

APORTES PERSONALES Y PROFESIONALES DE LA CONSTRUCCIÓN DE MEMORIA
HISTÓRICA DENTRO DEL CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL
MUNICIPIO DE SOACHA

ANGIE STEFANY SABOGAL SILVA
ANGÉLICA MARÍA URIBE GONIMA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS CENTRO REGIONAL
SOACHA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

SOACHA

2017

APORTES PERSONALES Y PROFESIONALES DE LA CONSTRUCCIÓN DE MEMORIA
HISTÓRICA DENTRO DEL CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL
MUNICIPIO DE SOACHA

ANGIE STEFANY SABOGAL SILVA
ANGÉLICA MARÍA URIBE GONIMA

CLAUDIA GARZÓN
Docente tutor

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS CENTRO REGIONAL SOACHA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
SOACHA
2017

Tabla de contenido

Dedicatoria	4
Introducción	7
Resumen	8
Palabras claves:	9
Justificación	10
Preguntas generadoras	11
Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Antecedentes del problema	13
Planteamiento del problema	15
Marco teórico	16
Marco conceptual	27
Marco legal	30
Marco institucional	38
Marco metodológico	45
Recuperación del proceso: práctica profesional CRAV Soacha	49
Actores del proceso	49
Tutora opción de grado	50
1. Primer Tiempo: El punto de partida	50
1.1 Haber participado de la experiencia.	50
1.2 Tener registros de la experiencia.	50
2. Segundo tiempo: Preguntas iniciales	53
2.1 ¿Para qué queremos hacer esta sistematización?	53

	4
2.2 ¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar?.	54
2.3. ¿Qué aspectos de la(s) experiencia(s) nos interesa sistematizar?	54
2.4. ¿Qué fuentes de información se utilizaron?	56
2.5 ¿Qué procedimientos se siguieron?	58
3. Tercer Tiempo: Recuperación del proceso vivido	59
Alistamiento	59
Diagnostico.	61
Investigacion	62
Intervención	64
Trabajo con víctimas del conflicto armado, intervencion psicosocial.	71
4. Cuarto tiempo: Reflexiones de fondo	72
Aprendizajes	72
Rol del trabajador social	73
Acciones desde el Trabajo Social	74
Logros	74
Dificultades	76
5. 78	
Desempeño e intervención profesional	78
Nivel personal	81
Nivel profesional	81
Bibliografía	82
ANEXOS	84

Dedicatoria

Dedico de manera especial este trabajo de grado a mi madre Luisa, por ser una mujer valiente y luchadora quien me dio cimientos fundamentales para mi vida personal y profesional, promoviendo en mí valores y principios como la responsabilidad y la superación, ella es un gran espejo gracias a sus virtudes, su afecto y cariño; a mi hermana, mi papá y mis tíos que siempre estuvieron acompañándome con su amor y motivación en todo este proceso académico.

Angélica Uribe

Dedico este trabajo de sistematización que nos ha conllevado tanto esfuerzo a Dios que me ha dado mucha sabiduría, fortaleza, fe y salud, además de mantener sanos y salvos a mis padres que siempre han estado apoyándome en todos los sentidos en el camino hacia el cumplimiento de mis metas y sueños entre los que se encuentra culminar este pregrado y convertirme en Trabajadora Social, a quienes también con todo el orgullo les dedico este trabajo, también a mi hermana y a mi pareja que siempre han estado en los buenos y en los malos momentos de este proceso.

Angie Sabogal

Agradecimientos

A Dios por permitirnos llegar hasta este momento soportando dificultades en el camino, pero siempre fortaleciéndonos para poder lograr este trabajo.

Gracias a los docentes, tutores y colegas involucrados directa e indirectamente en este proceso quienes con sus aportes y opiniones nos brindaron su ayuda en pro del continuo mejoramiento y construcción de este documento.

A nuestras familias, a nuestros padres y hermanas, a nuestros amigos quienes nos acompañaron en este proceso y durante el transcurso de esta carrera por su valiosa ayuda, por su tiempo, por su apoyo incondicional y por estar siempre pendientes.

También queremos agradecer a la interlocutora del campo de practica CRAV, a la psicóloga de la institución, a los funcionarios que nos aportaron tanto, igualmente a las víctimas del conflicto armado, por su lucha incansable, ejemplo de vida y perdón por todo el dolor vivido, sin ellos no hubiese sido posible la presentación de este trabajo de grado.

Angélica Uribe, Angie Sabogal.

Introducción

La práctica profesional es un aspecto académico fundamental del desarrollo de cualquier carrera para obtener un título como profesional, en este caso como Trabajador (a) Social, este es un periodo en el que la teoría se confronta con la práctica, en donde se crece como profesional y como persona, allí se puede tener una visualización de cómo será la intervención profesional, además los estudiantes proporcionan aportes a los campos de práctica y a las personas con las que interactúa, por lo tanto se decide realizar una sistematización de experiencias sobre el proceso de práctica profesional nivel II.

La sistematización de experiencias según (Jara, 2010) “reside en un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos”.

La práctica profesional II, se llevó a cabo en el Centro Regional de Atención a Víctimas del municipio de Soacha durante el primer semestre del año 2017 entre los meses de Febrero y Julio, donde se desempeñó el rol de Trabajadoras Sociales en formación dentro del área psicosocial de la institución desarrollando diferentes acciones y procesos enfocados al cumplimiento de

proyectos planteados además de los aportes dados a la Memoria Histórica en el municipio de Soacha.

Para el Trabajo Social es pertinente realizar una sistematización de experiencias respecto a la práctica profesional ya que se generan procesos que contribuyen directa e indirectamente, a dar a conocer las maneras por las que las víctimas pueden velar o puedan reclamar por la reivindicación de sus derechos para poder recuperar su dignidad e integridad las cuales fueron alteradas tras los hechos victimizantes sucesos y experiencias vividas.

Resumen

Este proyecto es una sistematización a cerca de la experiencia vivida, con el desarrollo de la práctica profesional nivel II trabajando con víctimas del conflicto armado dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas (CRAV) ubicado en el municipio de Soacha, Cundinamarca durante el primer semestre del año 2017 entre los meses de Febrero y Julio, dentro del marco del desarrollo de los proyectos planteados, entre ellos uno enfocado a mitigar una problemática de las encontradas en el diagnóstico y el otro enfocado a la construcción o aportes a la memoria histórica en el municipio de Soacha.

Esta sistematización pretende dar a conocer el campo de práctica profesional, las acciones realizadas desde el Trabajo Social y los aprendizajes adquiridos a nivel personal y profesional

dentro del desarrollo del proyecto guiado a la construcción de memoria histórica, dando a esta experiencia un orden y una interpretación crítica que permita reconocer por qué pasó lo que pasó y qué aprendizajes y conocimientos significativos dejó está en las dos (2) trabajadoras sociales en formación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios que la vivieron.

Palabras claves:

Sistematizar, Víctimas, desplazamiento forzado, conflicto armado, memoria histórica.

Abstract

This project is a systematization of experience with the development of professional practice level II working with victims of armed conflict within the Regional Center for Victim Care (CRAV) located in the municipality of Soacha, Cundinamarca during the first half of 2017 between the months of February and July, within the framework of the development of the proposed projects, among them one focused on mitigating a problem found in the diagnosis and the other focused on the construction or contributions to historical memory in the town of Soacha

This systematization intends to make known the field of professional practice, the actions carried out from Social Work and the acquired learning at personal and professional level within the development of the project guided to the construction of historical memory, giving this experience an order and an critical interpretation that allows to recognize why happened what

happened and what meaningful learning and knowledge it left is in the two (2) social workers in training of the University Corporation Minute of God who lived it.

Key words: Systematize, Victims, forced displacement, armed conflict, historical memory.

Justificación

La construcción del presente trabajo de sistematización recopila la experiencia de dos estudiantes de Trabajo Social quienes realizaron su práctica profesional de segundo nivel en el Centro Regional de Atención a Víctimas Soacha, donde adquirieron nuevos conocimientos y aprendizajes que aportan al fortalecimiento de los procesos investigativos y de intervención la práctica profesional en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Cuando se sistematiza se fortalece y comprende la propia experiencia práctica, permite y exige al estudiante la revisión constante de archivos, recolección de información, lectura de documentos específicos sobre sistematizaciones anteriormente desarrolladas y así mismo se empiezan a construir otros nuevos textos fundamentados en la realidad y la experiencia.

Este documento se basa en el enfoque crítico social debido a que este posee un carácter auto reflexivo, que le da un valor significativo y crítico a la experiencia, plantea que el conocimiento se encuentra localizado y orientado en la práctica, además de hacer una constante interpretación de lo vivido.

La intervención desde este campo de práctica gira en torno al trabajo con víctimas del conflicto armado, personas que han tenido que afrontar situaciones adversas convirtiéndose en hechos victimizantes para los cuales el Estado tiene diferentes alternativas para el proceso de reparación, entre ellas se encuentra la construcción de Memoria Histórica, aspecto que es trabajado desde el CRAV y tema central de esta sistematización; al momento de la práctica profesional no se encontraron aportes a la construcción de memoria histórica del municipio.

Al sistematizar procesos de construcción de memoria histórica desde la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha se aporta a la construcción de procesos sociales de construcción de paz y reparación simbólica de las víctimas del conflicto armado Colombiano.

Con el contenido de esta sistematización pretendemos invitar y motivar a los estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios a investigar, construir nuevos aprendizajes, reflexionar y analizar críticamente en los entornos académicos, sociales y formativos en los que se encuentre, buscando e innovando en nuevas técnicas que vayan en pro del mejoramiento de la práctica el quehacer profesional y ético del Trabajador Social.

Preguntas generadoras

- ¿Qué aprendizajes y aportes deja la construcción de Memoria Histórica en los estudiantes

de Trabajo Social?

- ¿Cuál es el rol del Trabajador Social frente a los temas de conflicto armado y posconflicto?
- ¿Desde el Trabajo Social qué acciones son pertinentes ~~realizar~~ en cuanto al trabajo con víctimas de conflicto armado, la construcción de Memoria Histórica y la reparación simbólica?

Objetivos

Objetivo general

- Sistematizar la experiencia de práctica profesional II de las Trabajadoras Sociales en formación dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas desarrollada en el primer semestre del año 2017 enfocada en la construcción de memoria histórica en el municipio de Soacha.

Objetivos específicos

- Registrar las acciones y procesos implementados por las estudiantes de Trabajo Social dentro del campo de práctica profesional.

- Demostrar los aprendizajes adquiridos durante el trabajo con Víctimas del conflicto armado enfocado a la construcción de memoria histórica en Soacha.
- Identificar los factores, actores y/o elementos que potencian o dificultan los procesos de intervención en relación con la identificación del rol del trabajador social dentro de esta entidad.

Antecedentes del problema

El conflicto armado en Colombia por más de sesenta años ha ocasionado grandes daños psicológicos y físicos a miles de comunidades, atentando de diversas maneras en contra de su dignidad e integridad por causa de intereses colectivos y políticos de diferentes partes de la sociedad que dieron paso a la guerra, tal como lo expresa (Giraldo, 2015)'' la tenencia de tierra expresa que el conflicto comprende dentro de la tradición jurídica del derecho a la rebelión'' que expone el problema de la tierra como eje fundamental para entender el conflicto, teniendo en cuenta que tenencia de la misma está directamente relacionada con la satisfacción de tres necesidades básicas como lo son: la vivienda, alimentación y trabajo/ingreso''.

El capitalismo es otra de las principales razones por las cuales se originó el conflicto armado pese a la brecha existente, entre clases sociales a consecuencia de ello se dieron conflictos sociales que dieron paso a la aparición de diferentes grupos armados; otra variante consecuente

del conflicto Colombiano es el narcotráfico que ha estado guiado por múltiples influencias sociales y culturales que le dieron continuidad a este por tantas décadas.

Según (Arenas, 2013) “Colombia, en medio del conflicto armado interno (CAI), han existido algunas iniciativas por darles voz a las víctimas, es a partir de la Ley de Justicia y Paz en 2005 que el Estado estableció la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR), dedicada a la realización de informes de memoria sobre los hechos atroces cometidos por los actores armados. A pesar de que otras organizaciones en el país se han esforzado por dar a conocer las voces de las víctimas, el desarrollo de la memoria histórica en el país ha sido precario”.

La memoria histórica pretende que las víctimas del conflicto armado tengan una participación política activa para fortalecer y eliminar acciones relacionadas con la desigualdad, exclusión, marginación, silencio y olvido, además quiere que los involucrados comprendan y analicen el contexto histórico en el que se ha desenvuelto su vida, llegando a razonar sobre su pasado, aportando en la construcción de la historia y de su futuro, convirtiéndose en actores activos de la sociedad.

“La memoria histórica razonada que se pretende construir no es un simple ejercicio de recuerdo o rememoración, sino un producto de valoración crítico-analítica, que pueda convertirse en herramienta prospectiva para superar el pasado recordado como hecho doloroso, poniéndolo

en acción para la construcción del futuro desde el presente” Suarez, Ardila, Báez y Rueda, (2013)

En los espacios académicos es necesario desarrollar procesos investigativos que contribuyan a la construcción de memoria histórica con las víctimas del conflicto armado colombiano, argumentados en la verdad, la justicia, reparación y garantías de no repetición de los hechos victimizantes.

Planteamiento del problema

Soacha es uno de los mayores receptores de población víctima provenientes de diferentes partes del país, personas que llegan a este municipio llenos de diferentes expectativas enfocadas a la reconstrucción de sus vidas en diversos aspectos como el económico, social y psicológico, el primero hace referencia a la consecución de un empleo estable, el segundo enfocado hacia la tenencia de una vivienda o de un lugar donde habitar y el tercero a la rehabilitación y el fortalecimiento de la parte psíquica de cada persona.

El Centro Regional de Atención a Víctimas se encarga de la atención integral de las víctimas del conflicto quienes actualmente habitan en Soacha y otros municipios de Cundinamarca, allí se desarrollan múltiples procesos enfocados a la reparación integral de estas personas, se trabaja desde la estabilidad, la reparación económica y simbólica, desde esta última se adelantan procesos en los que se pretende contribuir a la memoria histórica en Soacha.

Al respecto conviene decir que son muchas los hechos victimizantes desarrollados en el marco del conflicto armado que han afectado directamente a estas personas, por lo que se vuelve primordial continuar con los procesos de investigación y documentación sobre las diferentes acciones enmarcadas dentro del conflicto armado.

La memoria histórica permite dar reconocimiento simbólico a las víctimas del conflicto armado, debido al trabajo realizado en diferentes instituciones desde donde se puede comprender su realidad, se desarrolla una identificación del contexto, se conocen los actores sociales involucrados entre otros aspectos que logran argumentar y alimentar los procesos de construcción de memoria histórica.

Entre las instituciones que trabajan este tema se encuentra el CRAV, donde se encuentra un equipo psicosocial conformado por profesionales y practicantes que realizan los procesos ya mencionados; partiendo de ello se considera la pertinencia de plantear el proyecto sistematización de experiencias sobre la práctica profesional de las estudiantes de Trabajo Social, porque es primordial identificar y reconocer: ¿Cómo los estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios realizan su práctica profesional? ¿Cuáles metodologías se usan para la ejecución de los proyectos planteados? ¿Qué enseñanzas, conocimientos y aprendizajes aporta la construcción de memoria histórica a la vida personal, académica y profesional de las trabajadoras sociales en formación?

Marco teórico

El documento de sistematización de la práctica profesional II pretende manifestar las experiencias resultantes del proyecto de investigación sobre Memoria Histórica en Soacha, desarrollado en el Centro Regional de Atención a Víctimas, esta tiene como fin contribuir en la construcción memoria histórica dentro de este municipio debido a que son pocos los documentos encontrados que contengan historias y relatos de las víctimas del conflicto armado.

Algunos textos encontrados sobre este tema relatan narraciones de los jóvenes implicados en el caso de los falsos positivos, no fue fácil encontrar documentos que soporten teóricamente los demás hechos victimizantes ocasionados en el marco del conflicto armado, se abordan fuentes teóricas y conceptuales que permiten consolidar la presente sistematización, en consecuencia de ello se darán a conocer aportes teóricos desde perspectivas de diferentes autores. Se hace pertinente, que este trabajo de sistematización contenga, el tema del posconflicto, puesto que a este se atribuye, la finalización y disminución de los conflictos armados en Colombia, los cuales afectaron directamente la integridad y dignidad de comunidades del país, tras una guerra que ha desencadenado, varias acciones violentas, pese a razones políticas, económicas entre otras.

Según (Nieto, 2015) Experto investigador y asesor en temas de transición hacia la paz y el desarrollo “el postconflicto es proceso de una transformación social integral, donde es esencial

la creación de una cultura de paz y convivencia humana como la reconstrucción de las condiciones institucionales y materiales para hacerla viable y sostenible en el largo plazo”.

Es importante, el desarrollo de procesos que contribuyan a la reparación simbólica de las víctimas del conflicto armado en Colombia, ya que esta permite que aquellas personas, puedan ser reconocidas socialmente, obtengan la verdad acerca de lo sucedido en el marco de la guerra y conozcan quienes fueron los actores sociales involucrados en los hechos victimizantes.

Según el (Congreso de la república, 2017) “la reparación simbólica es toda prestación realizada a favor de las víctimas o de la comunidad en general que tienda a asegurar la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes la aceptación pública de los hechos, la solicitud de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas.

Entre los temas fundamentales para este trabajo es reconocer qué es la sistematización, según (Botero, 2001) “la sistematización como un proceso de recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada, que al relacionar sistémica e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permite a los sujetos comprender y explicar los contextos, sentido, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que presenta la experiencia, con el fin de transformar y cualificar la comprensión, experimentación y expresión de las propuestas educativas de carácter comunitario”.

Apoyando al anterior autor, se considera que la sistematización es un proceso en el cual se pretende reconstruir la experiencia a través de la recopilación de información con el fin de obtener un resultado organizado y concreto el cual pueda dar a comprender la realidad, las problemáticas encontradas y poder reflexionar, aprender y adquirir conocimientos sobre determinada experiencia.

Rosa María Cifuentes Gil, reconocida Trabajadora Social y escritora de la sistematización argumenta que (Cifuentes, 2010) “sistematizar las experiencias en Trabajo Social nos permite reflexionar sobre la práctica, para aprender de ella, conceptualizarla, comprenderla y potenciarla. Puede aportar al desempeño profesional comprometido y pertinente con la transformación de condiciones de inequidad, injusticia, discriminación, pobreza, que abordamos en nuestros contextos cotidianos y laborales. Posibilita darle contenido, claridad, profundidad, relevancia social y proyección política a nuestras intervenciones y diálogos entre colegas”. Aquí se considera fundamental sistematizar, analizar y reflexionar la práctica, porque a través de esta podemos mejorar el quehacer profesional y ético del Trabajo Social, sistematizar la experiencia permite tener nociones claras a cerca del tema a teorizar y estudiar.

Según el consejo académico de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en donde se establecen los lineamientos de la práctica profesional esta (UMD, 2013) “se concibe como una actividad pedagógica complementaria a la formación del estudiante en su área disciplinar y que

adquiere su relevancia a partir de la acción permanente entre la universidad, la sociedad y el mundo laboral”.

Para aportar a una mejor comprensión y entendimiento del presente documento de sistematización es primordial abordar el tema del conflicto armado ya que es la base teórica originada en el transcurso del proceso de práctica profesional nivel II, por esta razón se cita al Centro Nacional de Memoria Histórica, encargado de contribuir a la reparación integral y simbólica, además de darle el derecho a la verdad a los involucrados.

Según la página del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH, 2013) “el conflicto armado ha generado grandes daños a los habitantes de Colombia y a sus territorios, el conflicto colombiano ha sido heterogéneo tanto a lo largo del tiempo como en la extensión del territorio. Así mismo lo han sido sus actores, sus víctimas y sus repertorios violentos. Superar este proceso pasa por preguntarnos por los contextos en que el conflicto surgió, por los motivos de sus cambios a través de la historia y por las razones de su prolongada permanencia; hecho que convierte a Colombia en el país con el conflicto sin negociar más antiguo del mundo.

Según la Escola de cultura de Pau (ECP, 2005) “el conflicto armado es todo enfrentamiento protagonizado por grupos de diferente índole (tales como fuerzas militares regulares o irregulares, guerrillas, grupos armados de oposición, grupos paramilitares, o comunidades étnicas o religiosas que, utilizando armas u otras medidas de destrucción)”.

Como se expone anteriormente el conflicto armado en Colombia ha generado distintos problemas sociales, económicos, políticos y culturales produciendo efectos negativos en los habitantes del país, durante décadas este ha traspasado las fronteras nacionales, la violencia, genera transgresiones a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario, del mismo modo provoca alteraciones en la integridad y dignidad a todas las poblaciones víctimas desde hace más de sesenta años.

Para el trabajo o intervención con víctimas del conflicto armado es necesario abordar el enfoque psicosocial el cual según (Baro, 1998) Psicólogo Social, Organizacional y Sacerdote Jesuita “el enfoque psicosocial, implica la comprensión de los diferentes ámbitos que se vieron afectados por el contexto del conflicto armado, en las personas, las familias y las comunidades; cuya comprensión contextualizada permite un abordaje integral de la situación, que dé respuesta a las necesidades de acompañamiento y propenda por la transformación de las situaciones y contextos que posibilitaron su victimización”.

Para las víctimas del conflicto armado interno en Colombia esta tarea no ha sido fácil, llegar a recordar lo sucedido en un pasado le causa dolor a la mayoría de estas personas, por ello prefieren guardar silencio e intentar no recordar, pero es importante hacerlo debido a que la memoria histórica permite que aquellas víctimas puedan ver la verdad más clara, contribuyendo

a esclarecer lo que pasó y se logre evitar cometer más vulneraciones a los derechos humanos, de miles de Colombianos.

Es claro citar a un autor que propone el tema de la memoria histórica a nivel internacional (Torodov, 2005) historiador y filósofo argumenta que “la existencia de dos conceptos para la memoria, los cuales son: la supresión (olvido) y la conservación; la memoria es necesariamente una interacción de las dos. La memoria es por fuerza, una selección de ciertos eventos que son conservados, otros desechados de súbito o paulatinamente, o sea, olvidados. Casi se podría decir que, lejos de oponérsele, la memoria es el olvido: olvido parcial u orientado, olvido indispensable”.

Para Torodov (2005,p, 36) “la memoria del pasado debe tenerse viva, porque es importante estar alerta a las situaciones similares ocurridas en el pasado y que no se repitan, la memoria histórica permite reconocer las vivencias y las características del sujeto, los recuerdos construyen memoria colectiva y reconstruyen hechos y vivencias”.

La memoria histórica apunta a construir procesos mediante los cuales las víctimas del conflicto armado puedan tener una mejor calidad de vida respecto a lo psicológico, ya que está fundamentada en la paz y la tranquilidad; los procesos que desea desarrollar con la construcción de memoria histórica se argumentan en la no repetición, no olvido, perdón, reconciliación y derecho a la verdad.

Para (Echeverry, 2017) Docente e Historiador “la memoria individual se opone (enfrenta) a la memoria colectiva, es una condición necesaria y suficiente para llamar al reconocimiento de los recuerdos. Nuestra memoria se ayuda de otras, pero no es suficiente que ellas nos aportan testimonios. La memoria colectiva, la memoria individual y la memoria histórica, se construyen desde la experiencia. En este sentido nos apoyamos en la noción de experiencia, a partir de la tradición y la costumbre .La construcción de memoria histórica, individual y colectiva se debe desarrollar desde la experiencia de las personas, a través de sus recuerdos y anécdotas, se comienza a reconstruir la memoria, en el caso del conflicto armado es fundamental realizar estos procesos, ya que las víctimas, de esta manera logran recordar el contexto, los actores involucrados, la época en la que ocurrieron los acciones violentas y reconocer los hechos victimizantes”.

La aplicación de la historia de vida para la construcción de memoria histórica con víctimas del conflicto armado fue primordial, debido a que esta es una técnica del Trabajo Social que permite conocer los acontecimientos positivos y negativos de una persona con esto llegando a contribuir con los profesionales que lleven a cabo estos procesos, se interviene desde la memoria de las personas para que recuerden a través de preguntas orientadoras que guían a este.

Según (Queiroz, 2010) Escritora, Feminista y Pedagoga argumenta que “la historia de vida es una especie de información, al lado de otras, que constituyen el amplio cuadro de la historia oral

que, en este caso, corresponde al género que reúne todos los conceptos ya referidos. Así, la historia oral es definida como: El término amplio que recubre una cantidad de relatos respecto de hechos no registrados por otro tipo de documentación, o cuya documentación se desea completar. Recogida por medio de entrevistas de variadas formas, ella registra la experiencia de un individuo o de diversos individuos de una misma colectividad. En este último caso, se busca la convergencia de relatos sobre un mismo acontecimiento o sobre un mismo periodo de tiempo”.

La narración de vida aportó en la construcción de memoria histórica desde el Centro Regional de Atención a Víctimas de Soacha diferentes herramientas para analizar, comprender y conocer historias, relatos y anécdotas de sus vidas antes y después de que ocurrieran los acontecimientos violentos hacia ellos y sus familias.

Según informes de la biblioteca Luis Ángel Arango (BANREPCULTURAL, 2015) “la narración tiene como intención contar, relatar un suceso. Su estructura se compone de una serie de episodios que se organizan en una superestructura compuesta de marco, complicación y resolución. El hablante corriente tiene una competencia narrativa oral que lo lleva a contar anécdotas, chistes, rumores, leyendas. En el campo de la literatura, la narración ha sido el discurso más explotado desde la antigüedad: comenzó con la epopeya, siguió con el relato de hazañas de héroes y culmina en la actualidad, con el cuento y la novela. Hay dos formas básicas

de narración: fáctica o de hechos reales y la narración ficticia o literaria donde se cuentan hechos imaginarios. Entre estos dos polos están las narraciones cotidianas de sucesos personales, chistes, rumores y anécdotas. Como por ejemplo de narración ficticia está la noticia. Y como ilustración de narración literaria, el cuento”.

Es necesario conocer teorías sobre el enfoque de los derechos humanos, con el fin de tener una mejor interpretación sobre el presente documento de sistematización de experiencias, según documentos del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA.2017) considera que “el enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población”

Es importante abordar la teoría de los derechos humanos para llegar a la interpretación de su concepto en relación con el tema de las víctimas del conflicto armado teniendo en cuenta que a estas personas se les han vulnerado sus derechos fundamentales, los cuales se encuentran estipulados en la constitución política de Colombia de 1991.

El estado colombiano hasta hace un par de años se encargó de brindar a aquellas personas, la atención y reparación integral, dentro de ellas se encuentran las medidas administrativas,

políticas, económicas y culturales que tienen como objetivo reivindicar los derechos humanos que les fueron arrebatados en ocasión del conflicto.

Para la Secretaría de los Derechos Humanos (SDH, 2017) estos “son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de sexo, nacionalidad, lugar de residencia, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, edad, partido político o condición social, cultural o económica. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna”.

Según la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ACNUDH, 1993) “Todos los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes y están relacionados entre sí. La comunidad internacional debe tratar los derechos humanos de forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo peso. Debe tenerse en cuenta la importancia de las particularidades nacionales y regionales, así como de los diversos patrimonios históricos, culturales y religiosos, pero los Estados tienen el deber, sean cuales fueren sus sistemas políticos, económicos y culturales, de promover y proteger todos los derechos humanos y las libertades fundamentales”.

En conclusión todo ser humano posee los mismos derechos humanos, sin discriminación o distinción alguna; el Estado es quien debe garantizar y promover el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, el gobierno es el principal responsable de adoptar las medidas necesarias para lograr el ejercicio real y efectivo de los derechos humanos. Además los derechos humanos están

contemplados en la primera parte de la Constitución Nacional, y en el artículo 75 inciso 22 el cual reconoció jerarquía constitucional a los principales instrumentos internacionales sobre derechos humanos.

Marco conceptual

Los siguientes conceptos proporcionan un mayor entendimiento en cuanto a los temas descritos durante el proceso de desarrollo de la experiencia, junto con el trabajo de sistematización de la misma:

Víctimas del conflicto armado.

La Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas que son consideradas víctimas del conflicto armado (UARIV, 2013) “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

El conflicto armado en Colombia se ha presentado por más de medio siglo, generando un impacto negativo en el tejido social y vulnerando los derechos fundamentales de miles de personas; con el proceso de los diálogos de paz se ha originado un síntoma de esperanza y

tranquilidad en algunas de las víctimas del conflicto armado, pero estos han sido calmantes y soluciones insatisfactorias para las graves consecuencias que dejó la guerra a muchas comunidades de Colombia, entre ellas el desplazamiento.

Desplazamiento forzado.

Según la Comisión Española de ayuda al Refugiado (CEAR, 2005) “un desplazamiento forzado es aquél que sufre una persona cuando se ve forzada a desplazarse dentro o fuera de las fronteras de su país. Sin embargo, en el ámbito del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, la definición de persona refugiada diverge mucho de la definición de persona desplazada interna, siendo la última más exhaustiva y coherente con el contexto actual de globalización capitalista y crisis ecológica”.

Para (Greenwood, 1993) “el desplazamiento forzado es un tipo específico de fenómeno migratorio, el cual debe ser correctamente definido, puesto que existen factores que lo diferencian de otros tipos de migración. Hay muchos factores que afectan o contribuyen a la decisión de migrar, el mismo Green Wood señala que puede tener origen económico, geográfico, social o cultural, para este autor, es importante comprender los procesos migratorios como asunto de política para poder controlarlos, incentivarlos y estimularlos, o frenarlos y evitar que sucedan”.

Derechos humanos.

Las Naciones Unidas de Derechos Humanos argumentan que los derechos humanos (ONU, 2017) “son inherentes a cualquier ser humano, garantizan y protegen la integridad y dignidad humana, en el marco del conflicto armado, los derechos humanos fundamentales han sido vulnerados, ocasionando grandes daños a las víctimas sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles”.

Derecho a la verdad.

Según el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH, 2013) “las víctimas del conflicto armado colombiano, tienen derecho a conocer la verdad sobre los hechos cometidos que provocaron vulneración a sus derechos, expone que las víctimas, sus familiares y la sociedad en general tienen el derecho imprescriptible e inalienable a conocer la verdad acerca de los motivos, los responsables y las circunstancias en que se cometieron graves y manifiestas violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario con ocasión del conflicto armado interno”.

Derecho a la reparación integral.

Para el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH, 2013) “es deber del estado colombiano garantizar, proteger y reivindicar los derechos humanos, de las víctima del conflicto

armado interno, que han sido vulnerados tras diferentes acciones violentas, el derecho a la reparación integral es aquel que reconoce medidas múltiples: restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica”.

Reparación simbólica.

Según el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH, 2013)” tiene como fin, preservar y construir la memoria histórica y el reconocimiento a las víctimas del conflicto armado, en el que no exista ningún tipo de exclusión ni discriminación ,entendida como toda prestación realizada a favor de las víctimas o de la comunidad en general que tienda a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de los hechos, la solicitud de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas”

Medidas de satisfacción.

Las medidas de satisfacción según el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH, 2013) estas “medidas pretenden brindar un tratamiento psicosocial a las consecuencias que dejaron los hechos victimizantes, a causa del conflicto armado interno, con base en la restitución de su dignidad y difundir la verdad sobre los hechos de violencia sucedidos, con el fin de brindarles un poco de alivio y contribuir a mitigar su dolor”.

Marco legal

En este apartado se presentan las leyes, normas y artículos que se relacionan con temas como: las víctimas del conflicto armado, el desplazamiento y la Memoria Histórica, entre las cuales se destaca la Ley 1448 de 2011 (Ley N. 1448, 2011) “por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado y se dictan otras disposiciones”, de esta ley se abstraen otros artículos que apuntan al fortalecimiento del tema en mención.

El Artículo 1 de la ley 1448 de 2011 en la que se encuentra en el primer capítulo (objeto, ámbito y definición de víctima) del título I (disposiciones generales), “La presente ley tiene por objeto establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3º de la presente ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales”.

Esta ley está enfocada a la protección, atención y reparación de las víctimas por lo que en el artículo 3 se define quienes deben ser apreciados como tal, (Ley N. 1448, 2011) “Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan

sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”, sin dejar de lado que “también son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. La condición de víctima se adquiere con independencia de que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible y de la relación familiar que pueda existir entre el autor y la víctima”.

En el Centro Regional de Atención a Víctimas atiende diariamente a cientos de personas las cuales poseen diferentes características por lo que es necesario trabajar desde un enfoque diferencial, este reconoce que existe diversidad de culturas, etnias, creencias y costumbres, con esto dicho se aborda el artículo 13 (Ley N. 1448, 2011) este parte que “El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley,

contarán con dicho enfoque. El Estado ofrecerá especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente ley tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de Derechos Humanos y víctimas de desplazamiento forzado. Igualmente, el Estado realizará esfuerzos encaminados a que las medidas de atención, asistencia y reparación contenidas en la presente ley, contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes”.

Dentro de este campo de práctica profesional el Trabajador Social se desenvuelve desde el área psicosocial, brindando atención y orientación a las víctimas del conflicto armado dentro y fuera del CRAV, guiados al cumplimiento del artículo 137 por el que se establece un programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas.

Este último artículo (Ley N. 1448, 2011) infiere que “El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de la Protección Social, creará dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la presente ley, el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, el cual se implementará a través del Plan Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, comenzando en las zonas con mayor presencia de víctimas”.

También dentro del mismo presenta unas características que debe poseer (Ley N. 1448, 2011) “El Programa deberá incluir lo siguiente: 1. Pro-actividad. Los servicios de atención deben propender por la detección y acercamiento a las víctimas. 2. Atención individual, familiar y comunitaria. Se deberá garantizar una atención de calidad por parte de profesionales con formación técnica específica y experiencia relacionada, especialmente cuando se trate de víctimas de violencia sexual, para lo cual deberá contar con un componente de atención psicosocial para atención de mujeres víctimas. Se deberá incluir entre sus prestaciones la terapia individual, familiar y acciones comunitarias según protocolos de atención que deberán diseñarse e implementarse localmente en función del tipo de violencia y del marco cultural de las víctimas. 3. Gratuidad. Se garantizará a las víctimas el acceso gratuito a los servicios del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, incluyendo el acceso a medicamentos en los casos en que esto fuera requerido y la financiación de los gastos de desplazamiento cuando sea necesario. 4. Atención preferencial. Se otorgará prioridad en aquellos servicios que no estén contemplados en el programa. 5. Duración. La atención estará sujeta a las necesidades particulares de las víctimas y afectados, y al concepto emitido por el equipo de profesionales. 6. Ingreso. Se diseñará un mecanismo de ingreso e identificación que defina la condición de beneficiario del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas y permita el acceso a los servicios de atención. 7. Interdisciplinariedad. Se crearán mecanismos de prestación de servicios constituidos por profesionales en psicología y psiquiatría, con el apoyo de

trabajadores sociales, médicos, enfermeras, promotores comunitarios entre otros profesionales, en función de las necesidades locales, garantizando la integralidad de acción para el adecuado cumplimiento de sus fines”.

La memoria histórica es el principal aspecto enfocado a dar aportes a la reparación simbólica tal como se menciona en el Artículo 141 (Ley N. 1448, 2011) en donde “Se entiende por reparación simbólica toda prestación realizada a favor de las víctimas o de la comunidad en general que tienda a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de los hechos, la solicitud de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas”.

Con esto en mente el Centro Regional de Atención a Víctimas Soacha, sus directivas y el área psicosocial se ha encargado de realizar la construcción de historias de vida a nivel individual y colectivo además de realizar actos simbólicos en los que se dan a conocer múltiples actos artísticos como bailes, presentación de grupos musicales, entre otras, con el fin de dar un reconocimiento a las víctimas que guíe a la reflexión y el perdón, estos actos son eventuales y principalmente se realizan en el día nacional de la memoria y solidaridad con las víctimas tal como se establece en el Artículo 142 (Ley N. 1448, 2011) “El 9 de abril de cada año, se celebrará el Día de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas y se realizarán por parte del Estado colombiano, eventos de memoria y reconocimiento de los hechos que han victimizado a

los colombianos y colombianas. El Congreso de la República se reunirá en pleno ese día para escuchar a las víctimas en una jornada de sesión permanente”.

El Artículo 143 de esta misma ley considera que la memoria histórica es una obligación del Estado por lo tanto las instituciones de esta índole deben propiciar esta iniciativa (Ley N. 1448, 2011) “El deber de Memoria del Estado se traduce en propiciar las garantías y condiciones necesarias para que la sociedad, a través de sus diferentes expresiones tales como víctimas, academia, centros de pensamiento, organizaciones sociales, organizaciones de víctimas y de derechos humanos, así como los organismos del Estado que cuenten con competencia, autonomía y recursos, puedan avanzar en ejercicios de reconstrucción de memoria como aporte a la realización del derecho a la verdad del que son titulares las víctimas y la sociedad en su conjunto”.

Para la ejecución de proyectos guiados a la construcción de memoria histórica en el artículo 145 se presentan unas acciones o características para dichos procesos que son varias, según este artículo (Ley N. 1448, 2011) “Dentro de las acciones en materia de memoria histórica se entenderán comprendidas, bien sean desarrolladas por iniciativa privada o por el Centro de Memoria Histórica, las siguientes:

1. Integrar un archivo con los documentos originales o copias fidedignas de todos los hechos victimizantes a los que hace referencia la presente ley, así como la documentación sobre

procesos similares en otros países, que reposen en sitios como museos, bibliotecas o archivos de entidades del Estado.

2. Recopilar los testimonios orales correspondientes a las víctimas y sus familiares de que trata la presente ley, a través de las organizaciones sociales de derechos humanos y remitirlos al archivo de que trata el numeral anterior, para lo cual se podrá incorporar lo obrado en las audiencias públicas realizadas en el marco de la Ley 975 de 2005, siempre y cuando no obste reserva legal para que esta información sea pública, y no constituya re victimización.

3. Poner a disposición de los interesados los documentos y testimonios de los que tratan los numerales 1 y 2 del presente artículo, siempre que los documentos o testimonios no contengan información confidencial o sujeta a reserva.

4. Fomentar a través de los programas y entidades existentes, la investigación histórica sobre el conflicto armado en Colombia y contribuir a la difusión de sus resultados.

5. Promover actividades participativas y formativas sobre temas relacionados con el conflicto armado interno, con enfoque diferencial.

6. Realizar exhibiciones o muestras, eventos de difusión y de concientización sobre el valor de los derechos humanos.

7. El Ministerio de Educación Nacional, con el fin de garantizar una educación de calidad y pertinente para toda la población, en especial para poblaciones en condición de vulnerabilidad y afectadas por la violencia, fomentará desde un enfoque de derechos, diferencial, territorial y restitutivo, el desarrollo de programas y proyectos que promuevan la restitución y el ejercicio pleno de los derechos, desarrollen competencias ciudadanas y científico-sociales en los niños, niñas y adolescentes del país; y propendan a la reconciliación y la garantía de no repetición de hechos que atenten contra su integridad o violen sus derechos”.

La ley junto con los artículos ya presentados se relacionan directamente con este proyecto de sistematización de experiencias dado que el trabajo realizado con las víctimas se desarrolló gira en torno a este marco legal, tal como aludí más arriba dentro de esta ley se exige dar a las víctimas una reparación simbólica enmarcada dentro de la construcción de memoria histórica, en el caso de esta sistematización desde las narrativas y las historias de vida contadas por sus protagonistas.

Marco institucional

La cátedra de práctica profesional debe ser inscrita por todo estudiante que tenga el 60% de los créditos aprobados, es decir alrededor del 6° al 9° semestre y que cumpla con los requisitos que defina la institución donde realizará la práctica presente, dicha inscripción la realiza el coordinador de la práctica luego de ser asignado el campo de la misma. Este espacio académico

que se divide en horas de trabajo en aula y campo respectivamente, relacionando la praxis y la teoría, busca crear un primer acercamiento a lo que podría ser el campo laboral y profesional del profesional en formación.

El Centro Regional de Atención a Víctimas es conocido entre la población víctima y los Soachunos como la antigua UAO (Unidad de Atención y Orientación) que anteriormente se ubicaba en la comuna 2 (centro), cerca a la Alcaldía Municipal de Soacha y a la Secretaría de Desarrollo Social y Participación Comunitaria. Según algunos de los funcionarios que llevan un tiempo considerable laborando dentro de esta entidad argumentan que (Bello, 2017) el espacio de este lugar era limitado, el cual no tenía la capacidad suficiente para atender a la cantidad de personas que llegaban por determinado servicio, describiéndolo como el primer piso de una casa, el que era usado mientras concluía la construcción de la nueva infraestructura.

A partir de la creación de la ley 1448 de 2011 en el artículo 159 se establecen parámetros para la construcción de estructuras en las que diversas instituciones se puedan ubicar para brindar sus servicios con el fin de implementar el cumplimiento en todos los aspectos de la ley ya mencionada, por lo que (Ariza, 2017) el Gobierno Nacional implementó la creación y construcción de este centro regional.

El CRAV comenzó a prestar sus servicios aproximadamente en el mes de Septiembre del año 2016, la infraestructura como tal inició su proceso de construcción desde el año 2013 y en el año

2015 se anunció su entrega, el cual según el gerente del CRAV (Ariza, 2017) este predio tiene más de 1.200 m con una inversión de más de cuatro mil cien millones de pesos, aportados por el Gobierno Nacional, la gobernación de Cundinamarca y el municipio.

El Centro Regional de Atención a Víctimas del Conflicto Armado se encuentra ubicado en la comuna 5, en el barrio terreros, específicamente en la calle 38 # 19 – 20 este, limita con las comunas tres (la despensa) y cuatro (Casuca), esta comunidad es de tipo sub - urbana debido a que con el paso del tiempo ha tenido un gran crecimiento y desarrollo estructural, vial y en algunas situaciones, económico, los habitantes de esta zona tienen estratos entre 1 y 3 lo que permite identificar que el sector se encuentra entre clase baja y media.

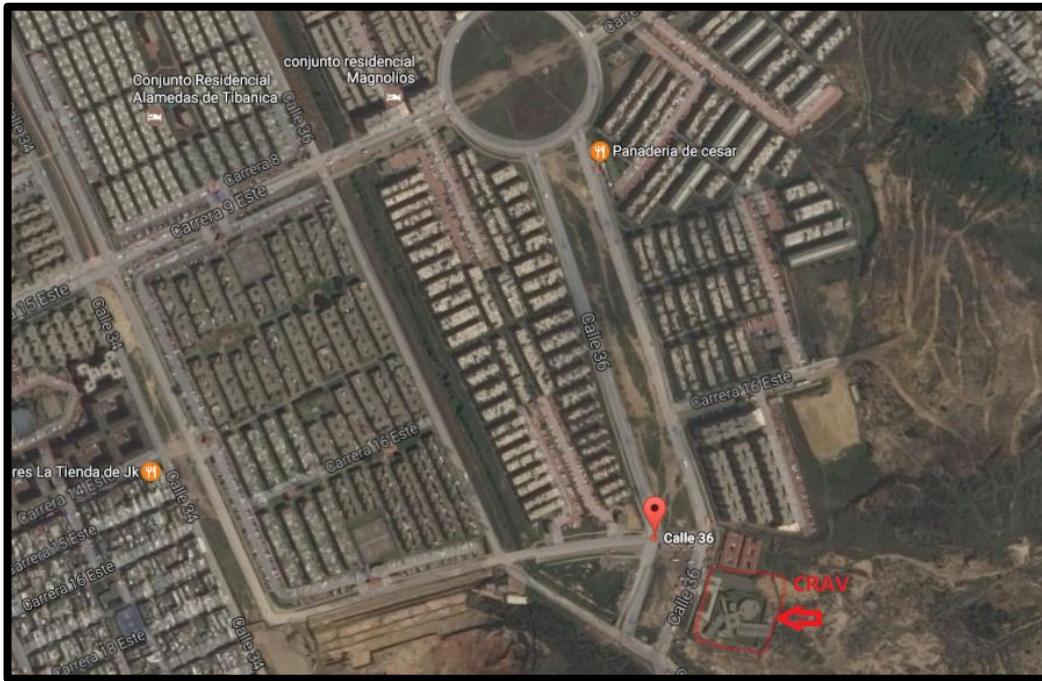


Gráfico 1. Ubicación CRAV, tomada google maps.

El Centro Regional de Atención a Víctimas presta sus servicios a personas que habitan en 14 municipios de Cundinamarca, las víctimas del conflicto que atiende poseen diferentes características de raza, sexo, edad, orientación sexual, religión, etc. Desde la apertura del CRAV diariamente se realizan aproximadamente entre 200 y 300 atenciones divididas entre las instituciones y entidades que allí se encuentran, entre ellas están:

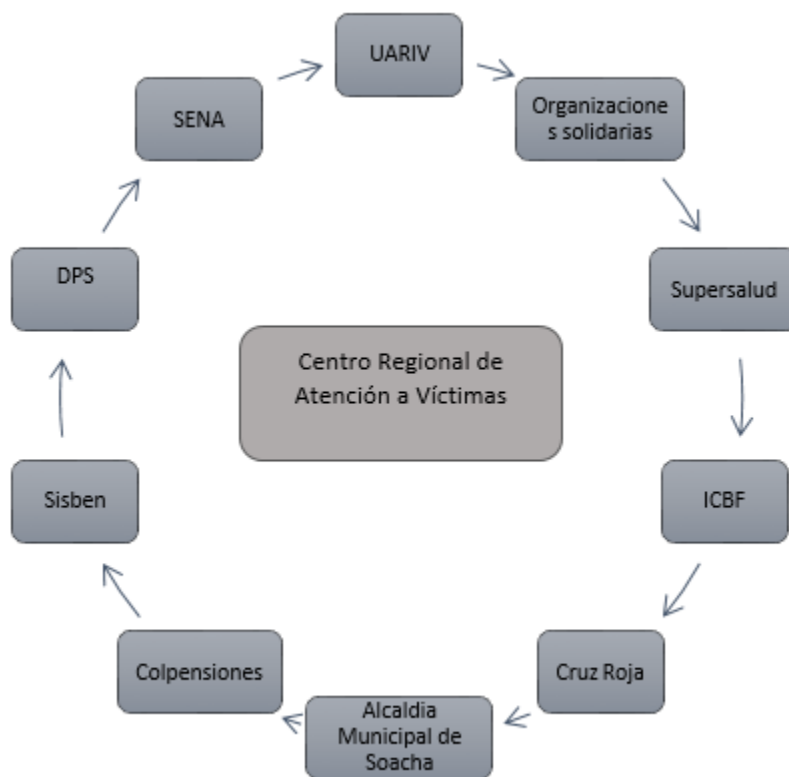


Gráfico 2. Instituciones y entidades presentes dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas

Como se presenta en el gráfico anterior las instituciones que se encuentran dentro del CRAV son de gran relevancia a nivel nacional y municipal, entre ellas la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas (UARIV), una de las entidades más grandes dentro del Centro Regional, se divide entre orientadores, notificadores, enlace de asistencia, enlace de reparación y profesional de dirección territorial los cuales individual y colectivamente realizan diferentes

tipos de atenciones con el fin de brindar información y orientación sobre actos administrativos, medidas de asistencia y ayudas humanitarias, registro de personas no incluidas en el sistema de víctimas, procesos para la indemnización, entre otros.

El Departamento para la Prosperidad Social (DPS) se encarga de dar orientación, información y verificar la viabilidad de acceso a las ofertas del DPS a nivel nacional guiadas a la superación de la pobreza extrema, la reintegración y estabilización económica y social de personas y grupos víctimas además de proyectos de emprendimiento y empleabilidad.

El Sistema de Selección de Beneficiarios Para Programas Sociales (Sisbén) se encarga de la consulta del estado de afiliación, de la clasificación de población según su condición socioeconómica para verificar el estado de pobreza y vulnerabilidad, además se hacen procesos de solicitud y entrega de carta censal a víctimas ya que este es un requisito necesario para muchos procesos con otras entidades.

La administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones realiza consulta de afiliados a algún fondo de pensiones, asesoría y afiliación a las víctimas al programa BEPS (Beneficios económicos periódicos) además brinda información del SGP (sistema general de participaciones).

La Alcaldía Municipal de Soacha se encuentra adjunta a la Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana, hace parte de la gerencia de víctimas, se divide en diferentes

funcionarios los cuales permiten que las víctimas conozcan toda la oferta municipal, registran a las víctimas en el sistema VESTA y se entregan ayudas humanitarias de emergencia, tiene un área jurídica que da orientación y seguimiento a casos especiales, además de dar respuesta a derechos de petición, la segunda área es la psicosocial que se encarga de dar atención en crisis, de hacer valoración psicológicas, realiza visitas domiciliarias para la verificación del estado de vulnerabilidad, remisión de casos que tengan que ver con menores de edad al ICBF y a Cruz Roja para temas de empleabilidad, además tiene el servicio de ludoteca para que los niños puedan recrearse mientras sus padres realizan algún proceso.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) asiste al Centro Regional como parte de la unidad móvil la cual se encarga de brindar acompañamiento familiar a madres gestantes y lactantes también a N.N.J.A. (niños, niñas jóvenes y adolescentes), da orientación al núcleo familiar sobre temas como custodias, cuotas de alimentos, permisos y restablecimiento de derechos, entrega complementos nutricionales, realiza visitas domiciliarias según los casos, además realiza eventualmente talleres sobre la prevención de violencia sexual e intrafamiliar

La Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) recibe PQRDS (peticiones quejas reclamos denuncias y sugerencias) de las entidades prestadoras de servicios de Salud, realiza consulta de información de afiliación al sistema general de salud, también hace un trámite de

portabilidad que es una remisión por vía correo electrónico con las entidades sobre los casos, y según la gravedad y riesgo se estimula el tiempo en el que se debe obtener respuesta y solución.

Organizaciones Solidarias realiza una caracterización a las organizaciones en el territorio y a partir de esta se identifica el perfil productivo de las personas interesadas en conformar organizaciones productivas también se da asesoría y acompañamiento de organizaciones solidarias.

El SENA proporciona información sobre los programas de la ofertada titulada y complementaria, realiza la inscripción en Sofia Plus, hace campañas sobre las ofertas de empleabilidad con empresas que tienen convenio con esta institución, presenta al público los requisitos necesarios para acceder a los programas técnicos y tecnológicos.

Dentro del CRAV además de todos los servicios ya mencionados eventualmente se realizan actividades o talleres que guíen a la reflexión y orientación en las víctimas sobre las posibles inversiones y el quehacer con los recursos recibidos por la indemnización, aquí se hace entrega de cartas cheques, es un centro en el cual se realizan múltiples actividades que giran en torno a dar cumplimiento a la Ley 1448 que estipula que se deben realizar actos simbólicos.

La información anterior fue arrojada con la aplicación de técnicas para la recolección de datos empleadas al realizar la creación del diagnóstico de esta institución, técnicas tales como la

entrevista, la encuesta y la observación participante, además del trabajo en conjunto con todas estas instituciones que permiten brindar toda esta información desde una creación propia.

Esta institución como tal no cuenta con una misión y visión establecidas en ningún tipo de documento, las directivas están trabajando en la construcción de estos, ya que la inauguración de esta estructura es relativamente reciente. Con la aplicación de instrumentos de diversa índole a funcionarios se puede concluir que el principal objetivo de esta institución es: brindar atención, orientación, acompañamiento y apoyo a las víctimas del conflicto armado en cuanto a la presentación de servicios y programas guiados al cumplimiento de lo establecido según parámetros de la Ley.

Marco metodológico

El autor metodológico que ha servido de referencia para el desarrollo de la presente sistematización es Oscar Jara Holliday quien es (Jara, 2012) “un sociólogo, educador popular y director General del Centro de Estudios y Publicaciones Alforja, San José, Costa Rica. Coordinador del Programa Latinoamericano de Apoyo a la Sistematización de Experiencias del CEAAL (Consejo de Educación de Adultos de América Latina)”, ha dedicado gran parte de su vida a ofrecer-aportes teórico conceptuales al tema de la sistematización de experiencias del cual ha escrito varios textos de los que se retoma para este trabajo, orientaciones teórico prácticas para la sistematización de experiencias, en el que plantea conceptos, características, el para qué,

por qué y el cómo sistematizar, además de mostrar algunos instrumentos para realizar una sistematización.

El concepto de sistematización (Jara, 2013) “se refiere principalmente a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones, a ponerlos en sistema”. Va más allá y pasa de llamarse solo así, y se convierte en la sistematización de experiencias (Jara, 2013) “es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionan entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora”. Este autor argumenta que para sistematizar una experiencia es necesario dividirla en cinco que tiempos que son:

1. El punto de partida.

El primer paso para sistematizar una experiencia según Oscar Jara es haber participado de la experiencia, se trata de narrar los procesos sucesos y acontecimientos que el sistematizador considere importantes según su experiencia personal, dependiendo de las sensaciones y acciones vividas, los protagonistas de esta sistematización deben ser las personas que participaron en los procesos, es muy difícil que una persona externa pueda participar reflexionando sobre el

desarrollo de este, aunque no es totalmente imposible que lo haga puede participar en la redacción pero lo ideal es que solo sistematizan las personas que han formado parte de ella, teniendo en cuenta que no todas las personas interpretan de la misma manera ya que nadie piensa ni siente igual a otro.

Para esto es importante tener algún tipo de registro o evidencia de todos los acontecimientos o actividades realizadas dentro de la práctica que se está sistematizando ya que no es posible que nuestra memoria retenga detalles que en ocasiones se pasan por mínimos, pero que al realizar el proceso de descripción de la experiencia se vuelven indispensables para esta. El grupo sistematizador es el principal responsable de organizar un sistema o alguna manera en la cual sean conscientes de los tipos de registros con los que cuentan y cómo estos van a aportar en el proceso.

2. Las preguntas iniciales.

Oscar Jara presenta una serie de preguntas que sirven para dar una guía y orientación a la sistematización, puntualmente estas preguntas son:

✓ ¿Para qué queremos hacer esta sistematización?

Aquí se presenta las razones y motivos que guían la construcción del presente documentando una manera clara y concisa.

✓ ¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar?

Se da una breve introducción a cerca de la experiencia que se quiere sistematizar, esta puede ser

de diversas índoles pero de una manera macro.

- ✓ ¿Qué aspectos de la(s) experiencia(s) nos interesan más?

Dentro de esta pregunta se definen concretamente los ítems o temas a desarrollar desde los cuales se desarrolla la sistematización.

- ✓ ¿Qué fuentes de información vamos a utilizar?

Se definen los instrumentos que se tienen a cerca de la experiencia a sistematizar.

- ✓ ¿Qué procedimientos vamos a seguir?

Narración del paso a paso de cómo se realizará la sistematización siguiendo unos fechas, unas técnicas, instrumentos y responsables.

3. Recuperación del proceso vivido.

Este es el paso central de la sistematización requiere de reconstruir la historia y además de ordenar y clasificar la información de los procesos vividos.

4. La reflexión de fondo.

Para este paso se debe:

- Realizar análisis y síntesis : fase interpretativa
- Interpretación crítica: retomar interrogantes

5. Los puntos de llegada.

Para concluir la sistematización es necesario:

- Formular conclusiones y recomendaciones: formulaciones teóricas o prácticas.
- Elaborar productos de comunicación: hacer comunicables de la experiencia.

Este punto contiene las conclusiones a cerca de los aprendizajes que deja la experiencia, con el fin de contribuir a la transformación de la práctica, desde el análisis e interpretación abordada, en la reflexión de fondo; además esta fase nos permitirá, proyectarnos el cómo se comunicará y difundirá los aprendizajes a otros estudiantes organizaciones e instituciones.

Estos pasos se van a desarrollar a través de la narración, descrita desde las categorías de análisis que se presentan más adelante.

Recuperación del proceso: práctica profesional CRAV Soacha

Actores del proceso

Las estudiantes que realizaron el presente trabajo son Angie Stefany Sabogal Silva y Angélica María Uribe Gonima , cursan el último semestre (octavo) de la carrera de Trabajo Social dentro de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Centro Regional Soacha, quienes-estuvieron presentes durante el desarrollo de múltiples actividades ejecutadas por representantes del campo de práctica y de su propia autoría, entre las que se encuentran: visitas domiciliarias, talleres, actividades recreativas y pedagógicas, activación de rutas de atención, entregas de ayudas inmediatas, registros dentro de sistemas como Vesta y bases de datos, entre otros.

Tutora opción de grado

Claudia Garzón es Trabajadora Social egresada de la Universidad de la Salle, especialista en desarrollo humano de la Universidad Distrital, actualmente es docente del campo de las Ciencias Humanas y Sociales de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

1. Primer Tiempo: El punto de partida

1.1 Haber participado de la experiencia.

Las estudiantes que presentan esta sistematización estuvieron presentes durante todo el desarrollo de la práctica profesional nivel II, dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas del conflicto armado de Soacha, entre los meses de Febrero y Julio del año 2017, trabajando en equipo con el fin de alcanzar metas y objetivos propuestos según las necesidades encontradas dentro del campo de práctica.

1.2 Tener registros de la experiencia.

Durante todo el desarrollo de la práctica profesional se adquieren diferentes tipos de registros entre los que se encuentran, registros audiovisuales, escritos, artísticos y fotográficos de los cuales se obtiene la siguiente tabla:

Tabla 1

Tipos de registros según la actividad realizada

Actividad	Fotos	Videos	Audios	Entrevistas	Encuestas	Diarios de campo	Actas o documentos	Gráficos, dibujos cartografías
Contextualización				X	X	X		X
Diagnostico participativo	X		X	X	X	X	X	X
Reuniones	X						X	
Comunicación asertiva	X	X		X	X	X	X	X
Evaluación taller Comunicación				X	X	X	X	
Investigación Memoria histórica	X		X	X		X	X	X
Propuesta memoria histórica						X	X	X
Ejecución proyecto memoria histórica	X	X	X	X		X	X	X
Evaluación proyecto memoria histórica				X	X		X	
Reconocimiento instituciones CRAV	X		X	X		X	X	
Presentación y evaluación de resultados		X		X		X	X	

Fuente: construcción propia

En esta tabla se presentan las actividades más relevantes realizadas dentro del campo de práctica profesional II y que instrumentos hay para cada una, con el fin de identificar qué registros se tienen para darle soporte a la sistematización.

2. Segundo tiempo: Preguntas iniciales

2.1 ¿Para qué queremos hacer esta sistematización?

La sistematización de experiencias de la práctica profesional II se elaboró con diversos objetivos, el primero de ellos identificar el rol del Trabajador Social dentro de una entidad estatal, a través del trabajo que se realizó con víctimas del conflicto armado usuarias del Centro Regional de Atención a Víctimas del municipio de Soacha, durante el primer semestre del año 2017.

El segundo objetivo por el que se sistematizó esta experiencia fue aportar elementos que consideramos importantes a partir del análisis de la experiencia los cuales logren el mejoramiento de la práctica profesional de Trabajo Social, en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, esto se genera a partir del conocimiento adquirido en el campo de práctica profesional y el análisis e interpretación del quehacer profesional del Trabajo Social dentro del mismo. El tercer objetivo pero no menos importante, es presentar esta sistematización de

experiencias como la modalidad de opción de grado para optar por el título profesional de Trabajadoras Sociales.

2.2 ¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar?

La experiencia a sistematizar es la intervención realizada por dos Trabajadoras sociales en formación dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas de Soacha, en pro de realizar aportes a la construcción de Memoria Histórica de este municipio, trabajando con víctimas y funcionarios, como uno de los resultados del proceso de práctica profesional desarrollada durante el primer semestre del año 2017.

2.3. ¿Qué aspectos de la(s) experiencia(s) nos interesa sistematizar?

Para centrar los ejes centrales de esta sistematización es indispensable abordar varias categorías de análisis, las cuales se presentan en la siguiente tabla y se describen posteriormente:

Categorías de análisis.

Tabla 2, categorías de análisis

Categoría	Objetivo específico	Sub categorías	Comentarios
El rol del trabajador social frente al posconflicto	Identificar los factores, actores y/o elementos que potencian o dificultan los procesos de intervención en relación con la identificación del rol del trabajador social dentro de esta entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención psicosocial • Conflicto armado • Posconflicto • Desplazamiento forzado 	Dentro de esta sistematización se hace necesario identificar cuál es el rol de un Trabajador Social dentro de una entidad estatal que se encarga del trabajo con víctimas del conflicto armado, reconociéndolo a partir del proceso de práctica profesional II.
Trabajo con víctimas de conflicto armado.	Registrar las acciones y procesos implementados por las estudiantes de Trabajo Social dentro del campo de práctica profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Intervención • Víctimas del conflicto armado 	Durante todo el desarrollo de la práctica profesional dentro del CRAV se implementaron diversas acciones orientadas hacia la minimización de problemáticas y la construcción de memoria histórica.
Aportes personales y profesionales en la construcción de memoria histórica.	Demostrar los aprendizajes adquiridos durante el trabajo con Víctimas del conflicto armado enfocado a la construcción de memoria histórica en Soacha.	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción memoria histórica • Aprendizajes personales • Aprendizajes profesionales • Historias de vida 	Desde esta categoría se pretende mostrar los aprendizajes a nivel personal y profesional que se adquiere en el proceso de construcción de memoria histórica desarrollado con cinco víctimas del conflicto armado.

Fuente: elaboración propia

- Identificación del rol de un profesional en Trabajador Social a partir del trabajo generado con diversos actores con el objetivo de minimizar problemáticas y dar aportes a la Memoria Histórica ejecutado dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas del municipio de Soacha.

- Los aprendizajes y aportes para la vida profesional y personal obtenidos con las diferentes funciones y acciones realizadas por las profesionales en formación dentro del CRAV.
- Las acciones realizadas desde el trabajo social a la construcción de memoria histórica en el municipio de Soacha.

2.4. ¿Qué fuentes de información se utilizaron?

- Diarios de campo: en estos se registró detalladamente la información de los procesos realizados diariamente durante el transcurso de la práctica profesional II, estos datos fueron de gran ayuda para la recopilación y análisis del trabajo que se desarrolló.
- Formato de asistencia: estos formatos permiten llevar un registro de las personas que asistieron a las actividades propuestas, además del uso de un formato de la Universidad en los cuales se tienen fechas y actividades concretas.
- Entrevistas semiestructuradas: estas se realizaron a funcionarios y a víctimas del conflicto armado, siendo útiles para la recolección de información, interpretación y análisis para el procesamiento de los resultados, además de contribuir a la consolidación de la presente sistematización.

- Encuestas de satisfacción: estas se usaron para medir el nivel de satisfacción de los funcionarios respecto a las actividades realizadas por las practicantes en pro de la minimización de problemáticas.
- Fotografías: las fotos con las que se cuentan son uno de los registros más importantes que se tienen para esta sistematización, son imágenes de las actividades realizadas como los talleres y entregables, además de las utilizadas para la construcción de los videos.
- Videos: son la recopilación de las historias de vida de las cinco víctimas del conflicto armado, son el resultado del aporte de las practicantes a la construcción de memoria histórica del municipio de Soacha.
- Audios: son el registro de las entrevistas realizadas a funcionarios del CRAV y víctimas del conflicto armado, las cuales fueron útiles para la constitución del diagnóstico y de las historias de vida, además para esta sistematización sirvieron para recordar momentos que se habían pasado por alto.
- Cartografías: estas fueron realizadas durante la creación del diagnóstico participativo, se desarrollaron con funcionarios y empleados del CRAV, además para este trabajo fueron importantes para identificar elementos básicos para la construcción del marco institucional.

2.5 ¿Qué procedimientos se siguieron?

Tabla 3, Procedimiento de la sistematización

Fase	Fecha	Técnica o procedimiento	Instrumento
Construcción de marcos de referencia	08/08/2017 –	Rastreo bibliográfico	Libros
	15/08/2017	– entrevistas	Documentos web Guía de entrevista
Puntos de partida	16/08/2017 – 26/08/2017	N/A	N/A
Plan de sistematización	27/08/2017 – 05/09/2017	Formulación de objetivos Revisión documental	N/A
Recuperación proceso	06/09/2017 – 20/09/2017	Revisión documental	N/A
Correcciones	21/09/2017 – 30/09/2017	N/A	N/A
Reflexiones de fondo	1/10/2017 –	Revisión documental	Guía de entrevista
	10/10/2017	Entrevistas	
Puntos de llegada	11/10/2017 – 24/10/2017	Revisión documental	N/A
Ajustes de forma y redacción	25/ 10/2017 – 1/ 11/ 2017	Revisión del trabajo	N/A
Correcciones docente tutor	2/11/2017 – 6/11/2017	N/A	N/A

Fuente: creación propia

3. Tercer Tiempo: Recuperación del proceso vivido

Alistamiento

La práctica profesional desde la Corporación Universitaria Minuto de Dios consta de dos niveles los cuales se desarrollan en la mayoría de los casos desde el sexto semestre en adelante y dentro del mismo campo de práctica; la universidad asigna el campo dependiendo de las habilidades, capacidades, inclinaciones y preferencias del estudiante, se procura que el estudiante esté conforme dentro de él.

El CRAV (Centro Regional de Atención a Víctimas) fue el campo reasignado a las dos estudiantes que presentan esta sistematización, según el propósito de la Universidad los practicantes deben permanecer en el campo de práctica por un año o los niveles I y II de la práctica profesional siempre y cuando se cumplan los parámetros establecidos para esta.

Las dos practicantes de la carrera de Trabajo Social matriculadas en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, fueron reubicadas a un nuevo campo de práctica profesional, puesto que encontraban inconformidades de diversa índole dentro de los lugares de práctica asignados para cursar el primer nivel que se encuentran en la comuna 4 del municipio Cazucá, entre estos factores se encuentran la falta de pertinencia de Trabajo Social dentro de estas

instituciones, la asignación de funciones totalmente opuestas a las funciones de un profesional y la negación ante las propuestas , ideas y proyectos presentados por las estudiantes.

En el primer acercamiento al campo de práctica profesional CRAV se desarrolló una corta reunión con la Coordinadora del Centro Regional de Atención a Víctimas de Soacha, Sonia Vargas, y con sola una de las practicantes de Uniminuto debido a dinámicas laborales, allí se pactó que para dar inicio a este proceso se debe realizar una reunión más formal junto con el docente tutor, las practicantes Uniminuto y las dos practicantes de la Universidad Externado que ya habían iniciado su práctica.

La práctica profesional en el nivel II según lo establecido por el programa y la coordinación de práctica en cabeza de la docente Andrea Rodríguez empezaría en el mes de Febrero, para esta fecha ya los practicantes deberían estar afiliados a una ARL (Aseguradora de Riesgos Laborales), este proceso lo realiza la Alcaldía municipal de Soacha pero tardó algunas semanas en concretarse.

Las estudiantes fueron afiliadas al ARL para poder dar inicio a su práctica profesional, finalmente se realizó una reunión con las dos practicantes de Uniminuto, la interlocutora y un tutor de reemplazo debido a que el docente asignado, Ricardo Rodríguez no pudo asistir por los horarios de sus clases, por lo que la coordinación decidió enviar al docente Darwin Cruz García. Por lo que se pactó con un encuentro para llegar en conjunto docente y estudiantes al campo de práctica, en este espacio se habló acerca de las funciones que realizan las practicantes, y sobre las

fechas posteriores en las que el docente tutor y la interlocutora evaluarán y analizarán la pertinencia y el desempeño de las estudiantes.

Diagnóstico.

Al comienzo de la práctica se hace indispensable realizar un reconocimiento y contextualización de la institución en la cual se trabajara, para ello se realizó un diagnóstico participativo, también con el fin de identificar las carencias y posibles problemáticas para desde allí plantear un proyecto de intervención el cual pretendía mitigar o minimizar estas situaciones.

La idea de un diagnóstico participativo parte del autor Arizaldo Carvajal, sociólogo y docente de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad del Valle, para la realización de este diagnóstico el autor propone 14 fases, de las cuales se tomaron 9 debido a la pertinencia con las dinámicas del grupo, allí se argumenta que este grupo debe ser partícipe voluntariamente, ellos son quienes mejor conocen las problemáticas que los aquejan por eso es fundamental sus aportes y también deben conocer ¿por qué? y ¿para qué? se va a realizar dicho diagnóstico.

El diagnóstico participativo se realizó comienzos del mes de marzo, invitando a funcionarios y empleados de la institución a colaborar, dentro de este participaron personas pertenecientes a diversas áreas como: seguridad, servicios generales y funcionarios de diversas entidades como la alcaldía, la UARIV, DPS, Sisbén y Supersalud; se utilizaron diversas técnicas de recolección de información como la entrevista, la encuesta, las cartografías sociales y el árbol de problemas.

Dentro de este diagnóstico se encontraron diferentes problemáticas de diversa índole, de ellas se priorizaron las siguientes, la desinformación de ofertas y servicios que presta el CRAV a las víctimas, problemas de convivencia, falta de comunicación, debilitamiento en las relaciones interpersonales entre funcionarios, otra de las problemáticas es la inexistencia de documentos que complementen la Memoria histórica del municipio de Soacha, ya que este es uno de los principales objetivos del Centro Regional y no conocen herramientas para realizar estos procesos.

Investigación

Para esto se decide emprender varias acciones en pro de la disminución de dichas problemáticas, en primer lugar se programó una sesión educativa tipo taller la cual tuvo como objetivo fortalecer conceptos y relaciones que estuvieran vinculados a los tipos de comunicación, promoviendo la comunicación asertiva a través de una sesión lúdico-pedagógica, teniendo presente que si los colaboradores o empleados se sienten cómodos y acordes con su entorno y compañeros, el servicio que brindarán a las víctimas que llegan al CRAV será el adecuado y acorde a las políticas de la institución.

Otro de los ejes fundamentales del proceso de esta práctica profesional era dar un aporte significativo a la memoria histórica del municipio, por lo que la interlocutora Sonia Vargas Tarquino encargada de las practicantes de Trabajo Social propuso un proyecto investigativo el

cual debía ser planteado por las estudiantes y presentado a la Coordinación del Centro Regional, mencionó que con el proyecto se quería generar procesos en los que la memoria histórica contribuya al no olvido, no repetición, perdón, la verdad y la reconciliación

Las estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios organizaron el plan de trabajo que contenía una metodología artística para la representación de los sucesos, en ella se incluía realizar dibujos que representaran sucesos importante en caso de no tener fotografías, además de dar libre escogencia a los involucrados a cerca de la manera en la que su historia de vida sería narrada, entre ellas están las fotos, dibujos e imágenes de internet, esta propuesta se puso en conocimiento de la interlocutora y el tutor docente de la Universidad, a lo que respondieron que consideraban como innovador y pertinente dando vía libre para continuar

Otra de las acciones implementadas dentro de esta institución se elaboró con la utilización de técnicas propuestas por el autor metodológico como, la cartografía social, el censo estudio y la observación participante, así que se pudieron priorizar problemáticas que ocasionan molestia e inconvenientes a las víctimas y a los funcionarios del Centro Regional de Atención a Víctimas, siendo estas:

- Incorrecto direccionamiento a los servicios
- Desinformación de las ofertas

Las dos trabajadoras sociales en formación, consideraron que era necesario dar solución o por lo menos minimizar esta carencia porque afecta directamente a las víctimas y a los

funcionarios, por lo que se realizan dos instrumentos útiles para ambas partes, el primero es una cartilla guía y una cartelera informativa, los cuales quedarían en un lugar central de la institución, como la recepción.

Intervención

En la investigación se pretendía aportar a la memoria histórica del municipio de Soacha, para esto se realizaron cinco historias de vida a personas víctimas del conflicto armado quienes tienen cercanía y están en constante relación e interacción con el Centro Regional de Atención a Víctimas.

Para dar continuidad al proceso se hace necesario hacer una rigurosa búsqueda o rastreo bibliográfico, este se realizó vía internet, en él se buscaron diferentes informes y relatos de la página web del Centro Nacional de Memoria Histórica sobre las víctimas que ha dejado el conflicto armado colombiano, con estos documentos se construyeron los estados del arte los cuales contribuyeron a dar soporte al contenido teórico e histórico de la investigación a presentar.

Con la búsqueda de información se determinó fundamental que para poder presentar los datos personales de las víctimas que contribuirían al proceso era necesario tener un permiso en

físico, argumentando en la ley 1448 del 2011, la cual protege la identidad y dignidad de las víctimas en el marco del conflicto armado.

Así que se redactó una autorización sobre el uso de datos personales, en este la víctima dio permiso a las practicantes para la presentación de su historia de vida, luego de redactar la autorización junto con algunas funcionarios del área psicosocial pero al presentarla no se obtuvo la aprobación de la coordinadora del Centro Regional de Atención a Víctimas, ya que habría que aclarar que la información se utilizará para generar un aporte a la memoria histórica con víctimas del conflicto armado en el municipio de Soacha, además que no sería tomada para ningún interés particular o con un fin lucrativo, luego de realizar las correcciones pertinentes, se aprobó e imprimió.

Para la consecución de las personas que contribuirían con sus historias se hizo un sondeo con gran parte de los funcionarios, con el fin de obtener información de los posibles voluntarios, se quiso contar con la colaboración de algunos líderes de la mesa de participación de víctimas del conflicto armado que asisten constantemente al CRAV pero debido a sus dinámicas personales y laborales no fue posible concretar un encuentro o una cita, además de que no era la primera vez que serían entrevistados y contarían su historia de vida, siendo esto un proceso doloroso que según ellos no les aportaba nada.

Así que se inicia con la construcción de las historias de vida, en primera instancia con la funcionaria que además es víctima, el resto de personas que aportaron a la construcción de la

memoria histórica se contactaron gracias al apoyo de dos funcionarias del campo de práctica, la población que asiste al CRAV es flotante y proveniente de diferentes municipios de Cundinamarca, lo que fue otra dificultad para poder concretar con las practicantes un encuentro, en repetidas ocasiones se intentó comunicar con dos partícipes de la mesa de víctimas, aproximadamente en cinco ocasiones, pero no fue posible, se intentó que personas diferentes contribuyeron al tiempo pero con mucha seguridad se negaron rotundamente.

Luego de que todos los inconvenientes se solucionaron para la consecución de los participantes, finalmente se seleccionó un grupo de personas con la ayuda de una funcionaria del centro regional, la cual posee fuertes vínculos de amistad con los colaboradores; se contó con la participación de cuatro personas usuarias del CRAV (víctimas del conflicto armado), dos adultas mayores, una persona con discapacidad, un vendedor ambulante de la parte externa de la institución y la funcionaria ya mencionada.

Al iniciar el proceso de construcción de la experiencia se les comenta a los participantes los objetivos, la metodología, los resultados y los tiempos esperados para esta construcción de memoria histórica realizada por las practicantes de trabajo social que se desempeñan dentro del Centro Regional en el área psicosocial de la institución. .

Cuando los objetivos y metas ya estaban claras se dio inicio, desarrollando una entrevista estructurada y una semiestructurada junto con la reconstrucción de la historia de vida de cinco víctimas del conflicto armado, las cuales serían contadas a través de vídeos realizados con

dibujos creados por las víctimas en colaboración de las practicantes y fotografías proporcionadas por sus protagonistas.

Los aportes a la construcción de memoria histórica de Soacha debían ser proporcionados por las practicantes de Uniminuto y de la Universidad Externado, allí debían presentarse 10 historias de vida; la interlocutora dio a las practicantes la libre escogencia sobre la manera en la que se dividirán este trabajo, en una reunión entre practicantes se decide dividir el trabajo a la mitad y cada equipo presentar cinco historias y presentarlo de la forma en que lo consideran pertinente.

Las entrevistas se realizaron individualmente desarrollando diferentes preguntas orientadas a la consecución de información y precisión de sucesos que estas personas consideran importantes, independientemente de que se relacionarán con los hechos victimizantes, en este momento se contaron momentos de alegría como de tristeza, ira, frustración e impotencia, los momentos considerados como relevantes en su mayoría fueron nacimientos, celebraciones, viajes entre otros.

En este espacio se evidenció que para todas las personas fue más fácil narrar la parte “buena” de sus historias, debido que recordar todos los crímenes y desmanes generados por los grupos armados, claramente causaba un gran dolor y no era nada agradable profundizar mucho sobre este tema así que relatar las situaciones positivas y amenas de sus vidas, generaba un

síntoma de tranquilidad y dibujaba una sonrisa en sus rostros, lo contrario que sucede con la narración de los desplazamientos y asesinatos.

En varias de las sesiones se presencié un desbordamiento de emociones en las cuales las personas colapsaron emocionalmente con la narración de la parte dolorosa de sus vidas, la reacción de las estudiantes al presenciar esta situación fue parar la sesión, resaltar los aspectos positivos de la vida de estas personas y solicitar acompañamiento de la profesional en psicología del CRAV, para presentar los aprendizajes de este proceso se considera elemental mostrar un breve resumen de algunas de las historias de vida, las cuales tuvieron mayor impacto en las vidas de las estudiantes, la primera historia es:

“Esta mujer es víctima del desplazamiento forzado desde 1995 proviene de Mesetas, ella y su familia eran propietarios de dos fincas, una de una herencia y la otra de su esposo, en el Meta donde habitaban se establecen muchos enfrentamientos de la guerrilla y los paramilitares, esta situación hizo que emigraron a Villavicencio en 1996.

En el año 1998 se desplazaron a Bogotá debido a múltiples amenazas, el siguiente año se dirigieron al municipio de Soacha por tener referencias de ser un lugar más económico y seguro para vivir. Un día estando en este municipio el esposo la llevaba al trabajo en su carro, cuando de repente llegaron 5 hombres los atacaron y comenzaron a disparar, ella intentó protegerlo pero no fue posible, el murió y terminó en un hospital con marcas imborrables en sus manos, al

despertar de estos sucesos entró en una profunda depresión pero logró salir de ella con el paso de los días.

Con el pasar del tiempo viajaba con sus hijos a mesetas a trabajar en la finca de su padre, viajando constantemente para llevar dinero a su familia en Soacha, en este mismo año secuestraron a su hijo mayor en Meta donde lo dejó por unos días mientras iba con sus otros hijos, desde allí no ha vuelto a saber nada de él; tuvo otra recaída pero logró salir de ella con la ayuda de su religión. Actualmente vive en Soacha, se encuentra muy enferma y vive en condiciones complicadas en ocasiones, pero menciona que deja todo en manos de Dios”.

La segunda historia de vida que se retoma para esta sistematización narra bastantes momentos dolorosos para esta persona, los cuales dejan diferentes aprendizajes en las practicantes que realizan la investigación:

Esta mujer tiene 53 años y el 26 de agosto de 2002 las Farc la obligaron a ella y a su familia a salir de Nariño, esta persona era miembro de la junta de acción comunal. Se encontraba en su finca trabajando con sus hijos cuando fueron amenazados y ese mismo año emigraron a la ciudad de Bogotá.

En años anteriores a su esposo lo asesinaron ya que él se opuso cuando se querían llevar a una de sus hijas que para que ejerciera la prostitución, pero desgraciadamente no lo pudo impedir, mientras intentaba escapar otra de sus hijas se recostó en un balcón donde cayó y perdió su vida.

Después de un tiempo llegaron a Soacha, un familiar les dijo que en este municipio conseguirían pronto un trabajo, pero no fue fácil debido a que los rechazaban por ser personas desplazadas. Actualmente ella se encuentra bien ya no siente rencor por lo sucedido y vive con su hijo menor. En el año 2015, realizó un curso como promotor técnico social, dirigido por Cenvis, una entidad de la Universidad Minuto de Dios, encargada del mejoramiento a vivienda y sueña con salir del país junto con su hijo para tener una mejor calidad de vida.

Al tener completas las historias de vida se inicia con el proceso gráfico de los videos, para esto se revisa en la autorización como se presenta la historia de vida, la mayoría de las personas opto por las fotografías pero a algunos de los partícipes se les dificulto bastantes poder obtener aquellas fotografías, ya que las tenían otros familiares los cuales eran difíciles de ubicar, o en el momento del desplazamiento se perdieron.

La línea del tiempo sobre la cual se tomaron las fotografías para la construcción del video fue realizada por las estudiantes junto con algunos dibujos faltantes que servirán para la mayoría de las historias, ya que varios sucesos de la vida de estas personas eran similares, como el ingreso a una institución educativa o el nacimiento de sus hijos.

Al terminar la toma de fotografías se inicia con la búsqueda de las canciones las cuales interpretan la historia de vida de las víctimas y fueron de su elección, el video fue de edición propia, como estudiantes de Trabajo Social si poseemos conocimientos sobre el tema pero son muy básicos, por lo que se recurrió a observar videos de internet para guiar mejor el proceso.

Luego de finalmente terminar los videos se procedió a pasarlos a un CD el cual fue personalizado por las estudiantes; se entregaron a la interlocutora y a la Psicóloga del CRAV, con el fin de que observarán las historias de vida y a su vez, quedará como precedente y aprendizaje, para que ellas y su equipo psicosocial pudieran seguir continuando con la construcción de memoria histórica en el municipio de Soacha.

Trabajo con víctimas del conflicto armado, intervención psicosocial.

Durante todo el proceso de la construcción de memoria histórica se tuvo un complejo acompañamiento del área psicosocial de la institución, quien en gran medida podría aportar y contribuir en las acciones desempeñadas por las Trabajadoras Sociales en formación, por ello antes de presentar resultados finales a la coordinación del CRAV se hicieron varias revisiones, tanto de los formatos de entrevistas, las autorizaciones de uso de datos, las historias de vida, los videos, entre otros.

Los resultados audiovisuales (Memoria histórica) que no solo fueron puestos en conocimiento de las personas ya mencionadas, también lo observaron diferentes empleados del CRAV los cuales estuvieron directa e indirectamente involucrados en el desarrollo del proceso, los comentarios obtenidos frente a este proceso fueron todos de índole positiva, además de recibir varias felicitaciones por los resultados entregados.

Cuando en un comienzo se pactaron los acuerdos con las víctimas que participaron en el desarrollo del proyecto, se les consultó que si deseaban conocer los resultados, claramente todos dieron su aceptación, mencionando que no sabrían cuándo volverían a la institución a lo cual se les aclaró que en cualquier momento independientemente de que no estuvieran las practicantes lo podían ver, mencionando que estos los tendría la persona que se contactó con ellos para que contribuyeron en el proceso, es decir, la funcionaria del CRAV que también es víctima del conflicto.

El docente tutor de la practicantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios no pudo acercarse al CRAV a la reunión de cierre de práctica con la interlocutora que se realizó dentro de la institución, en este encuentro se evaluará el proceso de las practicantes y se darían a conocer los resultados de los proyectos, el docente tenía diferentes ocupaciones laborales que no permitieron tener la disponibilidad para dirigirse hacia el campo de práctica.

4. Cuarto tiempo: Reflexiones de fondo

Aprendizajes

Los aprendizajes que dejó esta experiencia se dividen en lo personal y lo profesional, teniendo en cuenta que en proceso desarrollado dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas, se están implementando los conocimientos adquiridos dentro de la academia, se está

trabajando como el profesional dentro de esta institución sin dejar de lado que todos sin importar su profesión dejan de ser personas.

Los aportes a nivel profesional giran en torno a la aplicación de los conocimientos, aprendizajes, técnicas y herramientas para la intervención con las víctimas del conflicto armado, principales actores de esta institución, aparte de técnicas de intervención, se usaron diferentes elementos para la consecución de información, también la manera en la que las metodologías didácticas, creativas e innovadoras ayudan a facilitar los procesos, además de las acciones que se deben implementar y aplicar en momentos de crisis.

Los aprendizajes a nivel personal se basan en la admiración hacia las personas con las que se trabajó a lo largo del semestre, las víctimas del conflicto armado son personas que a pesar de los hechos victimizantes y momentos dolorosos que han pasado, han salido adelante independientemente de la manera y medios con que lo hayan hecho. En ocasiones no se valora lo que se cuenta, esta experiencia motiva a que se le dé el valor correspondiente a las cosas y las personas con las que se están rodeadas.

Rol del trabajador social

El rol del trabajador social con víctimas del conflicto armado, consiste en primer medida en la identificación de los hechos victimizantes, los actores involucrados el tiempo y la población que fue

afectada, esto se realiza para que las víctimas puedan interpretar y comprender este problema, para así llegar a la aceptación del mismo y finalmente puedan superar el dolor causado por el conflicto armado.

En cuanto a la reparación integral a las víctimas del conflicto armado, desde el Trabajo Social, crea espacios de reconocimiento y gestión de recursos, para poder aportar un cambio a esta problemática, basándose en la ley de víctimas 1448 de 2011; el profesional en Trabajo Social debe aportar en la creación e implementación de proyectos, investigaciones y políticas que contribuyan a generar procesos psicosociales.

Además de esto se realiza un acompañamiento en el duelo, para que las personas puedan obtener una vida tranquila y en paz, sin ningún daño psicológico, en este momento el sujeto realiza este proceso, a través de sus propios recursos, creando así espacios en los que se promueva la autoestima y la resiliencia. Es responsabilidad del Trabajador Social encargarse de la protección, garantía y reivindicación de los derechos humanos de las víctimas del conflicto armado.

El Trabajador Social, aporta a la reparación simbólica, al dar a conocer este grave problema del conflicto armado y las historias de vida de las víctimas, de esta manera se empieza a dar un reconocimiento público y social de esta comunidad; estos procesos se realizan de diferentes maneras como lo son muestras artísticas que proponen las instituciones estatales.

Acciones desde el Trabajo Social

Las acciones desarrolladas desde el Trabajo Social hacia el trabajo con Víctimas y los aportes hacia la reparación simbólica, se encuentran en el marco de la construcción de memoria histórica la cual se desarrolló dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas del Municipio de Soacha, los resultados de esta intervención son la creación de historias de vida reflejadas en un video para cada una.

Es complejo argumentar específicamente lo que es propio o no del Trabajo Social, sin embargo las practicantes indagaron los procesos más pertinentes respecto al campo de práctica y a la profesión, son muchas las acciones a implementar pero en ocasiones la actuación se ven troncadas por los objetivos y limitaciones de las instituciones en las que los profesionales se desenvuelven, tal como en este caso.

Con la realización del paso anterior y el desarrollo de la práctica profesional se estableció que durante esta se alcanzaron logros pero también se tuvieron diferentes dificultades, se consideran relevantes mencionarlos la presente sistematización, estos aspectos se identificaron en funcionarios, víctimas y personas externas vinculadas directas e indirectamente con el proceso.

Logros

Durante el trabajo realizado dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas de Soacha las Trabajadoras Sociales en formación pusieron en práctica competencias y conocimientos adquiridos en la academia, como la identificación de las rupturas afectivas en las relaciones familiares y sociales debido al conflicto, como se observó en las entrevistas con las víctimas, reconstruir estos vínculos no es fácil pero se logra con la intervención psicosocial.

Durante la experiencia se logró identificar la absoluta pertinencia del campo de práctica con la profesión, los roles y funciones desempeñadas por las practicantes de Trabajo Social del Centro Regional de Atención a Víctimas, tuvieron gran impacto en cuanto a cómo se percibía a esta profesional dentro de un institución de orden estatal, se amplió la visión de los sujetos de intervención, además de los conocimientos adquiridos con la ejecución de proyectos.

En la ejecución del taller de tipos de comunicación el cual contó con diferentes actividades, allí a través de la observación participante se logró evidenciar el fortalecimiento de valores que se habían perdido o se desconocían por los funciones, entre ellos se encuentran, el trabajo en equipo, el liderazgo, la participación, la reflexión y el compañerismo, todo esto gracias a la pertinencia de lo planteado por las estudiantes.

El compañerismo, la buena actitud y la disposición de la mayoría de los empleados del Centro Regional frente a las actividades y proyectos propuestos por las Trabajadoras Sociales en

formación, además de la colaboración absoluta frente a estos; incluso se crearon fuertes lazos de amistad gracias al tiempo y los momentos vividos dentro de la institución.

Uno de los aspectos positivos más importantes de esta experiencia son los aprendizajes personales adquiridos con el transcurso de los días y sobre todo con la intervención con las víctimas, en donde estas personas a pesar de todas las situaciones dolorosas que tuvieron que afrontar lograban resaltar lo positivo de la vida y sobretodo lograron seguir adelante, teniendo sueños y metas claras.

Dificultades

Se evidencia la presencia de exclusión y discriminación por parte la comunidad ante las víctimas del conflicto armado, especialmente cuando estas llegaron al municipio de Soacha se les dificulto conseguir un empleo, e incluso integrarse a la misma sociedad, la indiferencia, el rechazo y el desconocimiento de los factores y situaciones que rodearon a estas personas, lo que género en las estudiantes un sentimiento de frustración y desconcierto.

Para la ejecución del proyecto de investigación de memoria histórica se contactaron a algunos líderes de las mesas de participación y a otras víctimas, este proceso no fue fácil pese a las ocupaciones que poseen cada una de estas personas, los horarios de las practicantes y los de ellos se cruzaban, lo que por muchas semanas retraso el proceso.

Durante el transcurso de la práctica profesional las Trabajadoras Sociales en formación se chocaron con diversas dificultades debido al desconocimiento de la normatividad con la que trabaja cuando se interviene con víctimas, las practicantes al estar inmersas en este campo de práctica deben conocer y tener la suficiente claridad frente a esta ley (1448 de 2011), para no cometer ninguna equivocación, en cuanto a las funciones y labores que desempeñan dentro de la institución. Se sugiere que en la academia se fortalezca y actualice durante toda la carrera profesional de Trabajo Social, las políticas públicas y sociales, con el fin de que los estudiantes lleguen al campo de práctica con mayores conocimientos y puedan crear alternativas y estrategias para mejorar el quehacer profesional en su práctica.

El desinterés, la falta de disposición, seriedad y respeto de un grupo de funcionarios dentro del taller de tipos de comunicación dio paso a que el espacio no se tornara del todo ameno debido a que interrumpían constantemente con comentarios sin sentido y con ánimo de burla cuando las exponentes estaban hablando.

5. Quinto tiempo: Puntos de llegada

La realización de esta sistematización de experiencias permitió tener una mirada amplia que da paso a la reflexión y descripción acerca del proceso de práctica profesional y todo lo que este

implica, las funciones, las acciones, tareas y el rol de un profesional de las ciencias humanas y sociales que trabaja con víctimas del conflicto armado dentro de una institución estatal.

La metodología implementada sigue los procesos presentados por el autor Oscar Jara quien sustenta que la sistematización se divide en cinco tiempos, el primero el punto de partida, el segundo la formulación de un plan de sistematización, el tercero la recuperación del proceso vivido, el cuarto son las reflexiones de fondo y el último son los puntos de llegada.

Desempeño e intervención profesional

El profesional en Trabajo Social fundamenta su quehacer disciplinario en varios aspectos entre ellos hacer uso de diferentes habilidades y competencias propias de la profesión como la planificación, la gestión, toma de decisiones, solución de problemas, relaciones interpersonales las cuales se adquirieren durante y después de la carrera, esto se desarrolla y confronta al realizar su práctica profesional independientemente del campo en el que la realice, donde también se aplican fortalezas y capacidades artísticas y sociales.

Es fundamental que al desarrollar cualquier proceso se cuente con registros de lo que sucedió independientemente del que sea por ejemplo, con el desarrollo de la práctica profesional dentro del CRAV, se realizaron diarios de campo, informes y documentos, los cuales fueron útiles para comprender y explicar concretamente momentos y sucesos que posiblemente desde la memoria se hubieran suprimido.

Se considera que los estudiantes al momento de cursar su práctica profesional deberían tener algún tipo de conocimiento sobre las labores y funciones a desempeñar dentro del campo de práctica teniendo en cuenta la pertinencia disciplinar y roles del Trabajador Social en formación, esto con el fin de que el estudiante tenga una visión más completa y no se llegue a improvisar o a cometer errores básicos.

Las practicantes de Trabajo Social del CRAV realizaron diferentes acciones encaminadas al trabajo con víctimas y funcionarios asistentes a esta institución, el primero fue un diagnóstico participativo desarrollado desde la metodología del autor Arizaldo Carvajal realizado con los empleados del Centro Regional, este permitió conocer múltiples problemáticas de las cuales se tomaron las pertinentes con las Ciencias Humanas y Sociales y se decidió emprender un proyecto dividido en dos grandes momentos, esto con el fin de minimizarlas.

El proyecto “vías para la comunicación asertiva” se desarrolló con y para los funcionarios está separado en dos partes, en primera instancia el desarrollo de un taller sobre los tipos de comunicación, este tuvo una metodología didáctica, creativa y lúdica, en el segundo momento se aplicaron diferentes técnicas de recolección de información para conocer específicamente los servicios, requisitos y horarios presentados a través de una cartilla de direccionamiento y un pendón informativo realizados y entregados por las practicantes.

El segundo proyecto realizado dentro de esta institución fue una investigación que pretendía proporcionar aportes a la construcción de memoria histórica del municipio de Soacha, ya que en

este no se cuenta con proyectos que se orienten al tema, por esto el CRAV desde su coordinación se propuso trabajar en este pilar.

La investigación tuvo una metodología audiovisual, se ejecutó con cinco víctimas del conflicto armado allí se aplicaron técnicas como la entrevista y la historia de vida, se presentó en videos realizados con fotografías de una línea de tiempo que contenía dibujos, fotos y una canción los cuales representaban las historias de vida de estas personas.

En los campos de práctica profesional se presentan diferentes falencias, carencias e interferencias las cuales alteran el proceso académico, profesional y personal de los y las estudiantes practicantes dentro de determinada institución, factores como la falta de tiempo del interlocutor por su sobrecarga laboral, la indisposición de actores y sujetos de intervención debido a sus dinámicas personales y laborales, además de experiencias negativas con anteriores practicantes.

Desde los conocimientos y la pertinencia como profesionales en formación de la carrera de Trabajo Social se considera necesario o fundamental que dentro del Centro Regional se sigan desarrollando procesos enfocados a tener un adecuado clima organizacional, ya que según lo evidenciado las relaciones interpersonales entre funcionarios son débiles o inexistentes, debido a que los intereses del grupo se tornan individualistas y no hay un pensamiento de un equipo de trabajo.

Nivel personal

Los conocimientos adquiridos mediante el trabajo con las víctimas del conflicto armado desde sus experiencias y anécdotas son muy enriquecedores, para la vida profesional y personal, sus historias de vida son un gran ejemplo de lucha, valentía, sabiduría, paciencia y perseverancia, porque a pesar de tanto dolor físico y emocional, estas personas puedan sonreír y mantener su cabeza en alto.

Los aportes de esta práctica hacia lo personal se guían en torno al reconocimiento del esfuerzo que hicieron las víctimas para rehacer sus vidas, la fortaleza que tienen para seguir teniendo metas y sueños claros, además de lo agradecidos que algunos son con lo poco o mucho que tienen, en ocasiones no valoramos las personas y las cosas que se tienen, como seres humanos somos inconformistas, pesimistas y negativos sin darnos cuenta que hay personas que han tenido que pasar situaciones mucho más difíciles y dolorosas que las nuestras.

Nivel profesional

Los aportes a nivel profesional de este proceso se dirigen hacia la obtención de conocimiento, el fortalecimiento de conceptos, teorías, la aplicación de técnicas, la creación y desarrollo de instrumentos, las diversas técnicas de intervención que se deben usar dependiendo

de la población con la que se trabaje, aspectos básicos para el trabajo interdisciplinario y la realización de visitas domiciliarias, también evidenciar como una intervención lúdica, creativa y artística permite la mejor ejecución y entendimiento de los procesos.

Las acciones que se desarrollan desde el Trabajo Social, argumentadas con el enfoque psicosocial, son encaminadas a brindar acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado, reivindicar los derechos humanos para que aquellos sujetos puedan recuperar su dignidad e integridad, también a través de este se promueve el apoyo emocional y el bienestar, además pretende fortalecer el autoestima, para crear un mayor empoderamiento social, el cual permite que las víctimas puedan obtener mayor resistencia y obtener procesos resilientes

Bibliografía

- Arenas, J. F. (2013). Memoria histórica razonada, una propuesta incluyente para las víctimas del conflicto armado interno colombiano. *Historelo*, 38.
- Ariza, E. (febrero de 2017). Diagnóstico CRAV. (A. Uribe, Entrevistador)
- Bello, S. (febrero de 2017). Diagnóstico CRAV. (A. Sabogal, Entrevistador)
- Botero, L. D. (Septiembre de 2001). La sistematización de prácticas.
- CEAR. (2005). *Comisión Española de Ayuda al Refugiado*. Obtenido de www.cear.es/Ayuda/Refugiados
- Cifuentes, R. M. (2010). Sistematización de experiencias en Trabajo Social desafío inminente e inaplazable.
- CNMH. (2013). *BASTA YA*. Centro nacional de memoria histórica.
- Congreso. (10 de junio de 2011). *Centro de memoria histórica*. Obtenido de <https://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/caminosParaLaMemoria/descargables/ley1448.pdf>
- Congreso. (Junio de 2011). *Unidad de víctimas*. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/ley-1448-de-2011.pdf>
- Echeverry, D. B. (septiembre de 2017). *En Colombia*. Obtenido de <https://encolombia.com/educacion-cultura/educacion/educacion-revistas/memoria-individual-colectiva-e-historica/>
- Giraldo. (2015). Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/005/y4307s/y4307s05.htm>
- Greenwood. (1993). Obtenido de www.bdigital.unal.edu.co/5901/1/tesis_sayago_Agosto_21.pdf
- Jara, O. (septiembre de 2010). *Cepalforja*. Obtenido de http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/ojara_entrevista_rmatinal.pdf
- Jara, O. (febrero de 2012). *Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos*. Obtenido de <http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-Jara-Castellano.pdf>
- Jara, O. (2013). *Orientaciones teórico prácticas para la sistematización de experiencias*. Obtenido de http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2013/08/Orientaciones_teorico-practicas_para_sistematizar_experiencias.pdf

Korol, C. (24 de agosto de 2016). *La educación popular, camino de liberación*. Obtenido de <http://www.leerydifundir.com/2016/08/la-educacion-popular-camino-liberacion/>

ONU. (2017). Obtenido de <http://www.un.org/es/index.html>

Pau, L. e. (2005).

Queiroz, P. d. (2010). *Historia de vida, un método para las ciencias sociales*. Chile.

Suarez, Ardila, Báez y Rueda. (2013). *Memoria histórica razonada, una propuesta incluyente para las víctimas del conflicto armado interno colombiano*. *Historelo*, 38.

Torodov. (2005). *Memoria colectiva y procesos sociales*.

UARIV. (2013). *Unidad de Atención y Reparación a Víctimas*. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/>

ANEXOS

1. Formato de autorización de uso de datos



AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS

Yo _____ identificado con número de cédula _____

De _____ autorizo a las practicantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (Angie Sabogal y Angélica Uribe) para que tomen y plasmen mi historia de vida a través de videos, registros fotográficos, dibujos y grabaciones para aportar con la memoria histórica de las víctimas de conflicto armado residentes en el municipio de Soacha

Esta información no puede ser utilizada con fines comerciales o actividades lucrativas en ninguna circunstancia.

Además deseo que el video de mi historia de vida sea representado por medio de:

Fotos

Dibujos de mi autoría

Dibujos con la colaboración de las practicantes

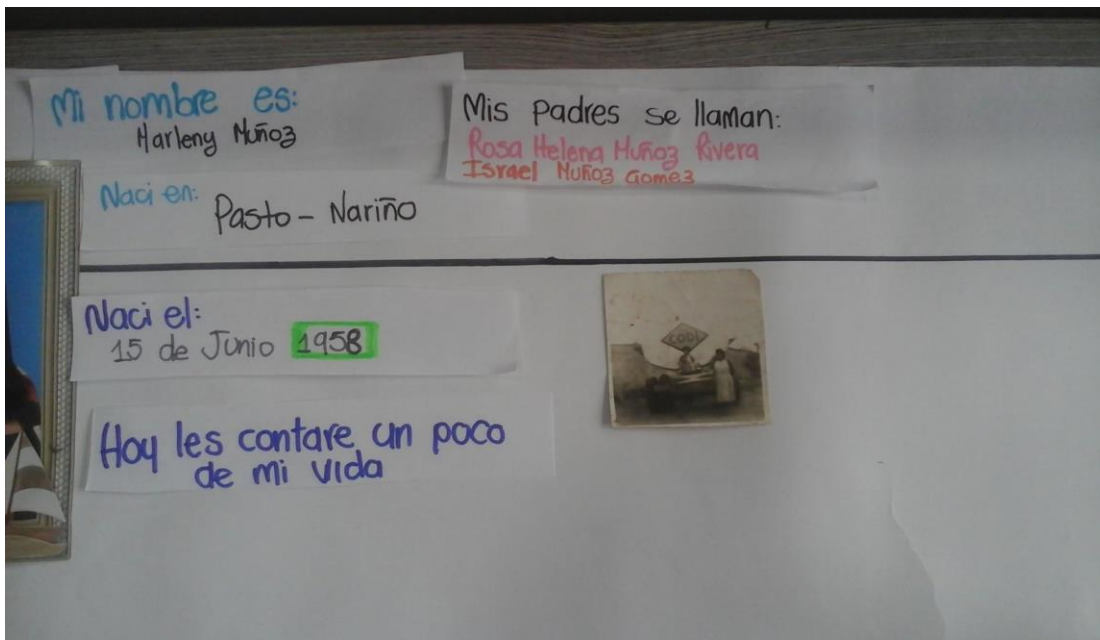
Imágenes de Internet

Firma

2. Diagnostico participativo



3. Ejemplo fotografías para la construcción del video



4. formatos de control de asistencia al campo de práctica

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL									
UNIMINUTO					UNIMINUTO				
FECHA		H.I.	H.F.	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN	FIRMA INTERLUCIDADOR	FIRMA DEL ESTUDIANTE	FECHA	
D.	M.							A.	H.I.
03	03	2017	8:00 am	4:00 pm	* Creación de un video de una semana en el video * Presentación de video que contiene un video de la noche * Presentación de video de la noche				
4	04	2017	7:30 am	1:30 pm	* Inicio de una semana de trabajo con el equipo de trabajo * Trabajo en el desarrollo del proyecto				
5	04	2017	7:30 am	4:00 pm	* Inicio de una semana de trabajo con el equipo de trabajo * Trabajo en el desarrollo del proyecto				
7	04	2017	8:00 am	4:30 pm	* Finalización del video sobre el tema de la historia de vida de los niños * Inicio de la semana de trabajo con el equipo de trabajo				
10	04	2017	8:00 am	5:30 pm	* Inicio de una semana de trabajo con el equipo de trabajo * Trabajo en el desarrollo del proyecto				

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL									
UNIMINUTO					UNIMINUTO				
FECHA		H.I.	H.F.	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN	FIRMA INTERLUCIDADOR	FIRMA DEL ESTUDIANTE	FECHA	
D.	M.							A.	H.I.
21	04	2017	7:00 am	3:00 pm	* Creación del video de una semana de trabajo con el equipo de trabajo * Presentación de video de la noche				
24	04	2017	7:30 am	3:30 pm	* Presentación del video de la noche * Presentación del video de la noche				
26	04	2017	7:00 am	4:00 pm	* Presentación del video de la noche * Presentación del video de la noche				
27	04	2017	7:20 am	1:30 pm	* Presentación del video de la noche * Presentación del video de la noche				
28	04	2017	9:35 am	4:40 pm	* Presentación del video de la noche * Presentación del video de la noche				

5. Videos realizados



6. Invitación al taller

CAPACITACIÓN SOBRE TIPOS DE COMUNICACIÓN
Funcionarios CRAV

Día: Viernes 12 de Mayo de 2017
Lugar: Centro Regional de Atención a Víctimas
Hora: 2:00 pm - 4:00 pm

Invitan:

- Practicantes Trabajo Social Uniminuto Soacha
- Psicóloga SDS Víctimas
- Gerencia UARIV

 **UNIMINUTO**
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

 **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**

 **SOACHA**
Juntos Formando Ciudad

7. Taller tipos de comunicación



8. Encuestas de caracterización

ENCUESTA CONTEXTUALIZACIÓN FUNCIONARIOS CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

1. ¿De qué se encarga el CRAV?
 DE LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN A LA REPARACIÓN VÍCTIMAS, RESPECTO A LAS ÁREAS TEMÁTICAS, EDUCACIÓN, SALUD

2. ¿Cuáles son los principales objetivos del centro?
 PROPAGAR GENERALMENTE LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

3. ¿Según usted cuál es la capacidad de atenciones del CRAV y cuántos son los beneficiarios?
 MENSUALMENTE: 7500 PERSONAL

4. ¿A qué tipo de población atiende y cuáles son sus principales características culturales?
 MADRAS CABEZA DE HOGAR "MUJERES"

5. ¿Qué programas y proyectos maneja el CRAV?
 PLANES - SALUD SUPER SALUD
 EDUCACIÓN - SENA SISTEMAS
 MUN. TRABAJO, PROSPERIDAD SOCIAL
 OFICINA MUNICIPAL

Nombre: Nicolás J. Dasso J
 Cargo: JEC JURÍDICO

ENCUESTA CONTEXTUALIZACIÓN FUNCIONARIOS CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

1. ¿De qué se encarga el CRAV?
 Es un lugar en el cual se articula la atención y orientación interinstitucional ofreciendo sus servicios a la población víctima del conflicto armado respecto al CRAV de acuerdo al enfoque es atención a la población que reside en nuestro municipio

2. ¿Cuáles son los principales objetivos del centro?
 - Atención, - orientación, acompañamiento, remisión interinstitucional

3. ¿Según usted cuál es la capacidad de atenciones del CRAV y cuántos son los beneficiarios?
 Según estándares de la Unidad de Víctimas 12.000 personas

4. ¿A qué tipo de población atiende y cuáles son sus principales características culturales?
 - Población víctima del conflicto armado
 - El grupo poblacional que más accede a la atención por ser el grupo cabeza de hogar y vive con afectación emocional derivados del bullying

5. ¿Qué programas y proyectos maneja el CRAV?
 - SENA - Responsabilidad Social
 - SENA - Cruz Roja - SuperSalud
 - Alcaldía Municipal - Unidad de Víctimas

Los proyectos los dirige cada uno de los programas

Nombre: Diana S. Bello
 Cargo: Psicóloga

9. Encuestas de satisfacción

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Encuesta de satisfacción
Taller de estilos de comunicación
Mayo 12 del 2017

Aspecto	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
1. En su opinión este tipo de talleres son pertinentes respecto a las dinámicas de su entorno laboral?	X			
2. ¿Habo claridad en la explicación de los temas abordados por los exponentes?	X			
3. ¿Cree que los aprendizajes adquiridos en este taller pueden ser aplicables en su vida personal y laboral?	X			
4. ¿Considera que las actividades realizadas tienen relación con los temas?	X			
5. ¿Este taller le dejó algún tipo de reflexión o aprendizaje?	X			
6. ¿Cree que la metodología implementada durante el taller fue la adecuada?	X			
7. ¿Cree que estas actividades le brindan fortalecimiento a las relaciones interpersonales y comunicación asertiva, con los demás funcionarios del	X			

CRONO

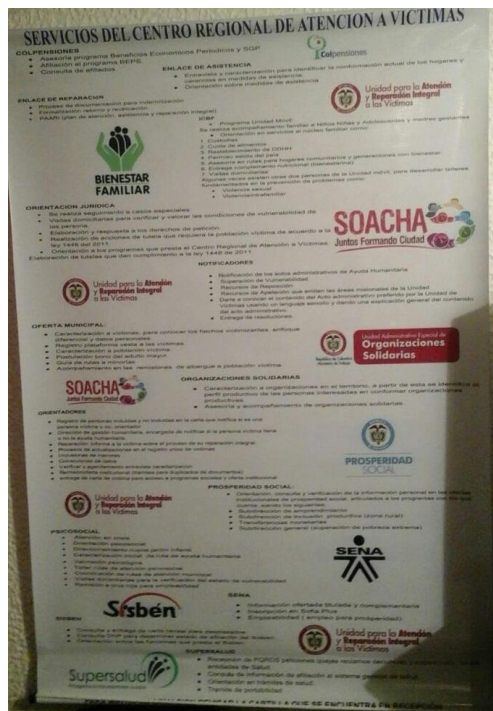
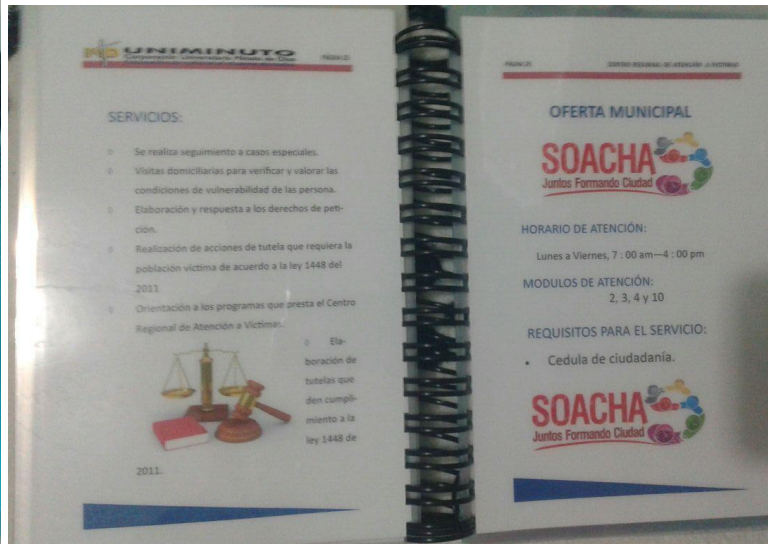
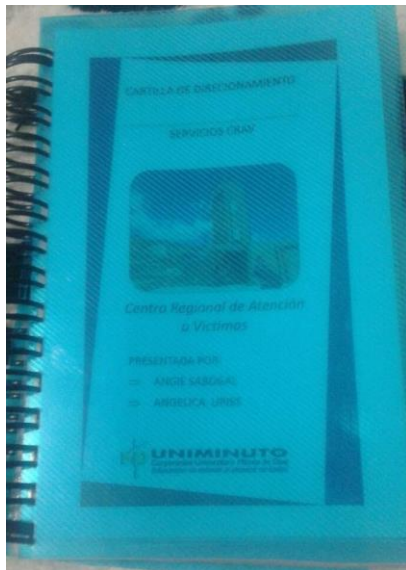
8. ¿El lugar en el que se desarrolló el taller fue el adecuado para este?	X			
9. ¿Cree que los elementos y material utilizados durante la ejecución de los talleres fueron los adecuados?	X			
10. ¿Cómo calificó el manejo de grupo, la seguridad y dinamismo de las prácticas?	X			

OBSERVACIONES:

La actividad fue muy dinámica, entretenida con un buen manejo de grupo, reforzaron temas que fueron muy útiles para mí en cuanto a mis relaciones y comunicación.

Agradecer la dedicación y el tiempo que se tomaron para realizar esta actividad.

10. Resultados



11. Listado de asistencia al taller

UNIMINUTO
 Corporación Universitaria Minuto de Dios
 Educación de calidad al alcance de todos

LISTA DE ASISTENCIA
 TALLER TIPOS DE COMUNICACION
 CENTRO REGIONAL DE ATENCION A VICTIMAS

NOMBRE	CARGO	AREA	FIRMA
Ange Stepany Sabonal Silva	Prochante Trabajo Social	Unimundo/Alcalda	[Firma]
Rocío Bernal Gomez	Agente Profesional	Supersalud	[Firma]
Teresa Cabos	TECNICO	SOS victimas	[Firma]
Milagros Huesca	EE-riaco	SOS victimas	[Firma]
Yanet Vera R	Coordinadora	Unidad	[Firma]
Carly R. Torres	Asesor	SOS victimas	[Firma]
Maria Lucrey Roldo	Asesor	GRE Unidad Victim	[Firma]
Yvonne Rana Orta	Profesional (psicóloga)	Unidad victimas	[Firma]
Oliver Avila	servicio general	Unidad	[Firma]
Daniela Parra	Enlace Asistencia	Unidad	[Firma]
Diana C. Acosta	Enlace de Asistencia	Unidad	[Firma]
Henry Rodriguez	Orientador	Responde Social	[Firma]
Natalia Castro	Tecnico II	SOS victimas	[Firma]
Julian Gutierrez	Asesor administrativo	SOS victimas	[Firma]

UNIMINUTO
 Corporación Universitaria Minuto de Dios
 Educación de calidad al alcance de todos

LISTA DE ASISTENCIA
 TALLER TIPOS DE COMUNICACION
 CENTRO REGIONAL DE ATENCION A VICTIMAS

NOMBRE	CARGO	AREA	FIRMA
Vanessa Escobar	Asesor	Unidad	[Firma]
Consuelo Herrera	Asesor	Unidad	[Firma]
Andrea Carolina Tenjo	Asesor	Unidad	[Firma]
Sara Johanna Bello	Psicóloga	SOS victimas	[Firma]
Luz Mary Preciado	Asesor	Unidad	[Firma]
Angelica Uribe	Asesor	Unidad	[Firma]
Martín Sánchez	Asesor	Unidad	[Firma]
Eduin Gonzalez	Orientador	Unidad	[Firma]
Sandra Galus	Asesor	Unidad	[Firma]
Micael Gonzalez	Reparación	Unidad	[Firma]
Carolina Tenjo	Asistencia	Unidad	[Firma]

12. Diarios de campo



Índice de tablas

Tabla 1, Tipos de registro según la experiencia	
43	
Tabla 2, Categorías de análisis	45
Tabla 3, Procedimiento de la sistematización	48

Índice de gráficas

Gráfico 1. Ubicación del CRAV	34
Gráfico 2 Instituciones y entidades presentes en el CRAV	35

Índice de anexos

Anexo 1, Autorización de uso de datos	73
Anexo 2, Diagnóstico participativo	74
Anexo 3, Ejemplo fotografía construcción video	75
Anexo 4, Control de asistencia	75
Anexo 5, Videos realizados	76
	97

Anexo 6, Invitación al taller	76
Anexo 7, taller tipos de comunicación	77
Anexo 8, Encuesta de caracterización	78
Anexo 9, Encuesta de satisfacción	78
Anexo 10, Resultados	79
Anexo 11, Listado de asistencia al taller	80
Anexo 12, Diarios de campo	81