

**ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN DEL
TRABAJADOR SOCIAL EN LAS COMISARÍAS DE FAMILIA
DE GIRARDOT, 2008**

DIANA MARÍA DONCEL RINCÓN

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
GIRARDOT
2008**

**ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN DEL
TRABAJADOR SOCIAL EN LAS COMISARÍAS DE FAMILIA
DE GIRARDOT, 2008**

DIANA MARÍA DONCEL RINCÓN

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de
Trabajadora Social**

**Directora
Sandra Liliana Salamanca
Trabajadora Social**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
GIRARDOT
2008**

Nota de Aceptación

Asesor

Jurado

Jurado

DEDICATORIA

Este gran éxito que culmina con energía y esfuerzo, quiero dedicárselo a las personas que desde el inicio de esta carrera profesional, confiaron en mis capacidades y virtudes para hacer posible este sueño, ellos son, MIS PADRES.

A los futuros Trabajadores Sociales para que crean en sus propuestas y continúen firmes en su camino por sus propósitos.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por su infinita orientación, siendo mi guía y fortaleza durante todo el proceso de aprendizaje profesional.

A mis PADRES, David y Marcia, quienes con su gran esfuerzo y apoyo incondicional, me brindaron la oportunidad de lograr una de las metas en mi proyecto de vida.

A mi querida tía Myriam, por ser tan especial y porque en buen momento me facilitó un recurso tecnológico primordial para hacer posible la existencia de este informe: el compu.

A mi amiga, compañera y colega, Alejandra Vásquez, por existir y por su lealtad, comprensión y apoyo en toda circunstancia, hasta este instante.

A la Trabajadora Social, Sandra Salamanca, por su asesoría y apoyo técnico en la realización de este trabajo.

Y a todas las personas que directa o indirectamente dejaron una huella, entre ellas, compañeras de clase, docentes y demás trabajadoras sociales.

TABLA DE CONTENIDO

PAG

1. INTRODUCCION.....	1
2. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	3
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
2.2 FORMULACIÓN DE PREGUNTA	4
3. JUSTIFICACIÓN	5
4. OBJETIVOS.....	7
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
5. MARCOS DE REFERENCIA.....	8
5.1 MARCO LEGAL.....	8
5.2. MARCO INSTITUCIONAL.....	16
5.2.1 Ministerio de Justicia.....	16
5.2.2 Casa de Justicia.....	16
5.2.3 Comisaria de Familia de Girardot.....	18
5.3 MARCO TEORICO.....	22
5.3.1 Modelo Jurídico Social.....	22
5.3.2 El Trabajador Social y su Intervención con familia.....	25
5.3.3 Los Procesos Organizacionales orientados a la Gestión por Resultados.....	29
5.3.3.1 La Gestión Pública.....	30
5.3.3.2 Gestión de la Calidad.....	30
5.3.3.3 La Gestión por Resultados.....	32

5.2.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	35
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	45
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
6.2 PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
7. RESULTADOS.....	51
8. CONCLUSIONES.....	52
9. RECOMENDACIONES.....	54
10. BIBLIOGRAFIA.....	55
ANEXOS.....	57

LISTA DE ANEXOS

PAG

Anexo 1. Artículos de la Constitución Política de Colombia.....	57
Anexo 2. Derechos de la Familia.....	58
Anexo 3. Organigrama de Casa de Justicia.....	59
Anexo 4. Organigrama de Comisaria de Familia.....	60
Anexo 5. Logotipo de Comisaria de Familia.....	61
Anexo 6. Modelo de Comisaria de Familia.....	62
Anexo 7. Simbología de la representación gráfica.....	63
Anexo 8. Comunas que conforman a Girardot.....	64
Anexo 9. Formato de entrevista para el Trabajador Social.....	66
Anexo 10. Manual de Procedimientos del Trabajador Social.....	67

RESUMEN

La investigación realizada surge del siguiente problema: *¿Cómo estandarizar los procedimientos de intervención del Trabajador Social en las Comisarias de Familia de Girardot, 2008?*

La investigación es de tipo descriptivo – cualitativo, la cual facilitó el conocimiento y análisis de los elementos relacionados con el objeto de estudio, para

comprender en el nivel más personal y/o profesional, la intervención, así como la percepción sobre las posibles mejoras que se pueden realizar desde el Trabajo Social. El proceso de investigación se realizó a partir de las siguientes etapas: preliminar, elaboración del diseño de investigación, tipo y selección de muestra, trabajo de campo, procesamiento y análisis de los datos y elaboración y exposición del informe final.

Las técnicas que se utilizaron para recoger la información de la investigación fueron oportunas dejando que se obtuviera el conocimiento de los procedimientos de intervención y la trascendencia del Trabajador Social para con la comunidad.

El interés principal de realizar esta investigación fue definir y describir la intervención que ejerce el Trabajador Social en el área de justicia en la Institución Comisaría de familia, lo que permitió construir una propuesta guía para la resolución de los conflictos de los usuarios y a su vez, elevar la calidad del servicio de atención del profesional en este campo.

Dicho lo anterior, se estructura el Manual de procedimientos de Intervención del Trabajador Social, como Resultado de la propuesta de investigación de la cual se pretende sea aceptada e implementada en el campo de justicia, teniendo en cuenta que la innovación tecnológica de esta metodología origina la modificación de muchas de las rutinas ordinarias de trabajo; el cambio de actitudes; el trabajo en equipo y la cooperación interinstitucional, que conlleva a la optimización de la atención como última consecuencia.

La principal conclusión de este trabajo señala que las problemáticas de violencia intrafamiliar que se presentan en el área socio-jurídica merecen del diseño de métodos o procedimientos idóneos para manejar la respectiva orientación al usuario.

INTRODUCCIÓN

Es claro que la Institución Comisaría de Familia como ámbito de justicia y de acuerdo a la ley de la Infancia y la Adolescencia tiene como objetivo fundamental prevalecer y proteger los derechos de los miembros de la familia. Un espacio conformado por un equipo interdisciplinario que persigue la equidad e igualdad y la adecuada integración y armonía para aquellos que conforman la familia, núcleo que impera en la sociedad. Además de su carácter interdisciplinario, también es importante el aspecto administrativo, el cual corresponde al diseño de herramientas metodológicas que orientan al profesional y así aporta mayor calidad en el servicio de atención al usuario.

Por otro lado, la práctica profesional de Trabajo Social ejercida en Comisaria de familia de Casa de Justicia presentó la oportunidad de participar en el área contribuyendo a la resolución de conflictos de los usuarios que solicitaban el servicio allí, y a partir de esta intervención se observó que la formación profesional, la experiencia y el aprendizaje del día a día con las personas, es parte de la construcción del proceso de atención, por lo cual requiere de la existencia de una herramienta metodológica que guíe y estandarice los procesos como lo es el diseño del manual.

De esta manera, despierta el interés por preguntarse: ¿qué está ocurriendo con la intervención del Trabajador Social?, ¿cuáles son los procedimientos de intervención dentro de la Institución Pública? Por supuesto, para responder a estos interrogantes, el tipo de estudio que se ajusta a los requerimientos de esta investigación, es el de tipo descriptivo porque está encaminado a describir la intervención del Trabajador Social en los procesos que lleva a cabo para optimizar la calidad en la atención al usuario.

Posteriormente, dentro del manual que se espera sea idóneo, quedaran ajustados los procesos de intervención del profesional que a su vez, contribuirán y resaltarán el quehacer del Trabajador Social enfocado a ayudar al individuo con su grupo familiar, ratificando que el usuario se sienta satisfecho frente a sus expectativas y necesidades familiares y sociales. Así mismo, se espera que al implantar esta metodología sea un objeto elemental de referencia tanto en el espacio del trabajador social como para todo el personal competente en esta área de justicia.

Para la ejecución y cumplimiento de la propuesta llevada a cabo, el trabajo que se presenta a continuación se distribuyó de la siguiente manera: como primer momento, se hizo identificación del problema, para poder identificar el problema a investigar; en un segundo momento, se da a conocer los argumentos que justifican y dan relevancia para llevar a cabo este proyecto, un tercer momento, contiene los

objetivos, que finalmente son los propósitos de la investigación que deben realizarse para lograr los resultados esperados; en este orden de ideas, a continuación, se presentan los marcos de referencia de acuerdo al área de intervención y que a su vez soportan y orientan de manera teórica y práctica el desarrollo de la propuesta.

Todo lo anterior, fue posible con la aplicación de una metodología pertinente, la cual esclareció el tipo de investigación, las técnicas utilizadas y las etapas o fases que explicaron el proceso de investigación para la obtención de los resultados a los cuales también se le ajustó un espacio para exponer los efectos y consecuencias de la investigación. Finalmente, el progreso de esta investigación terminó con la presentación de las conclusiones y recomendaciones que accedieron a la optimización del área de intervención y que permitieron sugerencias para futuras investigaciones.

2. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La familia de hoy, una familia cambiante, diferente, colmada de responsabilidad social y de añoranzas por hacer lo mejor, se ampara en la Institución pública Comisaría de Familia, ya que esta tiene por objetivo primordial erradicar o minimizar la violencia intrafamiliar y alcanzar la resolución de conflictos por medio de la aplicación de estrategias o técnicas en el ejercicio profesional.

Estos cambios, indiscutiblemente imponen nuevos retos para el accionar profesional con la familia, puesto que ella enfrenta nuevas demandas que atender y múltiples potencialidades que desarrollar en bien de los miembros de la familia y la sociedad. En esta dirección, Comisaría de familia como servicio jurídico-social conformado por políticas y programas sociales, debe enmarcarse en el conocimiento y la comprensión de esta realidad para hacer posible el desarrollo individual y colectivo.

En este sentido, el escenario institucional existe para brindar la atención a familias, presente en contextos cambiantes en los que busca: trabajar con las personas, lograr resultados; es decir busca modificar la realidad y para ello debe recurrir a ciertos enfoques y ciertas metodologías. De ahí que no se pierda de vista que como profesional de la ciencia humana y social se está participando en la construcción de una convivencia más sana.

En este orden de ideas, el Trabajador Social, quien hace parte del equipo interdisciplinario, se dedica al estudio de la realidad de las personas (análisis de las problemáticas familiares), llevando implícito ser dinámico y versátil, por lo cual el quehacer profesional debe estar acorde a las exigencias actuales: gestión y estandarización de procedimientos teóricos y metodológicos que respondan a las expectativas, necesidades y demandas del usuario que están relacionados con la optimización en el servicio.

A consecuencia de este requerimiento actual, es imprescindible tener en cuenta los siguientes elementos:

- La Comisaria de Familia de la ciudad de Girardot como ente público maneja programas sociales en la búsqueda de soluciones a problemas que implican leyes, expedientes y procesos a través del ejercicio de la Gerencia Social, que como instrumento debe ser innovador dentro de las medidas de calidad, eficacia y eficiencia.

- La modernización institucional esta orientada a prestar un servicio al usuario para satisfacer las demandas de la comunidad mediante la actuación profesional que debe cumplir su papel como gerente.
- Trabajar por el Restablecimiento de los Derechos de las personas, optando por estrategias de diseño e implementación metodológica desde las distintas disciplinas, como factor clave para mejorar la efectividad de la gestión social.

2.2 FORMULACIÓN DE PREGUNTA

Dicho lo anterior, se considera pertinente realizar un estudio que tenga como problema de investigación **¿CÓMO ESTANDARIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS COMISARÍAS DE FAMILIA DE GIRARDOT, 2008?**

3. JUSTIFICACIÓN

Los avances y la transformación de los factores contextuales, económicos, sociales y políticos llevan al planteamiento de la necesidad de una profesión dotada de conocimientos teóricos y metodológicos aplicables a la realidad actual, significando esto la *actuación profesional del Trabajador Social*, el cual busca “promover valores tales como: el derecho de todo hombre de tener acceso a los recursos necesarios para vivir, aliviar sus angustias y realizarse. Todo lo cual implica transacciones entre las personas, que deben llevarse a cabo resguardando el respeto a la dignidad humana, la individualidad y la propia determinación”, de acuerdo a Minahan y Pincus (1997)¹.

Los mismos autores señalan que “el Trabajador Social también es considerado como un organizador de procedimientos técnicos en beneficio de personas y agrupaciones”², lo cual evidentemente supera una visión filantrópica y empírica, ya que se da respuesta a una situación-problema de forma técnica.

De acuerdo a lo anterior, este Trabajo de grado, tuvo como interés darle un lugar a la estandarización de los procedimientos de intervención profesional del Trabajador Social a través del diseño del Manual, siendo un medio organizacional para el logro de resultados, buscando incrementar la efectividad de sus procesos y prácticas que permitan asumir en forma comprometida el desempeño de un sistema que promueve un desarrollo pertinente, eficaz, eficiente, equitativo y sostenible en Comisaría de Familia.

Tomando en cuenta que el Trabajador Social es un profesional que se dedica al estudio de la realidad de las personas, en este caso, los miembros de la familia, llevando implícito ser cambiante y dinámico, hace que su intervención este acorde a las exigencias actuales como lo son la gestión de procedimientos mediante la creación de metodologías flexibles; afianzando así el sentido de su responsabilidad como gerente social; asegurando procesos que promuevan un ejercicio activo de ciudadanía, y garantizando el impacto de políticas y programas sociales.

En este orden de ideas, esta investigación fue abordada desde el espacio público, en donde convergen la construcción de saberes, haciendo parte de la línea Institucional -Uniminuto- denominada *Gestión Participación y Desarrollo Comunitario*, en la cual se identifica la sublínea de *Gerencia Social y Política*

¹ MINAHAN Y PINCUS. Marco Conceptual para la práctica de Trabajo Social. Revista Social Work. 1997. En: <http://www.monografias.com>

² Ibid.

Pública, que pretende incorporar un cambio conceptual y operacional en la gestión integral con participación ciudadana y con capacidad institucional, donde se centran proyectos de investigación social relacionados con la intervención del Trabajador Social.

El ejercicio de la Gerencia Social se puede entender como la entrega de productos y servicios a las personas, en las que a su vez, se debe impactar a través de la calidad de los procesos. Es por ello que las distintas actividades que realiza el profesional deben llevarse a cabo con un enfoque de efectividad, eficiencia, equidad, y sostenibilidad, beneficiándose y apoyándose del Manual, el cual se debe adaptar para atender los problemas sociales que se enfrentan a diario en la Institución.

Para la efectividad de esta propuesta se observó la capacidad de gestión establecida entre la demanda recibida y la oferta institucional, razón por la cual el Trabajador Social debe aprovechar tal situación para generar mayor calidad y mayor productividad, a través de la aplicación de sus diferentes métodos de intervención optimizando la calidad de vida de los usuarios y reafirmando como un organizador de procedimientos técnicos en beneficio del ser humano.

Actualmente, el Trabajador Social tiene una gran participación y un gran perfil por cumplir que no debe ser remplazado o sustituido por otro profesional sino, fortalecido en su actuación vinculado a las formas de ayuda; por ende, es propicio favorecerse de una herramienta metodológica como lo es el manual, fuente de apoyo del profesional que permite instruir la intervención, uniformidad y control en el cumplimiento de los objetivos de la Institución; así mismo, aumento en la eficiencia del personal indicando la coordinación de actividades, y finalmente, sirviendo para gestiones operativas, salvando los riesgos en la intervención, como la poca productividad, los procedimientos empíricos y la pérdida del control de calidad fomentando la toma de malas decisiones.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Estandarizar los procedimientos de intervención del Trabajador Social mediante el diseño de un manual que optimice la calidad de la atención en las Comisarías de Familia de Girardot, 2008.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los fundamentos legales, institucionales y profesionales referentes al Trabajador Social en Comisaría de Familia.
- Definir los procedimientos de intervención del Trabajador Social en Comisaría de Familia.
- Especificar flujogramas y formatos de los procedimientos de intervención del Trabajador Social, en la atención al usuario en Comisaría de Familia.
- Estructurar el Manual de procedimientos de intervención del Trabajador Social actual.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO LEGAL

Para la realización y soporte de esta propuesta de investigación es requisito indispensable estar avalada por las normas legales en las cuales se encuentra descrita y determinada la institución Comisaría y su equipo interdisciplinario, a quien corresponde garantizar y proteger los derechos de los miembros de la familia, proceso en el cual interviene el trabajador social para la resolución de los conflictos. Estas leyes son:

La Constitución política de Colombia y la familia

En Colombia, la Constitución Política establece los Derechos sociales, económicos y culturales, en los que ha de primar la protección a la familia y en particular los derechos de los niños y niñas que prevalecen sobre los derechos de los demás. Con respecto a la Familia, sin lugar a dudas son de vital relevancia los reconocimientos constitucionales hechos en los Artículos 5, 42, 43, 44, 45 y 46, de la Carta Política. **(Ver Anexo 1. Artículos de la Constitución Política de Colombia).**

Una vez reconocidos los derechos prevalentes de las personas y familias, es importante concebir una de las Instituciones públicas que hacen cumplirlos y que está constituida legalmente y que cuenta con sus fundamentos jurídicos para proteger a la familia, eje central de la sociedad.

Acuerdo 072 de 1992

Las Comisarías de Familia del Municipio de Girardot fueron creadas en Girardot por el Concejo Municipal, mediante Acuerdo 072 de noviembre 19 de 1992, se definen institucionalmente como espacios para conversar y concertar, con el fin de proteger, asesorar y guiar a la familia acerca de sus derechos fundamentales y de las posibles formas de solucionar los conflictos que se presentan en su interior. Igualmente, las Comisarías de Familia en Girardot ofrecen un servicio a los usuarios, a través de un equipo interdisciplinario, que consta de: Abogado, *Trabajo Social* y Psicología.

Por consiguiente, es importante conocer la ley que aprueba y define a la Comisaria de Familia para dar claridad sobre una de las entidades públicas que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

Ley 1098 de 2006 Código de la Infancia y la Adolescencia

Medidas de restablecimiento de los derechos³.

Artículo 50. *Restablecimiento de los derechos.* Se entiende por restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, la restauración de su dignidad e integridad como sujetos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que le han sido vulnerados.

Artículo 51. *Obligación del restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.* El restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes es responsabilidad del Estado en su conjunto a través de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de informar, oficiar o conducir ante la policía, las defensorías de familia, las comisarías de familia o en su defecto, los inspectores de policía o las personerías municipales o distritales, a todos los niños, las niñas o los adolescentes que se encuentren en condiciones de riesgo o vulnerabilidad. Cuando esto ocurra, la autoridad competente deberá asegurarse de que el Sistema Nacional de Bienestar Familiar garantice su vinculación a los servicios sociales.

Artículo 52. *Verificación de la garantía de derechos.* En todos los casos, la autoridad competente deberá, de manera inmediata, verificar el estado de cumplimiento de cada uno de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, consagrados en el Título I del Libro I del presente código. Se deberá verificar:

1. El Estado de salud física y psicológica.
2. Estado de nutrición y vacunación.
3. La inscripción en el registro civil de nacimiento.
4. La ubicación de la familia de origen.
5. El Estudio del entorno familiar y la identificación tanto de elementos protectores como de riesgo para la vigencia de los derechos.
6. La vinculación al sistema de salud y seguridad social.
7. La vinculación al sistema educativo.

³ Código de la Infancia y la Adolescencia. Ley 1098 de 2006.p.31

Artículo 83. *Comisarías de familia.* Son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar será el encargado de dictar la línea técnica a las Comisarías de Familia en todo el país.

Artículo 84. *Creación, composición y reglamentación.* Todos los municipios contarán al menos con una Comisaría de Familia según la densidad de la población y las necesidades del servicio. Su creación, composición y organización corresponde a los Concejos Municipales. Las Comisarías de Familia estarán conformadas como mínimo por un abogado, quien asumirá la función de Comisario, un psicólogo, un trabajador social, un médico, un secretario, en los municipios de mediana y mayor densidad de población. Las Comisarías tendrán el apoyo permanente de la Policía Nacional. El Gobierno Nacional reglamentará la materia con el fin de determinar dichos municipios.

A continuación, decreto 4840 por el cual se reglamentan los artículos nombrados anteriormente en la ley 1098 de 2006.

Decreto 4840 de 2007

Funcionamiento y competencias de las Defensorías de Familia y de las Comisarías de Familia⁴.

Artículo 7°. Competencias del Defensor de Familia y del Comisario de Familia. Cuando en un mismo municipio concurren Defensorías de Familia y Comisarías de Familia, el criterio diferenciador de competencias para los efectos de restablecimiento de derechos, se regirá por lo dispuesto en la Ley 1098 de 2006, así: El Comisario de Familia se encargará de prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los niños, niñas, adolescentes y demás miembros de la familia, en las circunstancias de maltrato infantil, amenaza o vulneración de derechos suscitadas en el contexto de la violencia intrafamiliar. Para ello aplicará las medidas de protección contenidas en la Ley 575 del 2000 que modificó la Ley 294 de 1996, las medidas de restablecimiento de derechos consagradas en la Ley 1098 de 2006 y, como consecuencia de ellas, promoverá las conciliaciones a que

⁴ Ibid.p346.

haya lugar en relación con la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas.

En virtud de los principios de corresponsabilidad y del interés superior de los niños, niñas y adolescentes, cuando el Defensor de Familia o el Comisario de Familia conozca de casos diferentes a los de su competencia señalados en los incisos anteriores, los atenderá y remitirá a la autoridad competente, y en aquellos que ameriten medidas provisionales, de emergencia, protección o restablecimiento de derechos, las adoptará de inmediato y remitirá el expediente a más tardar el día hábil siguiente.

Parágrafo 1°. Para efectos de la aplicación de la Ley 1098 de 2006, se entenderá por violencia intrafamiliar cualquiera de los eventos de violencia, maltrato o agresión contemplados en el artículo 1° de la Ley 575 de 2000. En este sentido, se considerará integrada la familia según los términos previstos en el artículo 2° de la Ley 294 de 1996.

Artículo 8°. Conciliación extrajudicial en materia de familia. De conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 23 de 1991, 31 de la Ley 640 de 2001 y 30 del Decreto 1818 de 1998, la conciliación extrajudicial en derecho de familia podrá ser adelantada ante los conciliadores de los centros de conciliación, ante los defensores y comisarios de familia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia y ante los notarios en los siguientes asuntos:

- a) La suspensión de la vida en común de los cónyuges;
- b) La custodia y cuidado personal, visita y protección legal de los niños, niñas y adolescentes;
- c) La fijación de la cuota alimentaria;
- d) La separación de cuerpos del matrimonio civil o canónico;
- e) La separación de bienes y la liquidación de sociedades conyugales por causa distinta de la muerte de los cónyuges;
- f) Los procesos contenciosos sobre el régimen económico del matrimonio y derechos sucesorales;
- g) Y en los definidos por el artículo 40 de la Ley 640 de 2001, como sujetos a conciliación extrajudicial para acreditar requisito de procedibilidad en asuntos de familia.

Artículo 9°. Función de articulación. Los lineamientos técnicos que fije el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de conformidad con la responsabilidad que le

señala la ley, servirán de guía y serán un instrumento orientador en la aplicación del Código de Infancia y Adolescencia, y una vez adoptados por acto administrativo son vinculantes para las autoridades administrativas competentes en el restablecimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Artículo 10. *Funciones de apoyo de los equipos interdisciplinarios* de las Defensorías de Familia y de las Comisarías de Familia⁵.

Son funciones de los equipos interdisciplinarios de las Defensorías y Comisarías de Familia, además de las funciones propias de su cargo, las siguientes:

- a) Apoyar la verificación del estado de cumplimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes a que se refiere el artículo 52 de la Ley 1098 de 2006,
- b) Realizar las entrevistas a que se refiere el artículo 105 de la Ley 1098 de 2006, en los casos en que esta actividad le sea asignada por la autoridad administrativa correspondiente, en razón a su formación profesional.

Artículo 11. *Seguimiento de las medidas de protección o de restablecimiento*. En los términos del inciso 2° del artículo 96 de la Ley 1098 de 2006, para el seguimiento de las medidas de protección o de restablecimiento de derechos adoptadas por los Defensores de Familia o Comisarios de Familia, estos deberán remitir de manera inmediata al Coordinador del Centro Zonal o Seccional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, o quien haga sus veces, información y copia de la decisión correspondiente debidamente ejecutoriada.

La anterior se entiende sin perjuicio de la obligación que les asiste a los Defensores y Comisarios de Familia para hacer seguimiento y evaluación de las medidas definitivas de restablecimiento de derechos, que adopten en desarrollo de sus funciones.

Artículo 12. Sistema de información de restablecimiento de derechos. Es obligación de las Comisarías de Familia remitir a la Dirección Regional o Seccional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, según sea el caso, la información necesaria para la actualización permanente del Sistema de Información de Restablecimiento de Derechos previsto en el artículo 77 del Código de la Infancia y la Adolescencia, según los parámetros técnicos y metodológicos que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar defina. Una vez se implemente el Sistema de Información de Restablecimiento de Derechos, las Comisarías de Familia deberán ingresar directamente al mismo la información correspondiente.

Las Comisarías de Familia suministrarán la información y documentación necesaria en materia de conciliación, a la Dirección de Acceso a la Justicia del

⁵ Ibid.p.349.

Ministerio del Interior y de Justicia, para la actualización del sistema de información correspondiente.

Por consiguiente, se amplía el conocimiento teórico y legal que protege a los miembros de la familia contra cualquier tipo de violencia; proceso específico que implica la actuación de la Comisaría de Familia.

Ley 294 de 1996

Artículo 1°. La presente Ley tiene por objeto desarrollar el artículo 42, inciso 5, de la Carta Política, mediante un tratamiento integral de las diferentes modalidades de violencia en la familia, a efecto de asegurar a ésta su armonía y unidad.

Artículo 2°. 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.

Para los efectos de la presente Ley, integran la familia: Los cónyuges o compañeros permanentes; el padre y la madre de familia aunque no convivan en un mismo hogar; los ascendientes o descendientes de los anteriores y los hijos adoptivos. Todas las demás personas que de manera permanente se hallaren integrados a la unidad doméstica.

Artículo 3°. Para la interpretación y la aplicación de la presente Ley se tendrán en cuenta los siguientes principios:

Primacía de los derechos fundamentales y reconocimiento de la familia como institución básica de la sociedad. Toda forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad y, por lo tanto, será prevenida, corregida y sancionada por las autoridades públicas; La oportuna y eficaz protección especial a aquellas personas que en el contexto de una familia sean o puedan llegar a ser víctimas, en cualquier forma, de daño físico o psíquico, amenaza, maltrato, agravio, ofensa, tortura o ultraje, por causa del comportamiento de otro integrante de la unidad familiar; La igualdad de derechos y oportunidades del hombre y la mujer; Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud, la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y el amor, la educación, la cultura, la recreación y la libre expresión de sus opiniones⁶.

Los derechos de los niños prevalecen sobre los de los demás. La preservación de la unidad y la armonía entre los miembros de la familia, recurriendo para ello a los

⁶Ley 294 de 1996. En: <http://www.derechoshumanos.gov.co>

medios conciliatorios legales cuando fuere procedente. La eficacia, celeridad, sumariedad y oralidad en la aplicación de los procedimientos contemplados en la presente ley.

Con esta ley se resume que la familia es la primera organización protegida, que debe brindar unos valores y principios entre los miembros que la integran, así como ofrecer las condiciones básicas que permiten a las personas desarrollarse de una manera más sana y no traumática.

Ley 575 de 2000

(Modificación de la Ley 294 de 1996). Con la modificación de la Ley 294 de 1996 se otorgan las competencias a las Comisarías de Familia para conocer de ésta y se busca dotar de herramientas legales a estas instancias, para que puedan proceder de manera inmediata al conocer un hecho de violencia intrafamiliar y dictar medidas de protección definitivas igualmente se pretende estimular la creación y fortalecimiento de las Comisarías de Familia del país.

Así mismo, a nivel nacional y en la actualidad la legislación en familia ha venido modernizándose, y es así como en los últimos años se ha reglamentado eliminar las discriminaciones contra las mujeres y otros grupos vulnerables dando a conocer los derechos fundamentales con los que cuenta cualquier persona o grupo familiar. (**Ver Anexo 2. Derechos de la Familia**).

Por tal razón, es importante conocer a su vez los mecanismos de protección que priman sobre la familia. Existen varias instituciones con carácter jurisdiccional y no jurisdiccional que protegen. Jurisdiccionales:

- La policía nacional, los inspectores penales de policía o los jueces penales: Cuando la violencia contra la mujer implica la realización de hechos punibles, infracción de la ley.
- La jurisdicción de familia: Cuando hay incumplimiento de los deberes conyugales.

Como Instituciones no jurisdiccionales: El sistema nacional de bienestar familiar compuesto por:

- El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF.
- Las Defensorías de Familia.
- *Las Comisarías de Familia.*

Son oficinas de atención al público, adscritas a la Secretaría de Gobierno e integradas con personal profesional experto (abogados, psicólogos, trabajadores sociales y médicos) que se ocupan de asesorar a la ciudadanía en temas

relacionados con la familia y las situaciones previas por el (Código del Menor. Decreto 2737 de 1989) Código de la Infancia y la Adolescencia actualmente.

- La Defensoría del Pueblo.

Se concluye que para dar cumplimiento a la protección de los derechos de la familia, señalados por el Estado, es un deber que existan mecanismos de protección, tanto de las instituciones como de la sociedad en general velar por el bienestar, seguridad y conservación de la familia, acomodándose así a los cambios que ha sobrellevado a través de la historia.

5.2 MARCO INSTITUCIONAL

5.2.1 Ministerio de Justicia

“De acuerdo con el artículo 229 de la Constitución Política de Colombia se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. El Ministerio de Justicia y del Derecho ha creado un modelo flexible que contiene las instancias que pueden participar en la casa de Justicia. El Ministerio apoyará el proceso de instalación y funcionamiento de las mismas, teniendo en consideración las condiciones propias de la comunidad y las de la administración local de la zona, siempre y cuando la estructura de la Casa de Justicia permita brindar a la comunidad un servicio jurídico integral, eficaz, rápido y sencillo”.⁷

5.2.2 Casa de Justicia

El Programa Nacional de Casas de Justicia y Paz del Ministerio del Interior y de Justicia, es una iniciativa orientada a facilitar el acceso de las comunidades a servicios de justicia formal y no formal para lograr la resolución pacífica de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia. Fue reglamentado mediante el Decreto 1477 del 1 de agosto de 2000.

Este Programa Nacional tiene como misión facilitar a la comunidad el Acceso a la administración de Justicia. Este acercamiento a partir de la nueva visión de la Dirección de Acceso a la Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia, supone no sólo conglomerar la multiagencia de servicios de justicia formal, sino que hoy se entiende dentro de una visión institucional más completa que pretende ampliar esa oferta de justicia, a través del impulso de mecanismos alternativos de solución de conflictos, dentro del marco del Programa que conduce a la promoción de la convivencia pacífica.

Casa de Justicia es un centro multiagencial de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Allí, el usuario es atendido de manera

⁷ Decreto 1477 de 2000. Ministerio de Justicia y del Derecho. Programa Nacional Casas de Justicia. En: <http://www.mininteriorjusticia.gov.co>

amable, eficaz y gratuita, dando una respuesta centralizada a sus inquietudes, basada en la acción coordinada y solidaria de sus funcionarios⁸.

Las casas de justicia ofrecen un servicio importante para las comunidades y brindan entre otros, los siguientes beneficios:

- Se crean espacios de acción integral en justicia
- Se amplía la cobertura de la administración de justicia
- Se involucra a la comunidad en la resolución formal y no formal de conflictos
- Se propicia la participación efectiva de la comunidad en el diagnóstico y solución de los problemas en los espacios para la administración de justicia
- Se establecen espacios de participación y pedagogía ciudadana que contribuyen a la construcción de una convivencia pacífica
- Se aplica la metodología para el uso y difusión de los mecanismos alternativos de solución de conflictos
- Se articulan las políticas de justicia, con los programas de desarrollo comunitario
- Se promueven y defienden los derechos humanos de los ciudadanos
- Se mejora la calidad de vida de los habitantes de la zona de influencia de la casa.⁹

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia se busca la generación de un proceso basado en las condiciones propias de las zonas en donde las casas de justicia ofrecen sus servicios, el cual involucra tanto a la comunidad como a la administración local y las organizaciones de la sociedad civil.

Una característica de las casas de justicia es que son conformadas por instituciones de distinta naturaleza que prestan una gran variedad de servicios a la comunidad. De ahí su carácter multiagencial y la importancia que tiene el trabajo coordinado que une acciones y recursos humanos, técnicos y físicos, establecidos a partir de un Convenio Interadministrativo.

Entre las instituciones, dependencias y funcionarios que prestan servicios en las casas de justicia se destacan las siguientes:

Fiscalía Seccional
Comisaría de Familia
Inspección de Policía
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Defensoría del Pueblo

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

Registraduría
Personería
Medicina Legal
Secretarías de Desarrollo Comunitario
Universidades (Consultorios jurídicos y psicológicos, pasantías en derecho, psicología y trabajo social)
Centro de Recepción de Información (CRI)
Centro de Cómputo
Conciliadores en Equidad
Jueces de Paz. (**Ver Anexo 3. Organigrama de Casa de Justicia**).

5.2.3 Comisaría de Familia

Las Comisarías fueron creadas en Girardot por el Concejo Municipal, mediante Acuerdo 072 de noviembre 19 de 1992, son instituciones estatales del orden municipal, que pertenecen al Sistema de Bienestar Social y forma Red Institucional junto con el ICBF y con las demás autoridades competentes en la función de proteger a los menores que se hallen en situaciones problemáticas, vulneración de derechos para el restablecimiento de los mismos. Adscritas a la Secretaría Gobierno y de Desarrollo Institucional, del Municipio y bajo la Coordinación de Casa de Justicia de Girardot, se relacionan con, Secretaría de Educación - Escuelas, Colegios-, Secretaría de Salud –Centros de Salud-, Personería Municipal, Hospital San Rafael, Bienestar Familiar, Prodesarrollo, SISBEN, Juzgados de Familia, Fiscalías, Inspecciones de Policía, Empresas Prestadoras de Salud (EPS), Casa de la Cultura, Departamento Administrativo de Seguridad (DAS); otras ONG y demás.

Este espacio que se constituye como un servicio especializado en la “mediación de conflictos” como procedimiento previo a la iniciación de un proceso judicial, especialmente en aquellos asuntos relacionados con la familia, el infante y adolescente. Esta concepción parte del principio de entender la Comisaría como “un espacio donde los profesionales del derecho, la psicología, el trabajo social y la medicina se encuentran para construir un lugar común sobre cómo pensar y trabajar a la familia, que sostiene estrecha relaciones con los miembros que la componen y se ajusta y desajusta internamente de acuerdo con los cambios internos y externos de su contexto”.¹⁰ (**Ver Anexo 4. Organigrama de Comisaría de Familia**).

¹⁰ VILLA DE YARCE, Luz Marina y ESTRADA, Luz Marina. Un modelo jurídico-social de intervención con la familia y el menor. Colombia: Printex.1992.p.43.

Así mismo, “se debe concebir como un organismo insertado en la comunidad y en conexión con las demás instituciones públicas y privadas que actúan en el sector, con el fin de coordinar acciones preventivas, educativas, promocionales e investigativas”.¹¹

De acuerdo a las necesidades y problemáticas que encierran la población de Girardot, se determina institucionalmente, su objetivo, su misión, visión, valores, funciones y estrategia del servicio acorde a los requerimientos de las familias:

a) Objetivo institucional: “Se concibe como un organismo de apoyo al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en su función de proteger a los *menores que se hallen en situación de vulneración de derechos y a la familia en casos de conflictos*, mediante un conjunto de acciones de tipo policivo, administrativo, legal y psicosocial donde la humanización sea el elemento fundamental como parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar”.¹²

b) Misión: La Comisaría de Familia es una institución que brinda atención al usuario en la resolución de conflictos familiares mediante acciones jurídicas y psicosociales con sentido humano, ético, eficiencia, eficacia, calidad, con personal idóneo que promueve prácticas de paz y tolerancia en las familias a través de prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de sus miembros, contribuyendo al restablecimiento de la armonía, bienestar de ésta y por ende de la sociedad.

c) Visión: Constituirnos como la mejor Comisaría de Familia Permanente de la región en la atención al usuario, brindando servicios de excelente calidad con el fin de contribuir el mejoramiento de su bienestar socio familiar

d) Valores: Compromiso, confianza, transparencia, Lealtad, honestidad, responsabilidad.

e) Funciones institucionales:

1. Garantizar, proteger restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar.
2. Atender y orientar a los niños (as) y los adolescentes y demás miembros del grupo familiar en el ejercicio y restablecimiento de sus derechos.
3. Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y protección necesarias en caso de delitos y contra los niños (as) y los adolescentes.
4. Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección, en casos de violencia intrafamiliar.

¹¹ Ibid.,p.44.

¹² Acuerdo Municipal 072 de noviembre 19 de 1992.

5. Definir provisionalmente sobre la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos, reglamentación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges, compañeros permanentes y fijar las cauciones de comportamiento conyugal en las situaciones de violencia intrafamiliar.
6. Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro que pueda encontrarse un niño (a) o adolescente cuando la urgencia del caso lo demande.
7. Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.
8. Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y denunciar el delito.
9. Aplicar las medidas policivas que correspondan en casos de conflictos familiares, conforme a las atribuciones que les confieran los concejos municipales.
10. Efectuar las comisiones, peticiones, práctica de pruebas y demás actuaciones que le soliciten el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y los funcionarios encargados de la jurisdicción de familia, en todos los aspectos relacionados con la protección del menor y la familia que sean compatibles con las funciones asignadas.
11. Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro en que pueda encontrarse un menor, cuando la urgencia del caso lo demande de oficio o a solicitud del Juez o el Defensor de Familia, de acuerdo con el procedimiento señalado para el efecto por el Código de la Infancia y la Adolescencia.
12. Recibir a prevención las quejas o informes sobre todos aquellos aspectos relacionados a conflictos familiares, atender las demandas relativas a la protección del menor especialmente en los casos de maltrato y explotación y atender los casos de violencia familiar, tomando las medidas de urgencia que sean necesarias mientras se remiten a la autoridad competente.¹³

f) Estrategia del servicio interno: La Comisaría de Familia está a cargo del Comisario, debe organizar el servicio interno, fomentar un sentido de trabajo en equipo y efectividad dentro de la organización para que las áreas de Psicología, Trabajo Social y Administrativa sean efectivas hasta el máximo. Los funcionarios necesitan del liderazgo del Comisario, para que éstos a su vez den a los usuarios atención personal y esmerada en la solución de problemas, satisfacción de necesidades y expectativas. Es preciso tener reuniones periódicas, evaluar la calidad del servicio y recordarles en cada reunión las prioridades definidas en la misión. Como todos son usuarios internamente entre sí y todos prestan el servicio externo, debe cuidar porque todo dentro de la organización salga bien para el usuario en los momentos de verdad.

¹³ Código de la Infancia y la Adolescencia. Ley 1098 de 2006.p.46.

Internamente debe existir la comunicación , conversar, solicitar entre sí que se observe el paquete de criterios (puntualidad, confiabilidad, exactitud, cumplimiento, garantía, comodidad y comunicación) para la calidad del servicio de cada área, después de todo, las impresiones entre ellos son las que realmente cuentan al momento de identificar cualquier oportunidad inmediata de mejora en el servicio externo. En los momentos de verdad, el éxito individual de cada funcionario depende de la colaboración de los empleados de atrás, individualmente cada funcionario dirige su área, pero requiere de las otras áreas para realizar bien su trabajo, todas están entrelazadas realizando trabajos para el usuario. En la Comisaría las interacciones con los usuarios se pueden definir claramente y son fáciles de analizar, por ejemplo, liderazgo del funcionario: Es imperativo que los funcionarios del área legal, Trabajo Social y Psicología desarrollen el liderazgo a través del conocimiento que les da la experiencia de interactuar permanentemente con los usuarios del servicio, se hace importante que asistan a los eventos relacionados con los problemas de maltrato de menores y conflictos o violencia intrafamiliar tales como seminarios, jornadas, simposios, conferencias, congresos y reuniones para actualizar el conocimiento en la materia, para poder ofrecer gama de alternativas en la solución de problemas y satisfacción de necesidades a los usuarios de la Comisaría.

Retroalimentar ese interactuar con el usuario entrena, es un aprendizaje continuo, autodidáctico y para toda la vida en la toma de decisiones y empoderamiento en la solución de situaciones para el mejoramiento continuo, conduce a que el servicio interdisciplinario esté conectado, mejore los procesos con la creatividad del funcionario al aplicar soluciones a los problemas y necesidades que atiende la Comisaría.

Por otro lado, y en último lugar, es significativo destacar el logotipo, que identifica la Institución y posicionamiento en la mente del usuario, reúne en sí mismo el servicio, da prestigio, demuestra el poder y la importancia de la Comisaría y la diferencia de otras instituciones; es un símbolo que representa la Institución y sus características, es sencillo, corto, visualmente fácil de retener, pronunciar y leer, por lo que logra mayor penetración y recordación.

Las iniciales **C F G**, personifican valores individuales, de relación e institucionales, sus colores, al igual que la bandera de Girardot, el rojo significa el dolor, la violencia, la lucha, el blanco, tolerancia y convivencia pacífica, el verde, el entorno socio ambiental de su riqueza natural; están enmarcadas dentro de una casa que

representa el fortalecimiento del hogar; su fondo verde irradia tranquilidad y armonía.¹⁴ **(Ver Anexo 5. Logotipo de Comisaría de Familia).**

5.3 MARCO TEÓRICO

Para el análisis de la investigación es preciso retomar generalidades que permitan un contacto con el contexto actual en el que se encuentra inmerso el Trabajador Social.

5.3.1 Modelo jurídico social

El modelo jurídico social para trabajar con los menores y la familia se compone de tres subsistemas muy conectados entre sí. El primer subsistema lo componen los comisarios, jueces, defensores de familia, secretarios tramitadores, funcionarios judiciales, etc. Estas personas deben compartir el modelo de justicia protectora acompañante orientadora.

El segundo subsistema lo integran los colaboradores, o sea, los profesionales que se dedican a orientar y asesorar a la familia sobre el caso y a quienes integran el subsistema anterior. Los colaboradores son Abogados, Trabajadores Sociales, Psicólogos, Médicos, todos con conformación y experiencia en el área de familia y menor. De acuerdo con el caso, la recepción seleccionará, para que intervenga en el un colaborador de determinada especialidad. Las personas que intervengan del subsistema No.1, deberán trabajar unidos al colaborador designado. La clave del trabajo está en que sea llevado a cabo en equipo.

El tercer subsistema y más vasto que contiene a los dos anteriores, es la sociedad entera, más concretamente, es la familia extensa, los vecinos, la escuela, la comunidad con sus recursos, los profesionales que atienden. Así mismo, familias que están cerca pero no han detectado el riesgo que afronta el menor, que no han sido capaces de ir solos a solicitar ayuda.¹⁵ **(Ver Anexo6. Modelo de Comisaría de Familia).**

Con este modelo se trata que la jurisdicción de familia se dedique a la labor de prevenir y orientar uniéndose al resto de los esfuerzos sociales, sin perder su autonomía ni diluir su insustituible aporte.

¹⁴ Proyecto de organización y modernización de Comisarías de Familia del Municipio de Girardot. 2008 – 2011.p.20.

¹⁵ VILLA DE YARCE, Op. Cit., p70.

Dentro de este último subsistema se encuentran los tipos de problemáticas de violencia intrafamiliar que la entidad pública debe abordar a través del comisario, trabajador social o cualquier otro profesional, que sea parte del equipo interdisciplinario de Comisaría.

Se entiende por *violencia intrafamiliar* aquel acto de poder u omisión recurrente, intencional y cíclico, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psico-emocional o sexualmente a cualquier miembro de la familia, dentro o fuera del domicilio familiar, que tenga alguna relación de parentesco por consanguinidad, tenga o lo haya tenido por afinidad, civil, matrimonio o concubinato, o mantenga una relación de hecho y que tienda a causar daño, consistente en cualquiera de las siguientes clases:

I.- *Maltrato Físico*. Todo acto de agresión intencional y repetitivo, en el que se utilice alguna parte del cuerpo o se emplee algún objeto, arma o sustancia para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de otro, encaminado a su sometimiento y control;

II.- *Maltrato Psicoemocional*. Todo acto u omisión repetitivo, consistente en cualquier clase de prohibiciones, condicionamientos, coacciones, intimidaciones, amenazas, actitudes devaluatorias o de abandono, que provoque en quien las recibe deterioro o disminución de la autoestima y devaluación de autoconcepto; y,

III.- *Maltrato Sexual*. Aquel acto u omisión reiterado, que inflige burla y humillación de la sexualidad, niega las necesidades sexoafectivas, coacciona a realizar actos o prácticas sexuales no deseadas o que generen dolor, practicar la celotipia, para el control, manipulación o dominio de la persona y que generen un daño. Así como los delitos contra libertad y el normal desarrollo psicosexual¹⁶.

A continuación se subdividen cada uno de los maltratos presentados para profundizar el conocimiento de los casos que se atienden en Comisaría y que merecen la eficiencia e inmediatez oportuna para incrementar la solución de los conflictos en las familias actuales.

-Menores con amenaza o vulneración de derechos: Situación que se presenta cuando su familia los ha abandonado o puesto en situación de peligro, explotación, violencia, secuestro, conflicto con la ley, venta y abuso sexual, cuando las personas carecen de calidades morales o mentales para asegurar la correcta formación del menor y reciben el desamparo de aquellas quienes por algún concepto está obligado proteger.

¹⁶ Ley de prevención, atención y asistencia de la violencia intrafamiliar. Artículo 2. En: <http://www.google.com.co>

-Maltrato infantil: Toda forma de perjuicio o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el acoso y abuso sexual, las torturas, los tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes de los que ha sido objeto el niño o la niña o adolescente por parte de sus padres, representantes legales o de cualquier otra persona que tenga relación con el menor de edad.

-Pautas de crianza: Cuando los padres, acudientes o personas que cuidan y atienden a los menores no orientan de manera adecuada al niño y la niña en su proceso de desarrollo.

-Alimentos para menores, gestantes y adultos: Todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido, formación integral, instrucción del menor, asistencia médica y recreación.

- ✓ Menores: comprende la formación integral y educación o instrucción del menor.
- ✓ Gestantes: comprende la obligación de proporcionar a la madre los gastos de embarazo y parto.
- ✓ Adultos: comprende el suministro de los alimentos como obligación de las personas asignadas por la Ley.

-Tercera edad: Ancianos y ancianas víctimas de abandono, insulto familiar, distanciamiento afectivo, de negación de los alimentos y a participar en la vida familiar y comunitaria o que se les niegue la libertad al quitarles la administración de sus bienes o institucionalizarlos en contra de su voluntad.

-Menor trabajador: Son niños (as) y adolescentes que laboran dentro del comercio y actividades del sector de servicios en la zona urbana y rural.

-Prostitución: Situación que se presenta en niñas (os) y adolescentes como una forma rápida de conseguir recursos económicos para satisfacer algunas necesidades básicas y en general para acceder a recursos materiales.

-Conflicto conyugal: Se presenta entre los miembros de la pareja y puede estar relacionado con exigencias de tipo personal y afectivo, problemas individuales, inexistencia de acuerdos para el manejo del tiempo libre, de la intimidad, encuentros con amigos, tiempo con la familia extensa y, en general, con aquellos temas que competen única y exclusivamente a la pareja. En algunos casos se presentan conflictos por intromisión de terceras personas en espacios y decisiones de la pareja.

-Conflicto parental: Se refiere a las tensiones, dificultades y problemas que surgen entre los padres por temas relacionados con el ejercicio de las funciones

parentales. La falta de acuerdos o la existencia de acuerdos poco claros o inadecuados en torno al manejo de la autoridad, horarios y permisos de los hijos son fuente de conflictos entre muchos padres.

-Conflicto parento-filial: Es aquel que se presenta entre padres e hijos. Las diferencias y tensiones pueden estar asociadas a modos distintos de entender las cosas, a las normas y reglas que los padres intentan imponer a los hijos, a la aceptación de los amigos. Este tipo de conflicto que es también intergeneracional es frecuente en la adolescencia de los hijos o en los casos en que, aun siendo adultos, algunos hijos viven con los padres ya mayores y no aportan para los gastos de la casa o no acatan las normas que éstos les exigen para continuar viviendo con ellos.

-Conflicto entre hermanos: Son los denominados conflictos entre iguales o entre pares. Las disputas entre hermanos giran en torno a reclamos por el afecto de los padres, objetos personales entre otros. El manejo adecuado de los conflictos fraternos puede constituir una oportunidad de aprendizaje para la vida adulta.

-Reglamentación de visitas: Es un sistema por medio del cual se trata de mantener un equilibrio entre los padres separados para ejercer sobre sus hijos los derechos derivados de la patria potestad y de la autoridad paterna. En principio, las visitas pueden ser acordadas por la pareja según las circunstancias concretas del caso, con aprobación del funcionario correspondiente o, en su defecto, fijadas por el juez, después de un estudio detallado de la conveniencia, tanto para el menor, como para cada uno de sus padres.

-Custodia: Cuidado personal de los niños, niñas y adolescentes, tienen derecho a que sus padres en forma permanente y solidaria asuman directa y oportunamente su protección para su desarrollo integral.¹⁷

5.3.2 **El Trabajador Social y su intervención con familia**

El Trabajador Social conjuntamente busca una mejor calidad de vida y un mayor acceso al disfrute de los bienes y servicios de aquellas personas cuyos recursos propios no les permite solucionar sus necesidades. Este accionar va dirigido a diferentes poblaciones: individuos, familias, grupos, organizaciones formales e informales, comunidades, que algunos autores coinciden en denominarlos: niveles micro, medio y macro. Con respecto al primero de estos niveles (micro) las

¹⁷ Proyecto de Comisarias de Familia. Op. Cit., p.16.

acciones se dirigen a la intervención por medio del desarrollo y utilización de técnicas e instrumentos que le permiten constituir un caso en el que trata a la persona junto con su familia, a grupos reducidos o a organizaciones de base.

El segundo nivel (medio) hace referencia a la planificación y administración de programas sociales que llevan a cabo las instituciones públicas y las organizaciones sociales privadas y que ejecutan la política social. La acción está orientada a influenciar y participar en la planificación y administración de programas, proyectos y servicios sociales dirigidos al nivel micro. El tercer nivel (macro), consiste en el desarrollo de acciones dentro de la esfera de la política estatal. El objeto de intervención se constituye en la formulación de la política social.¹⁸

Tomando en cuenta que el tema de investigación trata del Trabajador Social y su intervención con la familia desde una Institución Pública, se considera dentro del segundo nivel, ya que se ubica dentro del ámbito de la gerencia y planificación desarrollando las políticas sociales a través de proyectos y programas encaminados al mejoramiento de la calidad de vida del ser humano, lo cual a su vez, es puesto en marcha a través de la adecuada utilización de herramientas metodológicas (nivel micro).

Así mismo, los escenarios Institucionales Públicos que se crean para la atención a familias son, ante todo, contextos inter-accionables en los que las personas, los recursos y los procedimientos se conectan para efectuar procesos que tienen como propósito favorecer el funcionamiento de la familia como contexto para el desarrollo individual y social. De ahí, no se puede perder de vista que como profesionales, se está participando de un movimiento social imbuido en la construcción de una convivencia más sana.¹⁹

La familia de hoy (con una amplia gama de tipologías familiares: la nuclear, la extensa, la mono-parental, las parejas sin hijos, la compuesta, la unipersonal, la simultánea, los grupos fraternos y las parejas de homosexuales), una familia cambiante, diferente, colmada de responsabilidad social y de añoranzas por hacer lo mejor, indiscutiblemente imponen nuevos retos para el accionar del Trabajador Social con la familia, puesto que ella enfrenta nuevas demandas que

¹⁸ CASTRO, Maritza. La cuestión social, gerencia social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana. XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. Costa Rica. 2004.

¹⁹ AGUDELO BEDOYA, María Eugenia. La Intervención Profesional con Familias desde una Perspectiva Sistémico Constructivista. Ponencia presentada en la Tercera Conferencia Conmemorativa del Trabajo Social Latinoamericano. Chile. 1999. En: <http://www.google.com>

atender y múltiples potencialidades que desarrollar en bien de sus integrantes, de la familia y de la sociedad.

La intervención profesional con la familia debe enmarcarse en el conocimiento y la comprensión de esta realidad cambiante buscando la recuperación de la familia, el reconocimiento de su importancia en la sociedad, la protección y defensa de los derechos de cada uno de los integrantes del grupo familiar y fundamentalmente los menores. Este profesional es quien presta su servicio a la comunidad girardoteña desde la Comisaría de Familia y ve con preocupación la presencia de conflictos familiares, más conocida como la *Violencia Intrafamiliar*, consecuencia de un contexto y cultura actual de la violencia desintegrando el núcleo familiar, por lo cual debe marcar su quehacer con una gestión de calidad en la Institución a la que pertenece.

Enmarcados en esta concepción, queda claro que los Trabajadores Sociales no son ni actúan como portadores de verdades absolutas; sino, ante todo, son seres dialogantes con las familias para construir junto con ellas explicaciones y significados nuevos para lo que les ocurre y para inventar nuevas maneras de organizar sus relaciones y sus vidas. No se trata de cambiar toda su idiosincrasia, su historia e ideología familiar, sino aquellos aspectos de su dinámica que las están tensionando y generando dificultades que de no ser atendidas, se podrán ahondar cada vez hasta niveles más preocupantes.

El saber y la experiencia del Trabajador Social es un elemento positivo para el trabajo con la familia. Su participación en el proceso de resolución de los conflictos es posible si asume una actitud de colaborador y testigo, a la vez que es capaz de enriquecer las visiones, las explicaciones que trae la familia, las cuales ésta denota como inmodificables y estáticas. Además del saber, la familia necesita encontrar en el profesional: *calidez, atención, comprensión, aliento y capacidad persuasiva*.

El Trabajador Social es definido como dador de soluciones y las familias como desvalidas y poco preparadas para resolver sus problemas y, por ende, corresponde recibir lo que se les ofrece. Se trata, ante todo de permitir que cada familia participe activamente y asuma el control de su proceso, logrando que se vea a sí misma más allá de sus problemas y no circunscrita por ellos.

A través del proceso de ayuda a una familia, el Trabajador Social debe compartir con ésta la manera de identificar las situaciones que le generan malestar y abrir nuevas perspectivas de acción que le permitan modificar, no solo los significados negativos de éstos, sino también sus relaciones internas. Como no siempre es posible que las familias cambien las realidades que las perturban, tal vez la principal acción profesional consista en ayudarles a cambiar sus significados y

aspiraciones para que se acomoden a sus realidades. De cada crisis, la familia puede sacar oportunidades y no solo quedarse atónita ante el peligro.

Lo que en el fondo el profesional aporta a las familias, no es un saber absoluto e incuestionable que por demás no existe, sino la capacidad que se tenga para escucharlas, respetarlas, comprenderlas y ayudarlas a comprender de diferentes maneras, lo que les ocurre. Y para poder ayudarlos es importante partir de un método base que apoye y permita actuar al profesional con mayor confianza a la hora de dar una respuesta al usuario. Por eso, tan necesario contar con el manual de procedimientos, en el que se conocen los pasos a seguir para garantizar una intervención asertiva dentro de la relación interpersonal que se desarrolla, cuya herramienta se determina de las necesidades sociales que requiere la comunidad.

Por otro lado, la intervención del Trabajador Social con familia o con caso, presenta unas peculiaridades que son importantes reseñar, entre ellas, el carácter flexible y dinámico de la realidad que pretende explicar; siendo cada caso único, exclusivo y dinámico; por eso, el método de trabajo debe ser procedimental, flexible y recursivo.²⁰ Además, debe contar con el suficiente rigor científico, capaz de permitir la actividad racional del profesional, permitiendo intercalar los conocimientos y teorías de otras ciencias. En el contexto actual, el modelo de intervención con el cual se pretende lograr una actuación profesional adecuada, se apoya sobre *cuatro pilares* interrelacionados entre ellos y cuyo objetivo es lograr un cambio o transformación en una situación de violencia. Ellos son:

a) Concepto de cambio: El concepto de cambio expresa una transformación de una situación, pero no determina la dirección ni la naturaleza del cambio.

b) Concepto de contradicción: Se vive en una constante dicotomía, por lo tanto, un problema hay que percibirlo como un conjunto cuyo sentido es dialéctico; por cada positivo, existe un negativo y viceversa.

c) Concepto de interdependencia: Es la relación e influencias recíprocas que ejercen unos individuos sobre otros, sobre individuos y su entorno, entre diferentes grupos y el contexto social.

d) Concepto de equilibrio dinámico: Es aquella en la que las partes contradictorias que se enfrentan, se anulan recíprocamente; sin embargo, basta con que una de las partes crezca, disminuya o aparezca una nueva para que ese equilibrio se

²⁰ FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás. DE LEÓN ROMERO, Laura Ponce. UNED. EL proceso de intervención en el Trabajo Social con casos. Madrid. 2002.p3. En: <http://www.google.com>

rompa. Esta ruptura provoca que el individuo tenga que buscar un nuevo equilibrio, entrando en una situación de conflicto.

La actuación del profesional también se caracteriza en dos tipologías: se puede dar de tipo directa e indirecta, la directa es aquella que requiere del contacto personal con el usuario (entrevista, visita, teléfono, reunión de grupo), esta intervención se traduce en una acción de acompañamiento en la que el Trabajador Social y el usuario trabajarán juntos hacia la resolución de la demanda; y la indirecta, se entiende como aquella que se realiza fuera de la relación interpersonal con el usuario, es decir, no requiriendo de su presencia física. Este último tipo de intervención es necesaria para la evolución del caso porque lleva implícitas tareas de gestión: formativas y supervisoras (elaboración de informes, preparación de entrevistas, gestiones telefónicas, actualización de expedientes, participación en comités de evaluación, estudiar la realidad social de las personas, profundizar sobre los factores que contribuyen al bienestar), que acompañan al progreso y la solución de la situación-problema.

Para que estas intervenciones sean posibles es fundamental la espina dorsal del proceso, la cual es la *relación interpersonal* que se establece entre usuario-profesional. Los objetivos profesionales así como la aplicación de la metodología de trabajo se irán desarrollando sobre ella. Esta relación debe reunir unos exigencias ineludibles, entre ellos se destaca el concepto de empatía o “ponerse en el lugar del otro”, el de calidez y el de confianza; así mismo, en ella el profesional deberá desplegar cualidades como la creatividad, la improvisación, la racionalidad, la espontaneidad, flexibilidad, recursividad, tecnicismo, paciencia y rigor metodológico.

El Trabajador Social ha considerado la relación profesional como un elemento fundamental para la intervención, puesto que se considera que es necesaria para producir cambios en el usuario con su entorno. Crear una buena relación profesional exige como requisitos la capacidad de establecer contacto y un buen nivel de comunicación. Conocer la intervención del Trabajador Social permite tener una visión clara sobre cómo es su quehacer en la Comisaría.

5.3.3 Los Procesos Organizacionales orientados a la Gestión por Resultados

Se entiende por *Gestión* el *quehacer humano organizado*, esto es, el conjunto de acciones encadenadas entre sí que llevan a la obtención de un resultado previsto. La gestión supone una actividad permanente de adaptación de los procesos a partir de los cambios tecnológicos y el contexto social, por lo que la gestión está asociada a la *innovación*. La gestión constituye una forma de conducción y organización de las administraciones públicas que se basa en la previsión y

preparación anticipada de logros, y en la delimitación y asignación de responsabilidades para conseguirlos; sin embargo, la condición para que los logros puedan reconocerse es que se prefiguren y diseñen previamente las situaciones a alcanzar o a consolidar. Tal diseño del futuro deseado y de los escenarios posibles escalonados en el tiempo se convierte, en esta perspectiva, en el marco referencial de las acciones del largo, mediano y corto plazo, y fija los tópicos en la agenda diaria de decisiones y acciones de una organización.

Esta concepción permite una mayor autonomía en la toma de decisiones, pues establece relaciones de autoridad y responsabilidad claras, flexibiliza el uso de recursos sobre la base de su asignación a resultados previamente establecidos, genera sistemas de autocontrol que permite la retroalimentación de las acciones y vincula e interrelaciona la toma de decisiones cotidianas, el planeamiento estratégico, el proceso presupuestario, el monitoreo y la evaluación, el control y la rendición de cuentas.²¹

5.3.3.1 La Gestión Pública

En particular, supone la existencia de un proyecto político institucional y un sistema de conducción y ejecución para llevarlo a cabo, por lo que el concepto gestión pública reconoce los procesos de gobierno y administración estatal como un conjunto integrado. En otras palabras, se podría decir que la gestión pública es la acción que concreta, a través del Estado, las decisiones que emanan del mandato político.²²

Son aspectos de la gestión el procesamiento de la agenda para el diseño de planes y programas, los problemas de financiamiento, la conformación del presupuesto, el diseño e implementación de sistemas de información, estructuras, normas y *el diseño de procedimientos*; los sistemas de carrera y formación de agentes y funcionarios, entre otros aspectos que dan apoyo transversal a las políticas públicas.

Dado que el modelo pone en el centro de la discusión la medición del desempeño de la gestión pública, adquiere relevancia una distinción conceptual que hace a la naturaleza de la producción pública: productos y resultados. Los organismos públicos, responsables de una determinada producción pública utilizan insumos financieros, humanos y materiales - asignados a través del presupuesto, para la

²¹ Guía para el diseño de procesos y la elaboración de manuales e instructivos de procedimiento.

En: <http://www.gestionpublica.sg.gba.gov.ar>

²² La Gestión Pública por Objetivos y Resultados: una visión sistémica. Buenos Aires. 2007. En: <http://www.sgp.gov.ar>

producción de bienes y servicios (productos) destinados a la consecución de objetivos de política pública (resultados).

5.3.3.2 Gestión de la Calidad

Centra su atención en la elaboración de propuestas innovadoras para los organismos públicos, lo que requiere de la implementación de modelos de gestión que sustenten valores y principios que hacen a la calidad institucional. El *fortalecimiento de la calidad institucional* supone la mejora continua de la gestión de un organismo público con el objeto de brindar productos o prestar servicios que vinculen los compromisos asumidos por la organización con las necesidades de la comunidad. Este enfoque tiene por objetivo generar mecanismos institucionales que promuevan mejoras permanentes en la gestión, fortaleciendo una cultura de la evaluación y logrando un mejor aprovechamiento de los recursos.

La *gestión de la calidad* busca apoyarse en valores y principios enfocados a la mejora continua, para dar respuesta a la ciudadanía y las demandas sociales. Se atiende especialmente sus necesidades y expectativas, transparentando la gestión. Por esta razón, la gestión de la calidad requiere focalizarse en los destinatarios de políticas, dado que supone que la organización planifica y realiza sus procesos con el objetivo de satisfacer requerimientos de los destinatarios. Conocer y satisfacer sus necesidades pasa a ser la preocupación prioritaria de la organización.²³

Bajo este enfoque de gestión, la planificación, implementación y evaluación de procesos de gestión se constituye en un ciclo continuo que al ejecutarse fortalece no sólo los procesos, sino las relaciones interdisciplinarias, interinstitucionales y los vínculos con la ciudadanía.

Para el diseño de procesos, resulta necesario contar previamente con objetivos explícitos y una agenda/plan o presupuesto acorde. A partir de este insumo, se procede al diseño de estructuras y *procedimientos*. En todos los casos, se procede con técnicas que se sustentan en *valores y concepciones* previas acerca del Estado y la sociedad: proponiendo una organización institucional centrada en *la inclusión y atención de todas las personas y grupos sociales*, respetuosos de la diversidad de ideas y preocupados por hacer realidad el desarrollo, la justicia social y la integración.

En síntesis, se puede decir que la gestión de la calidad es un modelo de gestión que interrelaciona como modelo o sistema las actividades de una organización con

²³ Ibid.

el objetivo de optimizar la asignación de recursos y garantizar la provisión de servicios/productos y la obtención de resultados.²⁴

Este sistema supone un conjunto de procedimientos, guías o instrucciones técnicas, registros y sistemas de información vinculados. Normalmente, existen responsables de calidad que velarán por el cumplimiento de lo dispuesto (comisiones internas, interinstitucionales, etc.).

5.3.3.3 La Gestión por Resultados

Una organización puede ser analizada desde diversos enfoques. Desde uno de los enfoque podemos decir que la organización responde a determinados esquemas que le permiten alcanzar sus objetivos. Uno de estos esquemas es la *estructura*:

- Define el flujo de decisiones y comunicaciones, así como las relaciones de poder.
- Define la disposición de los recursos.
- Facilita la realización de las actividades a partir de un funcionamiento coordinado.

En el marco de los objetivos planteados por el proyecto institucional, la estructura define las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización.

Otro enfoque puede orientarse a unidades más operativas dentro de la estructura organizativa, revisando los equipos de trabajo. Aquí se concentra en las características de las distintas unidades de trabajo y en el perfil de las personas que ejecutan las diversas tareas.

Desde un *enfoque sistémico*, se puede concebir a la organización como un sistema que interactúa con el medio, que capta insumos, los procesa (agrega valor) y entrega resultados (bienes o servicios) para satisfacer determinadas necesidades del medio. Los productos o servicios son el resultado de los procedimientos que lleva a cabo el sistema. En ese marco, las organizaciones realizan diversas *actividades* encadenadas en procedimientos para el logro de los objetivos deseados. En este enfoque, el foco estará puesto en el flujo de actividades que lleva a cabo la organización, traspasando las fronteras que delimita la estructura.

²⁴ Guía para la Planificación, Implementación y Seguimiento de Sistemas de Gestión de Calidad de las Normas IRAM-ISO 9001:2000. Buenos Aires.2007.

El resultado de un procedimiento es un servicio (intermedio o final) producido para ser entregado a alguien que lo usará o transformará. Es decir, un procedimiento puede ser analizado como una cadena de valor, ya que en la secuencia de pasos dirigidos a obtener o brindar un servicio, cada uno de esos pasos o tareas debe añadir valor al paso precedente. El valor que se añade está definido por:

- Las personas y equipos.
- Los recursos disponibles.
- Los pasos que se llevan a cabo.²⁵

Desde un punto de vista más operativo, se puede decir que un procedimiento es un conjunto de tareas que se relacionan con la finalidad de cumplir con un objetivo (comúnmente a corto plazo), que se sigue repetidamente (por ejemplo, los procesos de compras, contratación de personal o liquidación de haberes). Dichas tareas y su método de ejecución constituyen lo que habitualmente se conoce como rutinas de trabajo ejecutadas por las personas.²⁶

El desarrollo de procedimientos constituye la base insustituible sobre la que la organización se apoya para el logro de sus objetivos en condiciones de eficiencia y eficacia, obteniendo a su vez la información necesaria para la toma de decisiones. Suelen iniciarse a partir de requerimientos de diversos usuarios demandantes de unos procedimientos, a los que el sector deberá dar respuesta. Puede tratarse de un pedido de información, una actuación en un expediente, asesoramiento sobre cierto tema que incumbe al área o sector, etc.

De acuerdo al objetivo de la Institución Pública y para satisfacer la demanda de los usuarios, los procedimientos de intervención social en el área a seguir son:

1. Procedimiento *de información*. Constituido principalmente por información general: adquirida a lo largo de su formación como profesional; y una información específica: relacionada con la problemática del caso (capacidad e historia del usuario, posibilidades institucionales, recursos específico).
2. Procedimiento *de asesoramiento*. El uso de toda esta información nos va a permitir poder asesorar y orientar a la persona hacia la consecución de un cambio.
3. Procedimiento *de apoyo técnico*. Comienza con la creación de un espacio de comunicación y confianza. Se elabora un marco cordial y profesional, donde la relación interpersonal es propicia y prepara al usuario para el desarrollo de sus capacidades. En algunas ocasiones, el apoyo técnico también se puede presentar

²⁵ Guía para el diseño de procesos. Op. Cit.,p9.

²⁶ Guía para el diseño de procesos. Op. Cit.,p11.

en formato de prestación o asistencia material, ya sea en materia económica o institucional. No siempre la intervención profesional estará marcada por este apoyo material; pero sí que este deberá utilizarlo cuando la demanda lo requiera e intentará dotarle de una orientación desarrollista y autonomista.

4. Procedimiento *de supervisión y seguimiento*. Estará acompañando el profesional en todo momento para cerciorarse de que el desarrollo del caso es el correcto. Supervisar no es sinónimo de control o coacción; sino de adaptación del usuario ante la actividad profesional del trabajador social. Este apartado implica el registro de los cambios experimentados por el usuario, realizado mediante entrevistas de seguimiento y las actualizaciones de la historia social.

5. Procedimiento *evaluativo*. Irá complementando al anterior. Tendrá un formato expreso, con unos indicadores previamente establecidos en el diseño de la intervención. Permite establecer si los objetivos se han visto cumplidos y si el desarrollo del caso ha sido el correcto o no. También permite modificar, de nuevo el diseño e influir sobre las intervenciones futuras, dotando a la intervención de recursividad y dinamismo.

6. Procedimiento *de derivación*. Establecida esta valoración el trabajador social puede verse en la obligación de derivar un caso, pudiendo ser la derivación definitiva o de mantenimiento.

7. Procedimiento *de coordinación*. Delimitación de coordinación, interna (dentro de la institución donde se trabaje); o externa (con otras instituciones). Un requisito fundamental para una correcta coordinación es el mantenimiento del respeto profesional, lo que implica la consecuente delimitación de los respectivos campos profesionales e institucionales.

8. Procedimiento *de educación para el cambio*. Sería el final de la intervención, porque es el principal objetivo del trabajador social. En él se verá reflejada la línea democrática seguida por las políticas sociales, es decir, se intentará asegurar la igualdad de oportunidades y los valores fundamentales de justicia social, igualdad y libertad.

La aplicación de todos estos pasos no es única, lineal e invariante, todo lo contrario, es recursiva y se aplicará tantas veces como la realidad del caso social se modifique. Innumerables factores (económicos, laborales, familiares, sociales...) pueden modificar un caso social, porque el usuario evoluciona y está en constante cambio. Esta metodología de trabajo se aplicará tantas veces como el profesional considere oportuno.²⁷

²⁷ FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás. DE LEÓN ROMERO, Laura Ponce. Op.Cit.,p5.

Situada la metodología, el profesional debe disponer de un contenido teórico para poder guiar su intervención. Si algo caracteriza a un profesional es el dominio teórico de una metodología y la adecuación de la misma a la práctica.

La teoría es la abstracción del día a día de los profesionales permitiendo obtener una serie de contenidos teóricos que el Trabajador Social deberá conocer para posteriormente aplicarlos. Gestión que supone una adaptación permanente de los procedimientos a partir de los cambios tecnológicos y el contexto social, por lo que la gestión está asociada a la *innovación*.

La elaboración de propuestas innovadoras para las Instituciones Públicas, centra su atención en la calidad, por lo que el diseño del manual de procedimientos es pertinente para la optimación institucional Comisaría de Familia.

Bajo este enfoque, la planificación, ejecución y valoración de procedimientos se constituye en un ciclo continuo que al hacerse fortalece no solo la metodología de trabajo sino, las relaciones interinstitucionales y los vínculos con la ciudadanía; por ello es relevante la existencia, permanencia e implementación del manual de procedimientos de los profesionales que actúan en la Comisaría de Familia.

5.3.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Corresponde hablar del *Manual de procedimientos* cuando una tarea o actividad amerite la redacción de un texto más extenso y complejo que describa los procedimientos técnicos y/o administrativos a realizar.

A su vez, el manual de procedimientos es: “un conjunto de instrucciones y normas reunidas en un cuerpo orgánico, que explican el desarrollo de los procedimientos administrativos; una fuente de información permanentemente actualizada que facilita al personal de una organización la correcta ejecución de las tareas normalizadas; que regula la participación de los distintos sectores de una organización, así como también de entes externos: usuarios, organismos de control, proveedores, etc.”.²⁸

Su contenido está dirigido a precisar: cómo se ejecutan los procedimientos; quiénes son los encargados de efectuarlos; cuándo deben ser realizados y cuáles son los soportes o formatos de información que intervienen.

²⁸ Guía para el diseño de procesos. Op.Cit.,p35.

➤ Relevamiento, descripción y análisis de procedimientos: En este apartado se explicarán los pasos que se deben seguir para definir un procedimiento. El objetivo es brindar una introducción al tema, para explicar posteriormente de forma más detallada el procedimiento técnico para llevarlo a cabo.

- A. Definir el objetivo del procedimiento.
- B. Llevar a cabo el relevamiento.
- C. Flujograma del procedimiento.

A. Definir el objetivo del procedimiento: Definir el objetivo de cada procedimiento de manera tal que sea consistente con los objetivos de la organización y que no se confundan con los objetivos de las áreas, aunque en algunos casos podrían coincidir. En la mayoría de los casos los objetivos de los procedimientos en general abarcan mucho más que los objetivos de las funciones.

B. Llevar a cabo el relevamiento: Llevar a cabo el relevamiento del procedimiento, o mejor dicho, el relevamiento de la secuencia de actividades que conforman el proceso, es una de las tareas más importantes, ya que con base en ello se va a obtener el resultado que luego será plasmado en el manual de procedimientos. Una buena planificación del relevamiento permitirá obtener de entrada la mayor cantidad de información posible para graficar el procedimiento.

En todos los procedimientos, se registra una misma estructura básica que es importante tenerla en cuenta al momento de planificar el relevamiento, a saber:

- a) *Etapa preparatoria*: son las actividades que determinan la iniciación del procedimiento.
- b) *Etapa de producción*: procedimiento de transformación, en los que los insumos son sometidos a la transformación que producirán el valor agregado.
- c) *Etapa de resultados*: el producto o servicio resultante de la transformación de los insumos.
- d) *Etapa de la actividad de control*: presente en cada una de las actividades descritas, a efectos de garantizar el valor agregado esperado y la calidad del producto o servicios a satisfacción del destinatario final.

C. Flujograma del procedimiento: Una vez relevada la información relacionada con los procedimientos e identificados sus productos por área sustantiva se procede a elaborar un flujograma.

La representación gráfica del procedimiento es un instrumento que sirve de guía a la ejecución en forma ordenada y lógica de la secuencia del trabajo. El flujograma

facilita el conocimiento del procedimiento que se describe, a través de las actividades, los documentos producidos, las áreas administrativas y el personal interviniente. Por ello, es una herramienta para el análisis, diseño, mejoramiento y control de los procedimientos.²⁹

➤ Metodologías para el relevamiento, descripción y análisis de procedimientos: El *relevamiento* se define como el conjunto de tareas conducentes a conocer los correspondientes procedimientos *en curso o vigentes*. Cada procedimiento que compone un proceso deberá ser examinado detenidamente con el fin de detectar cualquier inconsistencia, duplicación o retraso que redunden en un trabajo innecesario.

Para realizar el relevamiento se deben buscar respuestas a las siguientes preguntas:

¿Para qué se hace? A través de dicha pregunta se busca determinar el objetivo que da origen al proceso y los procedimientos que lo conforman.

¿Qué trabajo se hace? se pretende definir las tareas incluidas en los procedimientos que componen el proceso a relevar.

¿Quién lo hace? se dirige a definir qué unidades orgánicas o personas participan de los procedimientos o tareas a relevar.

¿Cómo se hace? se busca determinar los medios, equipos, métodos y técnicas que se utilizan para realizar las tareas o procedimientos a relevar.

¿Cuándo se hace? Se determina la secuencia en la que se desarrollan las distintas tareas que componen los procedimientos y también la interrelación temporal de los resultados de los procedimientos dentro del proceso del que son parte.

A continuación, se presenta las principales herramientas con las que se pueden relevar procedimientos administrativos.

- A. Encuestas
- B. Entrevistas
- C. Análisis de documentación
- D. Observaciones directas

A. Encuestas: Se dirigen al personal de las unidades organizacionales involucradas en el proceso y procedimiento bajo análisis, en forma de cuestionarios o planillas. En el caso de los niveles directivos no se profundizan los detalles operativos, en cambio sí lo referido a los objetivos que se persiguen, los resultados que se esperan, los problemas que se detectan, las posibilidades de

²⁹ Guía para el diseño de procesos. Op.Cit.,p19.

solucionarlos y las sugerencias de mejora. Básicamente las encuestas pueden ser:

- a) *Cuestionarios abiertos*: en los que se consulta a los participantes con preguntas.
- b) *Cuestionarios con respuestas estructuradas o semiestructuradas*: en las que se estructuran las alternativas de respuesta. Generalmente se acompañan de un instructivo para completarlas.

En general las encuestas tienen un valor relativo por diversos motivos:

- a) Los encuestados sienten diferente motivación hacia la encuesta y sus objetivos, lo cual resta uniformidad a las respuestas y análisis que a partir de ellas se realicen.
- b) Tienen reticencias a dejar por escrito lo que piensan por temor a consecuencias negativas.

A pesar de esto, las encuestas resultan útiles para planificar otros instrumentos de relevamiento, tales como:

- a) Seleccionar a los candidatos para luego realizar las entrevistas.
- b) Preparar el contenido de las entrevistas, tomando como base el contenido de las respuestas y la descripción de las tareas que constan en las encuestas.
- c) Seleccionar sobre qué aspectos es conveniente o necesario relevar con observación directa.

B. Entrevistas: Consisten en el contacto directo del analista con los miembros de la estructura orgánica, en donde a través del diálogo se busca responder a las preguntas presentadas en el punto anterior. Debe tenerse en cuenta:

- a) Explicar al entrevistado el objetivo del relevamiento.
- b) Hacer conocer la misión del analista.
- c) Eliminar recelos o desconfianzas en cuanto a que el relevamiento pueda perjudicar los intereses del entrevistado o de los trabajadores en su conjunto.

Se sugiere que la realización de entrevistas mantenga una secuencia planificada de encadenamiento, pudiéndose seguir dos criterios para ello:

- a) Realizarlas teniendo en cuenta la estructura orgánica.

- b) Realizarlas teniendo en cuenta los objetivos institucionales y los sistemas administrativos de apoyo. Este último criterio es el más recomendable pues permite el progreso de la tarea de relevamiento y el control de la información mientras se avanza.

El analista debe concurrir a la entrevista con una agenda de temas o preguntas preparadas con anterioridad conforme a los objetivos planteados, con una idea somera del procedimiento. Puede ocurrir que se requiera de más de una sesión con el objeto de aclarar dudas o completar datos.

Las entrevistas son muy útiles también para relevar propuestas de mejoras que luego sean aplicadas en los procedimientos relevados.

C. Análisis de documentación: El análisis de la documentación o formularios que se utilizan en los procedimientos resulta imprescindible. Todo procedimiento se nutre de tres categorías de documentos o formularios:

- a) *Documentos o formularios que llegan del exterior del procedimiento:* son los aportados por los proveedores.
- b) *Documentos o formularios que se generan en el procedimiento:* sirven para instrumentar las tareas. Quedan en la estructura orgánica y no salen de ella.
- c) *Documentos o formularios que salen del procedimiento:* son los que deberán ser entregados al usuario.

D. Observaciones directas: Se utilizan para tener una opinión objetiva e independiente, observando en forma directa el procedimiento bajo análisis. Generalmente, la observación directa se emplea para relevar:

- a) La disposición física de los elementos y personas.
- b) La circulación de la información y las personas.
- c) Los estudios de carga de trabajo sectorial.
- d) La calidad de atención al usuario interno o externo.
- e) La cultura organizacional.

Cuando se relevan procedimientos puede incurrirse en errores, omisiones o deformaciones motivadas por el desconocimiento del que informa o la mala captación del que releva, ya sea por no haber preguntado o por no haber recibido la información requerida. Por este motivo, los manuales de procedimiento deben “probarse en terreno” a través de versiones preliminares, antes de proceder a redactar su versión definitiva.

➤ **Técnicas de descripción de procedimientos administrativos:** Existen dos formas de documentar la descripción de los procedimientos relevados.

- a) Narrativa
- b) Representación Gráfica

a) Narrativa: Consiste en describir en forma de relato los procedimientos que se realizan en la organización, información que es volcada en todos sus detalles a los papeles de trabajo, incluyendo la posibilidad de su clasificación por área interviniente.

b) Representación gráfica: Constituye una analogía de los procedimientos administrativos dibujados mediante convenciones preestablecidas. La representación gráfica más precisa y también la más difundida son los flujogramas que sirven para la visualización global y esquemática del flujo de tareas operativas y administrativas y son recomendables para registrar secuencias de tareas vinculadas con las unidades involucradas.

Mediante la observación de los flujogramas, es posible establecer la adecuada secuencia del procedimiento principal y de todas sus ramificaciones. Permite seguir con sencillez el flujo del procedimiento y detectar omisiones, superposiciones y reiteraciones.

Para la representación gráfica de los procedimientos se utilizará la simbología ANSI (American National Standard Institute).³⁰ (**Ver Anexo 7. Simbología utilizada de la American National Standard Institute**).

➤ Ventajas de poseer y utilizar un manual de procedimientos son las siguientes:

- a) permite normalizar la ejecución de tareas estándar y facilita la toma de decisiones programadas;
- b) evita la superposición de tareas entre diferentes áreas de la organización;
- c) simplifica y/o racionaliza la ejecución de tareas que cuando no están normalizadas resultan confusas, voluminosas y, por lógica consecuencia, costosas;
- d) simplifica el asesoramiento y la capacitación de nuevos empleados y practicantes rentados de la organización;
- e) incrementa la motivación del empleado, ya que permite la detección de los objetivos de la organización mediante el aporte de sus tareas;
- f) reduce la participación de los niveles altos de la jefatura, limitando su participación a casos no habituales y dedicando más tiempo a la toma de decisiones no programadas;

³⁰ Guía para la elaboración de manuales de Procedimientos. Secretaría de la Contraloría General. Estado de Sonora. 2008.

- g) evita improvisaciones y/o decisiones apresuradas, a veces incongruentes con las tomadas por otro sector;
- h) refleja la evolución administrativa de la organización y el nivel de racionalización alcanzado;
- i) agiliza las tareas de auditoría ya que, consultando los manuales, los auditores podrán familiarizarse rápidamente con los procedimientos administrativos del área a auditar; y
- j) facilita el control de gestión y la detección de deficiencias en los procedimientos administrativos.³¹

➤ Responsables de elaborar el manual de procedimientos: Están obligados a elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos todas las dependencias y organismos públicos, así como cada una de sus unidades administrativas.

➤ Revisión y actualización: La necesidad de revisar y actualizar el manual de procedimientos surge al modificarse su reglamento interior y/o las tareas al interior de los órganos administrativos, que signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura. En ese sentido, los titulares de las dependencias, entidades o unidades administrativas deberán informar oportunamente a los responsables de elaborar el manual, sobre todo cambio en torno a las actividades o responsables de proporcionar un servicio al público o de apoyo interno, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes.

➤ Validación del manual de procedimientos: Para la validación del documento, la (s) Dependencia (s) deberá remitir la propuesta a la Secretaría de Gobierno a efecto de que se revise y valide sobre el apego a los lineamientos contenidos en el presente manual. En caso de observaciones, emitirá el comunicado respectivo a la instancia interesada.

➤ Difusión del documento: Una vez aprobado el manual de procedimientos es muy importante que se de a conocer a todo el personal y sea puesto a su disposición. Así también, la versión electrónica del documento podrá ser incorporada por la instancia correspondiente, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información organizacional de la dependencia/entidad de su interés.

➤ Contenido y estructura de los manuales de procedimientos: En relación con la *Estructura de los Manuales de Procedimientos* se propone tomar como base lo indicado por la Norma IRAM (Instituto Argentino de Racionalización de Materiales)

³¹ Ibid.

Nº 34.551 (Manual de Procedimientos Administrativos–Contenidos y presentación)³², por lo que se propone indicativamente la siguiente estructura.

-Identificación. En este apartado se incluyen los datos siguientes:

- a) Nombre oficial de la dependencia.
- b) Nombre completo del o de los procedimientos que refiere el Manual.
- c) Nombre de la unidad con responsabilidad primaria sobre el procedimiento señalado.
- d) Número de identificación del o de los procedimientos en su caso.
- e) Lugar y fecha de elaboración.
- f) Responsables de la elaboración del Manual.
- g) Cantidad de ejemplares impresos.

-Índice. En el Índice, se deben presentar, de una manera sintética y ordenada, los elementos constitutivos del documento o los temas principales que comprende el Manual.

-Introducción. Este apartado cumple las funciones de prólogo y describirá la circunstancia operativa o estratégica que genera el diseño del Manual de Procedimientos.

-Objetivos del procedimiento. En este punto, se debe explicar en forma clara y precisa, los propósitos y objetivos del Procedimiento que se describirá.

-Alcance del procedimiento. Debe contener la explicación de las áreas, secciones o personas sobre las cuales se aplican los Procedimientos, en qué circunstancias se harán y cuáles serán los límites de esta aplicabilidad.

La presentación de dichas unidades debe llevarse a cabo según el orden en que intervienen dentro del Procedimiento. También se deben señalar los puestos que participan por secuencia de aparición.

-Políticas y normas de operación. Para facilitar las tareas de las unidades orgánicas que intervienen, se determinarán las políticas o normas operativas que deben observarse en el desarrollo del procedimiento.

Las políticas o normas de operación deben prevenir situaciones alternativas que puedan presentarse, es decir, definir expresamente qué hacer o qué lineamientos se deben tomar como referencia, en aquellos casos que no estén previstos en la diagramación.

³² Guía para el diseño de procesos. Op. Cit.,p44.

-Instrucciones para el uso del manual. En esta sección, se debe explicar cómo usar el manual y en qué forma se actualizarán los contenidos del mismo, teniendo en cuenta la necesidad de revisar y reemplazar lo que pierde vigencia, o la de cubrir nuevos requerimientos:

- a) Estructura
- b) Codificación
- c) Actualización

a) Estructura: En este apartado, se indicará la disposición de las partes en que esta ordenado el manual. Usualmente describe el armado del manual de procedimiento desglosado en:

- Los cuerpos de ayuda que permiten buscar los temas de interés a través de los índices temáticos, alfabéticos y cruzados.
- El cuerpo principal que es el contenido medular del manual de procedimientos.
- Los anexos que complementan y amplían tópicos contenidos en el cuerpo principal.
- El modo de buscar un tema a través de los índices temáticos, alfabéticos y cruzados.

b) Codificación: En este apartado, se debe explicitar el sistema y criterios de codificación usados.

c) Actualización: Se deberá indicar la forma de identificar las revisiones modificatorias o actualizaciones, quiénes pueden efectuarlas, por qué medios y cómo introducir el nuevo material o destruir el material eliminado.

Los manuales de procedimientos exigen un control periódico a fin de evitar desvíos o distorsiones producidas por:

- a) Modificaciones del procedimiento.
- b) Nueva normativa.
- c) Ajustes con otros circuitos que se interrelacionen con el procedimiento.

Para ello se contemplarán los siguientes datos:

- a) Fecha de emisión: Se indicará en cada página de las normas de trámite del Manual, a fin de identificar las distintas ediciones o modificaciones.

b) Fecha de vigencia: Es la fecha a partir de la cual la norma será de aplicación obligatoria.³³

-Anexos. Este apartado podrá contener tablas, cuadros, gráficos, ejemplos de aplicación de los procedimientos, análisis de los casos límite, etc.

-Otros contenidos optativos del manual de procedimientos.

Glosario: se utiliza para listar las definiciones de los términos técnicos utilizados con el objetivo de unificar y facilitar la interpretación.

-Índices complementarios: además del índice general, a veces es conveniente adjuntar otros índices en los anexos. Por ejemplo:

- Índices temáticos
- Índices de referencias cruzadas

-Formato y armado del manual. El armado del manual es el ordenamiento y disposición de sus partes componentes. En este aspecto es importante destacar la necesidad de que las hojas sean removibles o renovables a fin de facilitar su actualización.

-Distribución del manual. Terminado el manual se procede a su distribución. En esta etapa se recomienda desarrollar una serie de actividades de difusión e instrucción sobre su uso con el personal encargado de realizar los procedimientos reseñados en el Manual.

Resulta de gran importancia asegurarse que las personas involucradas en el uso de los manuales conozcan en detalle su contenido.

Se recomienda que se elabore un registro de funcionarios y/o unidades administrativas que cuentan con el manual a los fines de suministrarles en forma permanente la información necesaria para mantenerlos actualizados.

³³Guía para el diseño de procesos. Op. Cit.,p47.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

“Científicamente la metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación. De ahí, que la metodología en la investigación nos presenta los métodos y técnicas para realizar la investigación”.³⁴

6.1 Tipo de investigación

El interés por realizar esta investigación buscó definir y describir la intervención que ejerce el Trabajador Social en el área de justicia en la Institución Pública Comisaría de familia, lo que permitió construir una propuesta de calidad para fortalecer la resolución de conflictos de los usuarios que solicitan su servicio.

Esta investigación es de tipo descriptivo – cualitativo, que facilitó el conocimiento y análisis de los elementos relacionados con el objeto de estudio, mediante el uso de técnicas para comprender en el nivel personal y profesional, la misión, la visión, así como la percepción sobre las posibles mejoras que se pueden realizar desde el Trabajo Social. De esta manera, accediendo a responder al problema de investigación: *¿Cómo estandarizar los procedimientos de intervención del Trabajador Social en las Comisarías de Familia, 2008?*

³⁴ TAMAYO Y TAMAYO, Mario. EL proceso de la investigación científica. Bogotá: Limusa,1974. p.91.

Según el tipo de estudio, “permite comprender la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente”.³⁵ Se trata de hacer una descripción o caracterización concreta acerca de los procedimientos de intervención profesional que opera el Trabajador Social, para producir información que puede ser organizada y utilizada por otros para todo tipo de trabajos y servicios sociales.

Lo anterior, incorporando la experiencia de diferentes participantes que desempeñan su profesión en Comisarías de Familia de Girardot y de ciudades vecinas, aportando a la investigación datos sobre la percepción de su realidad, lo que generó conocimiento de los alcances y desafíos del Trabajador Social en este campo de intervención, desde la perspectiva de aquellas personas que participan en él.

6.2 Proceso de la investigación

Para realizar la investigación se planearon las siguientes etapas, las cuales se describen a continuación desarrollándose durante el año 2008.

-Etapa 1: Preliminar

El resultado de esta etapa fue un primer acercamiento al tema y problema de estudio, donde se obtuvo conocimiento sobre la intervención profesional del Trabajador Social en la Institución Pública Comisaria de Familia de Girardot, a través de la práctica profesional ejercida en el área; lo que permitió conocer sus debilidades y motivó a definir los objetivos del estudio, el objeto de intervención y los profesionales participantes.

También, se hizo la revisión bibliográfica y documental constituyéndose en la herramienta más utilizada para la elaboración del diseño de la investigación; se elaboró el referente teórico conceptual que permitió exponer y sustentar el problema de investigación y además, se delimitaron los instrumentos de recolección de información, así como su método de análisis. Esta fase se concretó con la presentación de la propuesta de diseño de investigación.

-Etapa 2: Elaboración del Diseño de Investigación

³⁵ Ibid. p.35.

Una vez finalizada la fase anterior, se procedió a elaborar el diseño de investigación, el cual contó con el apoyo de asesorías brindadas por diferentes docentes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, así como de Trabajadoras Sociales ubicadas en el ámbito de estudio. El diseño fue presentado posteriormente a la Coordinación de Trabajo Social, para la correspondiente aprobación.

-Etapa 3. Tipo y selección de muestra

Para este paso se tuvo en cuenta la disposición de profesionales de Trabajo Social que se encontraban ejerciendo en el área de estudio; debido a que el equipo interdisciplinario solo cuenta con una profesional, según la ley, se vio la necesidad de acudir a otras Comisarías de ciudades cercanas (Ibagué y Melgar) para ampliar y obtener mayor información respecto a los procesos de intervención de este experto social y consultar si existe el Manual que sirva como guía para beneficiar su ejercicio profesional.

Se conversó con las Trabajadoras Sociales de las Comisarías de Familia de Girardot, para darles a conocer la propuesta, quienes demostraron gran interés en el tema de la investigación que brinda mejorar los procesos de intervención desarrollados por ellas, aunque también hubo dificultades para los encuentros ya que carecían de tiempo por su gran demanda de usuarios. No obstante, se logra la participación de cuatro Trabajadoras Sociales, quienes ejercen en las Comisarías por más de un año, lo cual las hace muy conocedoras del área revelando así, un gran interés por ofrecer mayor calidad en sus gestiones con la población a través del Manual.

-Etapa 4: Trabajo de campo

La recolección de los datos se llevó a cabo por parte de la investigadora. En lo que respecta a las técnicas de investigación se constituyeron tres principales momentos, la primera referida al análisis de documentación, la segunda a la observación y la tercera a la entrevista.

Las técnicas utilizadas en la investigación se describen a continuación:

- Análisis de documentación

El análisis de la documentación que se utilizan en los procedimientos resulta imprescindible. Para el efecto de este momento se procedió a obtener información de documentos relacionados con la Institución Pública Comisaria de Familia, de la que se obtuvo: funciones y competencias del equipo profesional; manual operativo de Casa de justicia 2005, donde reposan las distintas funciones, misiones y visiones que deben cumplir las distintas dependencias que la conforman, documento que a su vez permitió conocer los servicios que presta la institución para la resolución de conflictos de los usuarios. También, se obtuvo un proyecto de organización y modernización de las Comisarías de Girardot, del año 2008, propuesta que es hecha por las Comisarias y Trabajadoras Sociales para mejorar la implementación del servicio al usuario interno y externo; este documento brindó conocimiento para la formación del marco legal e institucional, así como un diagnóstico sobre la situación actual de la Institución Pública y la propuesta de mejoramiento.

Por otro lado, hubo un acercamiento a la Alcaldía Municipal de Girardot, en el área de Talento humano, en donde se tuvo conocimiento sobre la existencia de un manual de procedimientos de los funcionarios pertenecientes a las dependencias Institucionales de la Alcaldía, entre ellas, Comisaría de Familia, en donde se encontraron los procedimientos desempeñados por la Comisaria, secretaria y notificador, desactualizados y padeciendo el desconocimiento por parte de los funcionarios de la Institución. Y a su vez se descubrió que no existen los procedimientos de intervención del Trabajador Social, un elemento clave para continuar en el tema de investigación del estudio.

También, se revisó información digital a través de internet que permitió conocer modelos de manuales de procedimientos de distintas áreas de trabajo para conocer el manejo de este y como es su estructura y contenido según el espacio en el que interviene.

➤ Observación participante

Desde el ejercicio de la práctica profesional de Trabajadora Social, la investigadora entró en contacto con los usuarios que solicitaron el servicio en ese momento, contando con la oportunidad de observar cómo interviene el profesional en el espacio de justicia. Además de obtener una percepción objetiva e independiente de los procedimientos, reveló a su vez, la disposición física de los elementos y personas; la circulación de la información y las personas; la calidad de atención al usuario interno o externo y la cultura organizacional.

➤ Observación no participante

En cuanto a la Institución Pública (ubicada al sur occidente del Departamento de Cundinamarca), se observó que las instalaciones son de difícil acceso al público

por su ubicación, impidiendo una adecuada distribución de los funcionarios y ubicación de los usuarios en relación con las funciones para prestar el servicio; carecen de investigación social, biblioteca, ayudas técnicas e insuficiente información estadística, conceptual y pedagógica. No existe suministro de implementos de recursos para el desarrollo de las actividades en cada Comisaría; falta capacitación y actualización permanente para el buen desempeño de las funciones para alcanzar los objetivos propuestos del Gobierno Municipal. Servicio incompleto, que carece de recurso humano que ordena la ley para ofrecer al usuario un servicio integral e interdisciplinario donde concursan el Comisario (a), Psicólogo (a) y Trabajador (a) Social. La ausencia de algunos profesionales no permite cumplir a cabalidad los objetivos de la Institución y repercute en la deserción de los usuarios.

Dicho lo anterior, se ha ampliado el conocimiento de la Institución Pública en la que se desarrolló la investigación y permitió verificar que la Comisaría posee carencias entre ellas, una herramienta metodológica primordial como lo es el manual de procedimientos de intervención de los profesionales.

En cuanto a la comunidad de la ciudad de Girardot, se observó que los usuarios pertenecen a zonas tanto urbana como rural y se observó que mayoritariamente el servicio de las Comisarias es solicitado por poblaciones que presentan mayores dificultades en el hogar, que carecen de muchas necesidades básicas y que por ende presentan altos riesgos familiares y sociales en sus hogares. Frecuentemente se ubican en las comunas 2, 4, y corregimiento 1. **(Ver anexo 8. Comunas que conforman Girardot).**

➤ Entrevista

Diálogo que se forma a partir de preguntas que por lo general se hacen de forma directa, buscando respuestas que permitan conocer el ejercicio del quehacer del profesional. Se preparó una entrevista en la cual el orden de las preguntas se dio de acuerdo al momento y la respuesta obtenida que conducía a determinado tema, como es obvio el temario era conducido al interés de la investigación. La entrevista se preparó y aplicó a Trabajadores Sociales que intervienen en Comisarias de Familia en distintas localidades. **(Ver Anexo 9. Formato de Entrevista para el Trabajador Social).**

A través de la entrevista se estableció la necesidad de investigar y corroborar si existe un Manual de procedimientos que defina la intervención que realiza el Trabajador Social en las Comisarias de Familia de: Ibagué, Melgar, Girardot.

- Etapa 5: Procesamiento y análisis de los datos

El referente legal, institucional y teórico adquirido y constituido para la investigación, orientó el análisis de los hallazgos de la investigación. Luego se procedió a seleccionar, ordenar y analizar la información obtenida, tomando en cuenta los objetivos del tema de investigación.

En este momento de la investigación, según los datos obtenidos de las distintas fuentes de información se concluye que estandarizar los procedimientos de intervención del profesional se hace necesario en el área definitivamente para agilizar, organizar y unificar las actividades que se vienen desarrollando a diario y que no dan espera los usuarios y familias que requieren de su atención y a los cuales se les puede optimar su calidad de vida mediante un desempeño oportuno, eficaz, eficiente y sostenible del profesional que estaría orientado por el manual de procedimientos.

De acuerdo a la información que facilitaron las profesionales a través de la entrevista se pudo identificar el proceso de atención que brinda la Trabajadora Social en la Comisaria, así como su misión y visión en el área, pero observando que falta claridad en la intervención haciendo perder control de la calidad en el servicio, asumiendo el riesgo de tomar decisiones no adecuadas que pueden perjudicar al usuario y retrasar la inmediatez de la atención.

Además, las técnicas que se utilizaron para recoger la información de la investigación fueron oportunas dejando que se obtuviera el conocimiento de los procesos de intervención y la trascendencia que tiene el Trabajador Social para con la comunidad, ejemplo, durante la participación de las profesionales se experimentó receptividad, considerando oportuno e importante el diseño del manual de los procedimientos para el desempeño de su quehacer ya que es una herramienta innovadora y pertinente en la Institución Comisaría de familia de Girardot, que permite agilizar y valorar cada uno de los procedimientos ejercidos, soportando su actuación profesional.

Con el análisis anteriormente hecho y expuesto, fue un hecho la pertinencia del diseño del Manual de procedimientos para la organización y descripción de la información fundamental en la cual interviene el Trabajador Social.

-Etapa 6: Elaboración y exposición del informe final

La información recolectada durante el proceso, su análisis, principales hallazgos y propuesta de intervención, se contemplan en esta etapa a través del presente informe como Tesis para optar por el Grado de Trabajo Social.

7. RESULTADOS

Una vez consolidada la información que contribuyó al éxito del diseño del Manual (por no existir), como Resultado, se procedió a crear un modelo novedoso, que visualmente sea llamativo e impactante y que al mismo tiempo contenga la descripción de los procedimientos del Trabajador Social, descritos acorde a las necesidades del usuario, de posible cumplimiento y que sean el aval para el buen y acertado manejo del ejercicio profesional. Un Manual que ofrezca el perfil, misión, visión e intervención del Trabajador Social inmerso en la Institución Pública Comisaría de Familia. **(Ver Anexo 10. Manual de procedimientos del Trabajador Social).**

También, es importante tener presente que este diseño se creó como un modelo flexible que debe acoplarse al contexto actual y que por ello puede y debe ser modificado en la medida de sus necesidades; a su vez que es de suma importancia y que en el momento de ser autorizado el Manual, aquellos profesionales que participan en los procedimientos deben capacitarse para el manejo adecuado de la metodología.

Dicho lo anterior, esta metodología origina la modificación de muchas de las rutinas ordinarias de trabajo; el cambio de actitudes; el trabajo en equipo y la cooperación interinstitucional, que conlleva a la optimización de la atención como

última consecuencia.

Este Manual se presentará al Comité MECI (Modelo Estándar de Control interno), ubicado en la Alcaldía, con función administrativa, encargada de autorregular, autogestionar y autocontrolar los medios de gestión que se implementan en las Instituciones públicas para la obtención de Resultados acorde a las políticas y proyectos sociales de acuerdo a las necesidades de la comunidad. Por ende, el Comité MECI, estudiará el Manual y si este cumple con los requerimientos exigidos podrá ser autorizado y aprobado al servicio de los profesionales como herramienta que garantice mayor calidad en el servicio y atención solicitada.

8. CONCLUSIONES

Una vez realizada la presente investigación, se concluye que:

- El diseño del manual de intervención del trabajador social en el área de justicia se propuso al observar la debilidad metodológica que se encontró al ejercer la práctica profesional de estudiante para desenvolverse con mayor eficiencia en la atención al usuario.
- Lo anterior, trascendió a partir del soporte institucional Comisaría de Familia hallada en Casa de Justicia y de la Trabajadora social que ejerce allí.
- Las problemáticas de violencia intrafamiliar que se presentan en el área socio-jurídica merecen del diseño de métodos o procedimientos idóneos para manejar la respectiva orientación al usuario.
- Se buscó el diseño de un método moderno de administración y gestión que sea eficiente, de mayor confianza, con reconocimiento del público, con usuarios que merecen un servicio efectivo y el empeño de funcionar con una clara responsabilidad de mostrar resultados a la sociedad girardoteña y

no de perpetuar una rutina que responde a las formalidades legales tradicionales.

- Es posible mediante un proceso permanente de formación o transformación de los funcionarios en las Comisarías de familia hacer realidad estos nuevos desafíos con miras a lograr profesionales idóneos, promoviendo la cooperación interinstitucional, el trabajo en equipo, el cambio de actitudes y modificar muchas de las rutinas ordinarias de trabajo que garanticen la resolución de conflictos cotidianos.
- Las técnicas utilizadas, análisis de documentos, observación y entrevista, fueron viables para la búsqueda de la información necesaria para conocer y poder describir el quehacer del trabajador social en el espacio de justicia.
- Por disposición institucional, el trabajador social debe participar tanto en equipos interdisciplinarios como en la coordinación de grupos de apoyo técnico para la atención, prevención y solución de conflictos.
- Los trabajadores/as sociales se muestran satisfechos y motivados con su participación en la atención al usuario, y esto se relaciona en gran medida por su compromiso e identificación con la disciplina.
- Entre las debilidades señaladas en cuanto a la formación profesional, se hace énfasis en la necesidad de ampliar los conocimientos respecto a la estandarización de procedimientos, pues hay vacíos en este campo específico.
- La participación de los Trabajadores Sociales en los equipos interdisciplinarios de la Institución Comisaría, muestra el reconocimiento que se está dando al accionar en este campo.
- La principal debilidad se refiere a la limitación en cuanto al personal destacado en los servicios de Trabajo Social, por la demanda de los/as usuarios/as que es constante y sobrepasa la capacidad de atención.
- La dificultad de tiempo y de escasez de personal genera otras limitaciones en la intervención de la profesión en este campo, como lo es la imposibilidad de diseñar los instrumentos y metodologías adecuadas para efectuar una atención óptima al usuario.
- Tomando en cuenta lo anterior, se debe señalar que la calidad de la intervención del Trabajador Social se encuentra afectada por la realidad existente en cuanto la carencia de personal, lo cual puede llevar a

situaciones desfavorables para la Institución, para los profesionales exponiéndose a riesgos en materia legal.

- La insuficiente capacitación de los profesionales es otra de las debilidades mencionadas, ya que según los resultados de la investigación, los profesionales carecen de capacitación relacionada con aspectos específicos sobre el manejo de procesos de atención al usuario.
- En este campo no se han llevado a cabo valoraciones de impacto de la intervención realizada por los profesionales de Comisaría de Familia; lo cual permitiría identificar aspectos para elevar la calidad de los procesos y tomar las medidas correctivas pertinentes.
- Finalmente, esta investigación contribuye al quehacer profesional en el campo de acción estudiado promoviendo a que la Institución Pública incorpore una visión integral de los procesos efectuados, permitiendo enfrentar los retos actuales en la solución de conflictos de la familia.

9. RECOMENDACIONES

A) A la Corporación universitaria Minuto de Dios

Promover encuentros, intercambios, seminarios, talleres o mesas redondas de profesionales que en su ejercicio profesional se desarrolle la *gestión de procedimientos técnicos en beneficio de personas y agrupaciones*; de esta manera intercambiar experiencias que fortalezcan la intervención profesional en este espacio.

Acceso a los estudiantes a prácticas en donde coordine procesos metodológicos a nivel profesional e institucional, durante le ejecución del plan de estudio, para lo cual se considera importante reforzar fundamentalmente el tema de Gerencia Social. Y a su vez motivar a los estudiantes el interés por incursionar en espacios no tradicionales de la profesión.

B) A la Institución Comisaría de Familia

Darle mayor relevancia al control interno de los procedimientos que se realizan allí y empoderarse sobre el diseño e implementación del manual de procedimientos,

que beneficia al organismo competente y a su personal profesional incrementando la calidad en el servicio.

C) A los lectores /lectoras.

Que desde los ámbitos académicos, profesionales, personales, estimulen y favorezcan el desarrollo de propuestas para el Trabajador Social, innovando en el campo de acción.

10. BIBLIOGRAFIA

AGUDELO BEDOYA, María Eugenia. La Intervención Profesional con Familias desde una Perspectiva Sistémico Constructivista. Ponencia presentada en la Tercera Conferencia Conmemorativa del Trabajo Social Latinoamericano. Chile. 1999. En: <http://www.google.com>

CASTRO, Maritza. La cuestión social, gerencia social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana. XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. Costa Rica. 2004.

Código de la Infancia y la Adolescencia. Ley 1098 de 2006.

Constitución política de Colombia. Edición actualizada año 2006.

Decreto 1477 de 2000. Ministerio de Justicia y del Derecho. Programa Nacional Casas de Justicia. En: <http://www.mininteriorjusticia.gov.co>

FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás. DE LEÓN ROMERO, Laura Ponce. UNED. El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos. Madrid. 2002. En: <http://www.google.com>

Gestión Pública por Objetivos y Resultados: una visión sistémica. Buenos Aires. 2007. En: <http://www.sgp.gov.ar>

Guía para el diseño de procesos y la elaboración de manuales e instructivos de procedimiento. En: <http://www.gestionpublica.sg.gba.gov.ar>

Guía para la elaboración de manuales de Procedimientos. Secretaría de la Contraloría General. Estado de Sonora. 2008.

Guía para la Planificación, Implementación y Seguimiento de Sistemas de Gestión de Calidad de las Normas IRAM-ISO 9001:2000. Buenos Aires.2007.

Instituto colombiano de normas técnicas y certificación ICONTEC edición actualizada 2008-2009.

Ley de prevención, atención y asistencia de la violencia intrafamiliar. Artículo 2. En: <http://www.google.com.co>

Ley 294 de 1996. En: <http://www.derechoshumanos.gov.co>

MINAHAN Y PINCUS. Marco Conceptual para la práctica de Trabajo Social. Revista Social Work. 1997. En: <http://www.monografias.com>

Proyecto de organización y modernización de Comisarías de Familia del Municipio de Girardot. 2008 - 2011.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. EL proceso de la investigación científica. Bogotá: Limusa,1974.

VILLA DE YARCE, Luz Marina y ESTRADA, Luz Marina. Un modelo jurídico-social de intervención con la familia y el menor. Colombia: Printex.1992.

ANEXOS

Anexo 1. Artículos de la Constitución Política de Colombia

Tabla 1

A R T 5	El estado reconoce, sin discriminación alguna la primicia de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad.
A R T	La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. 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.

4 2	<p>El Estado y la sociedad garantizarán la protección integral de la familia. La ley podrá determinar el patrimonio familiar inalienable.</p> <p>Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes de la pareja y en el respeto recíproco entre todos sus integrantes.</p> <p>Cualquier forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad, y será sancionada conforme a la ley.</p>
A R T 4 3	<p>La mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación. Durante el embarazo y después del parto gozará de especial asistencia y protección del Estado, y recibirá de éste subsidio alimentario si entonces estuviere desempleada o desamparada.</p> <p>El estado apoyara de manera especial a la mujer cabeza de familia.</p>
A R T 4 4	<p>Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral, económica y trabajos riesgosos.</p>
A R T 4 5	<p>El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral.</p> <p>El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tenga a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.</p>
A R T 4 6	<p>El estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria.</p> <p>El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.</p>

Fuente: Constitución Política de Colombia 1991.

Anexo 2. Derechos de la Familia

Tabla 2

TIPO DE DERECHO	DERECHOS MÍNIMOS
Demográficos	Derechos reproductivos. Derecho a la unidad de familia ante situaciones de separación forzosa.
Culturales	Derecho a la identidad cultural. Derecho a definir las formas de constitución, organización y funcionamiento familiar.
Sociales	Derecho al trabajo. Derecho a salud, educación y vivienda.
Políticos	Derecho a participar en las decisiones que la involucran.
Económicos	Derecho a un mínimo patrimonio familiar inalienable. Tratamiento fiscal especial durante la época de crianza y educación de los hijos. Seguro de desempleo para los padres durante la época de crianza y educación de los hijos.
Ambientales	Derecho a condiciones mínimas de espacio en la vivienda. Derecho a espacio público cercanos a la vivienda. Derecho a no tener que vivir en situaciones de riesgos ambientales.

Fuente:

Fuente: zamudio Cárdenas Lucero. La Familia en Colombia. Presidencia de la República, Consejería Presidencial para la Política Social, ICBF, 1994.

Anexo 3. Organigrama de Casa de Justicia

Figura 1



Fuente: Manual de funciones de Casa de justicia.

Anexo 4. Organigrama de Comisaria de Familia

Figura 2





Fuente: Proyecto Comisaría de familia.

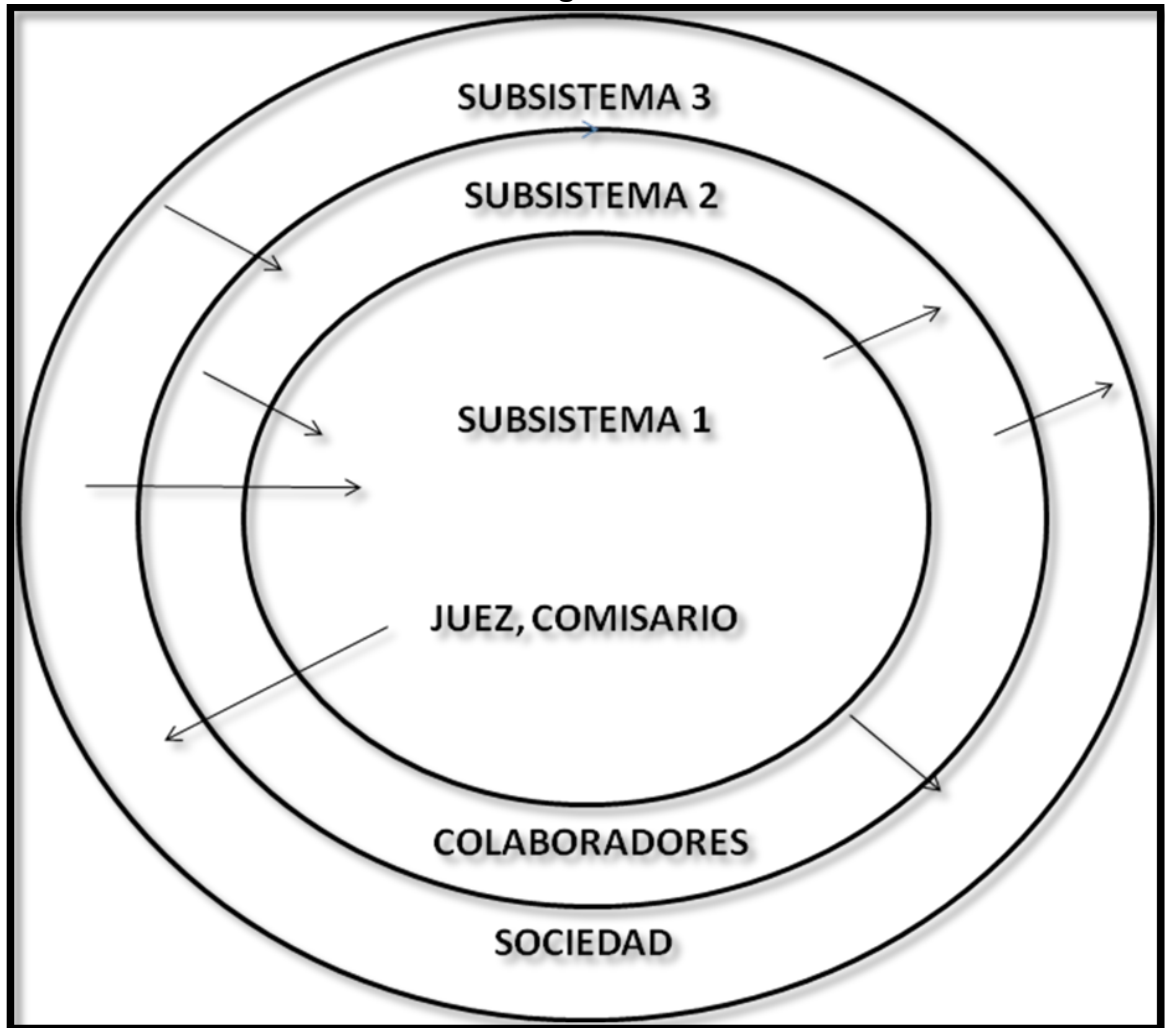
Anexo 5. Logotipo de Comisaria de Familia

Figura 3

Fuente: Proyecto Comisaría de familia.



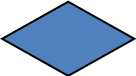

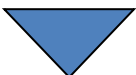


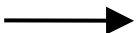
Anexo 6. Modelo de Comisaria de Familia

Figura 4






Fuente: Un modelo jurídico-social de intervención con la familia y el menor.

Anexo 7. Simbología de la representación gráfica

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	Terminal	Indica el inicio o terminación del procedimiento.
	Operación	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un punto del procedimiento o donde se toma una decisión entre dos opciones (SÍ o NO).
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento. El documento podrá tener copias.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector interpagina	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de pagina	Representa un enlace o conexión de una página a otra.
	Ruta	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Nota: La simbología presentada no es limitativa, podrán utilizarse otros símbolos que se consideren necesarios para la descripción de los procedimientos, anexando su significado al final del flujograma.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	Ruta alterna	Conecta los símbolos señalando otras posibilidades que se deben realizar en las operaciones.
	Institución	Representa la Institución en la cual se va a realizar la operación o actividad del procedimiento.
	Dependencia	Representa la dependencia o el cargo que va a realizar la operación o actividad del procedimiento.

Anexo 8. Comunas que conforman a Girardot

El **área urbana** se encuentra dividida en cinco comunas conformadas por barrios, estas son:

Comuna Nro. 1

Concentra actividades comerciales, administrativas, servicios y turísticas.

San Miguel	Sucre	Murillo Toro	Blanco	San Antonio
Centro	Los Almendros	Santander	La Magdalena	Miraflores
Granada	Bavaria	Bogotá		

Comuna Nro. 2

Parte de la comuna está localizada en los Altos del Área, goza de luz, aire, ventilación vista y zonas verdes. Predomina la vivienda de barrios de auto construcción. El comercio está disperso en forma de tiendas que suplen necesidades primarias de alimentos y vestido.

Puerto Montero	Alto de la Cruz	Santa Mónica	Portal de santa Mónica
Alto del Rosario	20 de Julio	Las Rosas	Urbanización Tocarema
Puerto Cabrera	Puerto Mongui	El Divino Niño	Parques Bocas del Bogotá
10 de Mayo	El Porvenir	Acacias I y II	Bocas del Bogotá

Comuna Nro. 3

Predomina la vivienda con construcciones heterogéneas. El comercio está disperso en forma de establecimientos, suple algunas necesidades.

Arrayanes	Parques de Andalucía	Meneses	Madeira
Esperanza	La Colina Campestre	Estación	Villa Alexander
Quinto Patio	Las Mercedes	Gaitán	Villa Cecilia
Buenos Aires	Santa Paula I	El Paraíso	La Arboleda
San Luis	Santa Paula Resort II	Las Quintas	Villampiss
Santa Helena	Guadalquivir	Vivisol I y II	Asocomún
La Colina	El Portal de los Almendros	Santa Isabel	La Maravilla
Centenario	El Portal de los Cauchos	Cambulos	Los Mangos
Golgota	El Nogal		

Comuna Nro. 4

El comercio presenta las características de las dos comunas anteriores pero cuantitativamente es menor.

Rosa Blanca	San Fernando	Portobelo I y II	Tejares del Norte
Los Rosales	Juan Pablo II	Bello Horizonte	Volver a Vivir I y II
Santa Rita	Diamante	Madrigal	Altos del Chicalá
Alicante	Esmeralda	Ciudad Montes	Bosques del Norte
Los naranjos	Zarzuela	El Edén	Diamante Popular
Parque Central	La Tatiana	Solaris	Palmeras del Norte
Condominio	La Cuarenta (40)	Alcatraz	Esperanza Norte
Montana	El Refugio	Balcones II	Brisas de Girardot
Mi Futuro	Esmeralda III	Altos del Peñón	

Comuna Nro. 5

El comercio está disperso en forma de tiendas y establecimientos un poco más grandes que las tres comunas anteriores.

Salsipuedes	Magdalena III	La Carolina	Brisas del Bogotá
Santa Fe	La campiña	Santa Lucía	Los Buganbiles
Obrero	La Victoria	Girasol	Santa María del Peñón
San Jorge	Los Guaduales	El Cedrito	Portachuelo
La Magdala	El Triunfo	El Cedro	Lagos del Peñón
Villa Paola	Kennedy	Villa Olarte	La Trinitaria
Villa Yaneth	Villa Kennedy	El Peñón	

El **área rural** distribuida en Distrito Industrial, zonas de protección, zona suburbana, zona minera, zona de corredores viales, zona de desastre ecológico y zona agraria. La zona agraria se subdivide en dos corregimientos conformados por las siguientes veredas:

Corregimiento 1. Barzalosa

Guabinal Plan	Guabinal Cerro	Presidente	Berlín	Barzalosa	Piamonte
---------------	----------------	------------	--------	-----------	----------

Corregimiento 2. San Lorenzo

Agua Blanca	Potrерillo	San Lorenzo	Acapulco	Santa Helena
-------------	------------	-------------	----------	--------------

Límites

Norte: Nariño y Tocaima.	Sur: Flandes.	Oriente: Ricaurte.	Occidente: Nariño y el Departamento del Tolima.
--------------------------	---------------	--------------------	---

Anexo 9. Formato de Entrevista para el (la) Trabajador (a) Social

1. Cuál es el proceso(s) de atención que existe para ofrecer el servicio al usuario en C.F.?
2. En que etapa(s) del proceso de atención interviene el T.S. y que procedimientos e instrumentos utiliza ofrecer el servicio al usuario?
3. Considera que los procedimientos e instrumentos que existen son diligentes cuando se atiende al usuario?
4. Existe un manual de procedimientos de T.S.? Si_, no_, Por qué?
(Medio físico que contiene la información y descripción de los procedimientos, políticas, objetivos y formatos necesarios para la atención al usuario).
5. Considera que innovar con el diseño de un manual de procedimientos del T.S permite optimizar la atención al usuario?
6. Cuales cree que deben ser los procedimientos que deben ir dentro del manual para ejercer y optimar la atención al usuario?
7. Dentro de las Comisarias de familia en la ciudad (o municipio), están unificados los equipos interdisciplinarios, los procedimientos e instrumentos que llevan a cabo? O cómo sucede?
8. Cualidades y principios qué Ud. considera debe tener un T.S. en Comisaría de Familia para una atención con calidad?

9. Cuál es la misión, la visión y las funciones del T.S. en Comisaría de Familia?

10. Finalmente, cómo define la intervención del T.S. y qué elementos la determinan en Comisaría de Familia en el contexto actual?

Anexo 10.

Manual de Procedimientos del Trabajador Social