	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 145
Elaboró		Revisó	Aprobó		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JONATHAN ALEXIS **APELLIDOS:** MIRANDA GARCIA

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALMA YISLEN

APELLIDOS: CASTILLO SARMIENTO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): CONSOLIDACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS ESTABLECIDAS EN LA RED DE APOYO COMPLEMENTARIA AL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS DENOMINADA MANOS AMIGAS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

RESUMEN:

El presente Trabajo de Grado en Modalidad de pasantía se efectuó en La Fiscalía General de la Nación, con el fin de consolidar la estrategia comunicativa “manos amigas” subyacente del trabajo de prácticas profesionales, que consistía en el intercambio de servicios con otras instituciones en un trabajo en red social atendiendo situaciones de los usuarios en áreas diferentes a la penal. Se desarrolló bajo el método único de Trabajo Social con sus cuatro funciones; partió del diagnóstico con instrumentos cualitativos y se configuró en una intervención con perspectiva de bienestar social, se generó productos como la guía interinstitucional, permitiendo un flujo comunicacional óptimo, además de un manual de prácticas delimitando roles y funciones pertinentes para las ciencias sociales y sistematización de acciones contundentes que evidencian el trabajo interinstitucional. A su vez, se da como una herramienta transversal para los funcionarios de la Fiscalía.

PALABRAS CLAVES: Manos Amigas, redes sociales, intervención social **CARACTERISTICAS:**

PÁGINAS: 145 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:**

CONSOLIDACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS ESTABLECIDAS EN
LA RED DE APOYO COMPLEMENTARIA AL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS
DENOMINADA MANOS AMIGAS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

JONATHAN ALEXIS MIRANDA GARCIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL

2020

CONSOLIDACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS ESTABLECIDAS EN
LA RED DE APOYO COMPLEMENTARIA AL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS
DENOMINADA MANOS AMIGAS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

JONATHAN ALEXIS MIRANDA GARCIA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Trabajador Social

Director

MAG. ALMA YISLEN CASTILLO SARMIENTO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL

2020

**ACTA SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
MODALIDAD PASANTIA
PROGRAMA ACADÉMICO TRABAJO SOCIAL**

FECHA: 30 de octubre del 2020
HORA: 9:00 AM
LUGAR: trabajosocial@ufps.edu.co (MEET)


TITULO: "Consolidación de las estrategias comunicativas establecidas en la red de apoyo complementaria al proceso de atención a usuarios denominada manos amigas de la fiscalía general de la nación"

DIRECTOR: ALMA YISLEN CASTILLO SARMIENTO


JURADO: LEIDY YESSSENIA BONILLA MONTAÑEZ
MAGDA BELÉN BAYONA SANABRIA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	A.M.L.
JONATHAN ALEXIS MIRANDA GARCÍA	1340591	4.5	Meritoria

Firmas del jurado calificador:


LEIDY YESSSENIA BONILLA MONTAÑEZ
LEIDY YESSSENIA BONILLA MONTAÑEZ
JURADO


MAGDA BELÉN BAYONA SANABRIA
JURADO


JAIDER TORRES CLARO
Coordinador
Programa Académico Trabajo Social



Vigilada Mineducación

GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Cúcuta, 10 de noviembre de 2020

Señores

BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS

Cúcuta

Cordial saludo:

JONATHAN ALEXIS MIRANDA GARCIA identificado con la C.C. N. 1.090.504.552, autor de trabajo de grado titulado: CONSOLIDACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS ESTABLECIDAS EN LA RED DE APOYO COMPLEMENTARIA AL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS DENOMINADA MANOS AMIGAS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN. presentado y aprobado en el año: 2020 como requisito para optar al título de Trabajo Social; autorizamos a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander, Eduardo Cote Lamus, para que, con fines académicos, muestre a la comunidad en general a la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet etc.; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la ley 1982 y el artículo 11 de la decisión andina 351 de 1993, que establece que “**los derechos morales del trabajo son propiedad de los autores**”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

JONATHAN ALEXIS MIRANDA GARCIA
C.C 1.090.504.552

Contenido

	Pág.
Introducción	15
1. Informe pasantía	17
1.1 Título	17
1.2 Identificación de la problemática	17
1.3 Objetivos	21
1.3.1 Objetivo general.	21
1.3.2 Objetivos específicos.	21
1.4 Justificación	22
1.5 Tiempo de duración	22
1.6 Plan de trabajo	23
1.7 Cronograma	25
2. Marco de referencia	26
2.1 Antecedentes	26
2.1.1 Antecedentes internacionales.	26
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	28
2.1.3 Antecedentes Locales.	29
2.2 Bases conceptuales	31

2.2.1	Redes Sociales.	31
2.2.2	Transversalidad.	31
2.2.3	Violencia Intrafamiliar	31
2.2.4	Socionomía	31
2.2.5	Intervención Social	32
2.2.6	Manos amigas	32
2.3	Bases teóricas	32
2.3.1	Trabajo Social: construccionismo y contexto	33
2.3.2	Violencia: configuración del acercamiento del sujeto a la FGN	35
2.3.3	Fragilidad Humana: la emocionalidad como aspecto enfático a atender.	37
2.3.4	Redes sociales: apoyo y gestión social como estrategia de fortalecimiento institucional.	38
2.3.5	Intervención del Trabajo Social: metodología en busca del bienestar de los sujetos.	43
2.4	Marco legal	46
2.5	Reseña de la empresa	50
2.5.1	Misión.	51
2.5.2	Visión.	51
2.5.3	Objetivos de la institución.	51
2.5.4	Programas y proyectos actuales.	52

3. Metodología	54
3.1 Diagnóstico	58
3.1.1 Técnicas y Herramientas.	58
3.1.1.1 Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQRS).	58
3.1.1.2 Grupo de Discusión	59
3.1.1.3 Debate.	60
3.1.1.4 Conversatorio	60
3.1.1.5 Análisis de los datos.	60
3.1.2 Objetivos y Alcances.	61
3.2 Intervención	62
3.2.1 Enfoque de intervención.	62
3.2.2 Sujeto social-Población objetivo.	65
3.2.3 Técnicas y Herramientas	68
3.2.3.1 Diplomado	68
3.2.3.2 Mesa de diálogo	69
3.2.3.3 Taller	69
3.2.3.4 Mesa de trabajo	69
4. Resultados y discusión	70
Conclusiones	83
Recomendaciones	86

Referencias bibliográficas	88
Anexos	91

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Postulados internacionales de derechos humanos	47
Figura 2. Normatividad colombiana.	48
Figura 3. Jurisprudencia de la corte constitucional	48
Figura 4. Normas relacionadas con los integrantes de la familia	49

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Plan de trabajo	23
Tabla 2. Cronograma	25

Lista de anexos

	Pág.
Anexo 1. Guía Interinstitucional	91
Anexo 2. Manual y reglamento de práctica profesional	122
Anexo 3. Diplomado	134
Anexo 4. Mapa caracterización	143
Anexo 5. Evidencia fotográfica	144

Resumen

El presente Trabajo de Grado en Modalidad de pasantía se efectuó en La Fiscalía General de la Nación desde el CAUITA, con el fin de consolidar la estrategia comunicativa “manos amigas” subyacente del trabajo de prácticas profesionales, que consistía en el intercambio de servicios con otras instituciones en un trabajo en red social atendiendo situaciones de los usuarios en áreas diferentes a la penal. Se desarrolló bajo el método único de Trabajo Social con sus cuatro funciones; partió del diagnóstico con instrumentos cualitativos y se configuró en una intervención con perspectiva de bienestar social, se generó productos como la guía interinstitucional, permitiendo un flujo comunicacional óptimo, además de un manual de prácticas delimitando roles y funciones pertinentes para las ciencias sociales y sistematización de acciones contundentes que evidencian el trabajo interinstitucional. A su vez, se da como una herramienta transversal para los funcionarios de la Fiscalía.

Palabras claves: Manos Amigas, redes sociales, intervención social

Abstrac

The present Degree Work in Internship Modality was carried out at the Office of the Attorney General of the Nation from CAUITA, in order to consolidate the communicative strategy "friendly hands" underlying the work of professional practices, which consisted of the exchange of services with other institutions in a work in social network attending to situations of users in areas other than criminal. It was developed under the unique method of Social Work with its four functions; It started from the diagnosis with qualitative instruments and was configured in an intervention with a social welfare perspective, products such as the inter-institutional guide were generated, allowing an optimal communication flow, as well as a practical manual delimiting relevant roles and functions for the social sciences and systematization of forceful actions that show the inter-institutional work. At the same time, it is given as a transversal tool for the officials of the Prosecutor's Office.

Keywords: Friendly Hands, social networks, social intervention

Introducción

El presente trabajo de grado modalidad pasantía se desarrolla en la Subdirección de víctimas y atención a usuarios, en específico las unidades de CAVIF (Centro de atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar) y CAIVAS (centro de atención integral a víctimas de agresiones sexuales), de la Fiscalía General de la Nación, que brinda a los usuarios una cumplida y eficaz administración de la justicia, debido a que fortalece la intervención en el ámbito judicial, otorgando orientación legal a los usuarios, además genera vínculos con organismos estatales y de la sociedad civil, con el objeto de favorecer la inserción social de las víctimas.

Así pues, se presenta una diligencia administrativa y jurídica en cuanto a la búsqueda de una penalización que responda al delito de violencia intrafamiliar y agresiones sexuales, que requiere a su vez un acompañamiento psicosocial que permita responder a las necesidades emocionales y relacionales desencadenadas por las mismas circunstancias; por tal motivo se establece la búsqueda de la justicia, que en ciertas formas propende a responder con el protocolo institucional, en el cual se concreta claramente los derechos a resarcir, demostrando tácitamente lo somero del trabajo humano, entendiendo la saturación por cantidad de casos pero paralelamente avistando la burocracia.

Se procede a realizar un proceso de intervención social , pertinente al Trabajo Social, con el fin de generar estrategias que permitan subsanar las problemáticas que se reflejan en la entidad correspondientes a las acciones de las unidades del CAVIF Y CAIVAS, concernientes a la atención de usuarios, elaboración de manual determinando aspectos de la práctica profesional y llevando a cabo contactos interinstitucionales buscando posibilidades de vinculación y posibles remisiones, en las instalaciones del palacio de justicia de Cúcuta.

En conclusión, se propone consolidar la propuesta de *red de apoyo* pertinente para la determinación de la situación social presente en el contexto de actuación profesional; la cual busca estrategias alternas de servicios sociales, como a su vez fortalecer ejes transversales en funcionarios, dando así, una respuesta flexible a la naturaleza penal; se pretende mejorar la comunicación interinstitucional y aunar esfuerzos que propendan a un abordaje óptimo, instaurando la conciencia de la denominación *manos amigas* en las oficinas rectoras de atención al usuario.

1. Informe pasantía

1.1 Título

CONSOLIDACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS ESTABLECIDAS EN LA RED DE APOYO COMPLEMENTARIA AL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS DENOMINADA MANOS AMIGAS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

1.2 Identificación de la problemática

La Fiscalía General de la Nación es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia. CAVIF Y CAIVAS son dependencias de la misma, que trabajan la especificidad en casos relacionados con violencia Intrafamiliar y delitos sexuales. Por ende, la dinámica se enmarca en la base jurídica en cuanto a la determinación de procesos y situación de los usuarios que denuncian la violencia en gran recurrencia física, sexual, psicológica y económica, siendo así coherente con su misión y finalidad.

Es así que al ser de naturaleza penal y ser punto de respuesta ante la envergadura de la violencia sexual y conflictos de familia, conlleva un proceso administrativo de presentación de pruebas que se va realizando paulatinamente en un protocolo metodológico desde las Ordenes a policía Judicial (OPJ) respondiendo al sistema judicial, tornándose burocrático en mayor preponderancia.

En primer lugar, el inicio de la base relacional de esta dependencia es en la recepción de la denuncia, los usuarios llegan después de haber atravesado por un episodio ya sea sistemático o de momento, de Violencia Intrafamiliar o delito sexual, en donde en ocasiones se realiza una sensibilización para determinar si efectivamente es competencia del CAVIF o CAIVAS.

En caso de no corresponder con las características de violencia intrafamiliar o delitos sexuales se remite a la dependencia indicada, realizada en gran medida por las profesionales en formación o por el receptor de denuncias, siendo así el proceso intermitente y a su vez impreciso al no tener una persona que no solo reciba a los usuarios, sino que además genere respuestas inmediatas ante las condiciones emocionales en la que se encuentran las personas.

La debilidad radica en la no determinación del asesor jurídico permanente, debido a que no se establece dentro de las funciones del personal del CAVIF y del CAIVAS; los practicantes no están en la totalidad de la jornada debido a sus condiciones de contrato y el receptor de denuncias ejecuta en su despacho la atención de la persona por orden llegada, registrando la entrevista. Además en algunas situaciones por no realizar la orientación y atención pertinente, se pierde no solo el tiempo del usuario, sino la oportunidad de iniciativa de denunciar estos tipos de violencia, esto en condiciones en que algunas personas vienen del área urbana y solo llevan a cabo este tipo de acciones en momentos circunstanciales.

En segundo lugar, el caso se registra e inmediatamente se remite por Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) al asistente Fiscal, el cual tiene la diligencia de asignar casos a los investigadores del CTI y de la SIJIN a través de las OPJ, también autoriza las remisiones a otras instituciones, valoración de Medicina Legal, medidas de protección entre otros, y recolecta todos los informes y folios de los casos para hacerlos reposar en el despacho de la Fiscal y seguir con el proceso legal. Los investigadores realizan entrevistas, labores de campo, arraigos de indiciados, y demás indagaciones correspondientes.

Es decir, hay una concentración en la situación problemática y las recolecciones de información y pruebas, la fiscal es la responsable de los resultados de Investigación, es la encargada de presentar pruebas acusatorias al juez, audiencias de preparación, imputación, legalización de

capturas, juicios orales, entre otros. Denotando un flujo de trabajo armónico en cuanto a relaciones de compañerismo, tolerancia, apoyo, respeto, es decir la interacción interna maneja altos niveles de cohesión.

Ahora bien, por medio del diagnóstico y los diálogos con funcionarios se vislumbra que los usuarios se configuran con un índice bajo de manejo de emociones, altos niveles de dependencia económica y afectiva, emanando una necesidad urgente de atender, evidenciando bases causales de índole social y personal. En cuanto al hecho de seguir el proceso legal se presentan pretensiones de ayuda, medidas de protección y demás con el fin de solucionar la situación sin considerar los límites de acudir a la acción penal tales como la privación de la libertad entre otros.

Es decir, existe confusiones con el fin de denunciar antes de iniciar el proceso penal, es así que se evidencia una carencia de anteceder una preparación para tomar decisiones de emprender proceso legal o de claridad del mismo y repercutiendo en la saturación de casos de los despachos al presentarse retractaciones de los denunciantes, o inclusive pérdida del contacto al abonar direcciones o números de teléfono equivocados obstaculizando la indagación y reposando en los archivos por imposibilidad del sujeto pasivo o reparación integral.

En efecto, se identifica una relación de prestación de servicios en cuanto a indicaciones y realización de formatos que validan las acciones de la institución u otras a las cuales se remiten, se reconoce la experticia de los funcionarios para determinar la especificidad jurídica de los casos.

Sin embargo, se manifiestan en ocasiones palabras indebidas que aunque con intenciones de elucubrar las situaciones se tornan inapropiadas al ser apreciaciones subjetivas, justificadas con la denominada agregar carácter para incidir la ambivalencia del usuario, además de no tener la información y técnicas pertinentes para manejar situaciones de crisis entre otras desencadenadas por la susceptibilidad de los usuarios.

Otra falencia es que cuentan con la participación activa de profesionales en formación del área de las humanidades, con la preparación académica requerida para manejar este tipo de aspectos concernientes a la esfera psíquica, emocional y relacional de los individuos, pero que se disponen solo a funciones administrativas y de archivo, perdiendo el capital humano para elaborar no solo una atención integral y considerada sino además un análisis y sensibilización permitiendo la no saturación del aparato judicial CAVIF y CAIVAS; no se realizan estudios de caracterización o de aspectos acerca de la Violencia Intrafamiliar o delitos sexuales que permitan presentar al CAUITA bases proposicionales para el desarrollo de indicadores y de proyectos.

En síntesis se identifica la no trascendencia de lo administrativo-jurídico, manifestaciones subjetivas con cierto grado de imprudencia, la ausencia de evaluaciones reflexivas del proceso que propendan a la mejora, la omisión de un asesor jurídico pre-denuncia y post-denuncia que abra y cierre el ciclo explicando y concientizando acerca del proceso de restablecimiento de derechos, la privación de personal capacitado en humanística y ciencias sociales (practicantes de las universidades) que trabajen los ejes transversales y propios de la composición humana tales como la psiquis y la relación intrapersonal e interpersonal, y a su vez se pretende consolidar el apoyo interinstitucional que propenda al trabajo en red con el fin de atender las situaciones que no sean penales, por ende se construye los enlaces y se condensa información que permita mejorar la comunicación y buscar nuevas metodologías de trabajo.

Es así, que específicamente se configura “Manos amigas” como respuesta a las falencias comunicativas interinstitucionales, y a su vez como guía informativa orientadora para los usuarios, siendo un canal de intercambio de servicios mediante una guía que reposa la información interinstitucional y gestiona espacios trasversales como acompañamiento psicológico, asesoría en otros ámbitos jurídicos distintos al penal, entre otros aspectos sociales y humanos.

Por tanto, dicha red nace en el marco de la practica social II de Trabajo social del segundo semestre del 2019, constituida como producto y presentada como alternativa innovadora complementaria al CAUITA; para generar una acción contundente, se busca la implementación efectiva de la misma en el proceso de modalidad pasantía, realizando así, una secuencia y, además para denominar un actor que precisara la implementación, debido que al ser una idea incipiente no se compacta dentro del equipamiento de productos de los funcionarios debido a la estructura administrativa que limita funciones, para ello se requiere sensibilización y adaptación a cerca de la red, instaurado debidamente la guía interinstitucional y la puesta en marcha de contacto interinstitucional , es decir adaptación mediante la visibilización de la praxis metodológica de canales comunicativos de la misma red.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Fomentar la atención integral mediante la consolidación de la estrategia Manos Amigas mejorando los procesos administrativos en el CAUITA de la Fiscalía General de la Nación

1.3.2 Objetivos específicos.

Fortalecer procesos administrativos instaurando capacidades en los funcionarios, mediante formación complementaria al proceso de atención del usuario.

Promover la interdisciplinariedad de las prácticas de los profesionales (psicología, derecho) designados al CAUITA, relacionando al proceso formativo las acciones de la red.

Afianzar el relacionamiento logrado en Manos Amigas, con las Instituciones Públicas y Privadas, desde el intercambio de servicios y trasmisión de la guía interinstitucional que pueda ser complementaria a los procesos de atención.

1.4 Justificación

Trabajo Social, ha logrado permear diversas esferas de la sociedad, con el fin determinante de generar cambios importantes en las dinámicas existentes en la realidad, es por tanto que, el área penal juega un papel significativo en cuanto a la búsqueda de la justicia de ciertos problemas sociales, es decir, la Fiscalía General de la Nación indiscutiblemente brinda acceso de la justicia con los pilares de verdad, Justicia y reparación.

Es por tanto que dicho trabajo requiere un trabajo profesional en áreas distintas a la jurídica debido al abanico circunstancial de los casos solicitantes de los servicios penales, que sensibilice y a su vez genere un vínculo colaborativo con cohesión entre usuario y funcionarios; una labor que genere nuevas estrategias de fortalecimiento de capacidades y gestión de recursos que den respuesta a las situaciones presentadas. De la misma manera se desarrolla una acción socioeducativa a los funcionarios y administrativos de la institución en cuanto a procesos de áreas sociales y humanas, evidenciando una integralidad de los procesos.

Así pues, no solo se posiciona Trabajo Social denotando trabajo incipiente en el área jurídica en Cúcuta, sino a su vez potencializa un trabajo articulando entre instituciones, previendo las verdaderas necesidades institucionales FGN y de la población; es indispensable un trabajo preciso de la cuestión social, a través del trabajo en red y estableciendo habilidades autónomas de respuestas pertinentes sociales y de revisión de acciones. Este trabajo pretende consolidar estrategias comunicativas ya establecidas en la FGN que promuevan un cambio estructural que transforme esquemas administrativos en soluciones pertinentes.

1.5 Tiempo de duración

4 meses

1.6 Plan de trabajo

Tabla 1. Plan de trabajo

Objetivos Específicos	Actividades	Producto y/o Resultado Social.	Técnica
Fortalecer procesos administrativos instaurando capacidades en los funcionarios, mediante formación complementaria al proceso de atención del usuario.	Llevar a cabo formación en derechos humanos con enfoque de género, por parte de la defensoría del pueblo, desde la gestión obtenida por la iniciativa de red de apoyo.	Enseñar nuevos enfoques que aporten al proceso de atención a usuarios, desde una mirada integradora del conocimiento.	Ejes temáticos para diplomado
	Comunicar funciones de los practicantes, enseñando roles determinantes de las disciplinas para asignación de tareas pertinentes, enseñando manual de prácticas.	Dar a conocer papel específico de los practicantes y su labor en manos amigas, a su vez de aspectos concernientes al conducto regular de prácticas.	Manual
	Socializar guía interinstitucional.	Instaurar la utilización de alianzas construidas en la red Manos amigas.	Mesa de dialogo
Promover la interdisciplinariedad de las prácticas de los profesionales (psicología, derecho) designados al CAUITA, relacionando al proceso formativo las acciones de la red.	Incorporar los trabajos interdisciplinarios a la red Manos amigas, previendo nuevos escenarios profesionales.	Apoyar procesos interinstitucionales, acompañar a las demás instituciones en una apuesta de sumas de esfuerzos recíprocos.	Talleres
	Propender por hacer campañas de sensibilización de manera conjunta con los demás practicantes en fechas reconocidas internacionalmente como el día de la mujer.	Sensibilizar a la población institucional en temas concernientes a las problemáticas atendidas. Reforzando procesos lúdicos pedagógicos de prevención.	Stands Informativos

	<p>Evaluar participativamente desde el punto de vista de los practicantes el proceso desarrollado durante el tiempo de vinculación en la Fiscalía, revisión del trabajo realizado de la red Manos amigas.</p>	<p>Retroalimentar las acciones desarrolladas interdisciplinariamente en la Fiscalía e interinstitucionalmente.</p>	<p>Mesa redonda</p>
<p>Afianzar el relacionamiento logrado en Manos Amigas, con las Instituciones Públicas y Privadas, desde el intercambio de servicios y transmisión de la guía interinstitucional que pueda ser complementaria a los procesos de atención.</p>	<p>Asistir a mesas de trabajo desarrolladas a nivel municipal y departamental en temas relacionados con las cuestiones sociales que atañen a los despachos fiscales.</p>	<p>Permanente comunicación de proceso municipal y departamental en temas concernientes a la atención a usuarios.</p>	<p>Mesa de dialogo</p>
	<p>Realizar trabajo de extensión de la Fiscalía a instituciones vinculadas a la red de apoyo que soliciten el intercambio de servicios.</p>	<p>Ejecución del intercambio de servicios.</p>	<p>Talleres de</p>
	<p>Cierre y entrega formal de guía interinstitucional a las demás instituciones.</p>	<p>Dar a conocer productos obtenidos y entregar guía donde las demás instituciones encuentren localización y números de contactos de las demás organizaciones.</p>	<p>Guía Interinstitucional</p>

2. Marco de referencia

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales.

La atención que lleva a cabo la Fiscalía General de la Nación con los usuarios que buscan Justicia ante la circunstancia desproporcional que atentó contra su dignidad u aspectos personales, busca en gran medida un abordaje holístico de estrategias sociales que complementen el proceso penal, tal es el caso, del estudio “las violentas esquivas de la cuestión social: el trabajo social en el ámbito penal”, un artículo publicado por Corona cuyo objetivo era “ problematizar el rol del Trabajo Social en el ámbito penal, su lectura de la cuestión social y la relación con la cuestión penal” (2018, p.1), elucubró aspectos profesionales y sus implicaciones del contexto en cuestión, obteniendo: “el análisis de las manifestaciones de la cuestión social y su impacto dentro del ámbito suelen quedar excluidos en la intervención, realizando lecturas criminológicas centradas exclusivamente en el “individuo delincuente”, (2018, p.1). Dando así, reflexiones pertinentes para la elaboración de estrategias optimas en la FGN. Esta investigación abre perspectiva de labores de un profesional en Trabajo social en FGN en el caso del Palacio de justicia en Cúcuta, la red manos amigas, propugna labores de gestión en relación con competencia de esta de la disciplina, un acoplo oportuno en el área penal y devela el fin correlacional con propósitos integrales de los sujetos problematizados.

Por otra parte, la investigación llevada a cabo por Torres y Pérez (2013) nombrado “La intervención del Trabajador Social desde el ámbito del Poder Judicial”, engloba un análisis disciplinar que buscaba la “Construcción de ciudadanía y desarrollo local desde la perspectiva de las ciencias sociales. Ejes: Resiliencia comunitaria, negociación y Redes sociales” (2013, p.1), permite una perspectiva investigativa pertinente al rol con la naturaleza institucional, ya que se

puedo vislumbrar “responder a las necesidades sociales que se generan en el ámbito mismo de la consolidación de una sociedad en la que el capitalismo es el modo de producción que organiza las relaciones sociales” (2013, p.5). Siendo así el punto de partida por el cual se genera manos amigas como respuesta a las particulares problemáticas sociales de la FGN, irrumpiendo de manera incipiente la burocracia, a través de ejes propios del área de acción del Trabajador social que poco son descritos en dicha institución, y esta estrategia pretende reflexionar en la conciencia de derecho ciudadano.

Por otra parte, Gómez y Soto (2015), en su publicación “El trabajador social de la Administración de Justicia española en los procesos de rupturas matrimoniales”, con el objetivo de “develar una situación real escondida en polémicas y debates científicos y populares. El estudio busca también conocer cómo se sitúa el trabajador social del ámbito de justicia” (2015, p.1). Muestra de manera fehaciente la dicotomía de la actuación profesional, manifestando en sus resultados que “los trabajadores sociales sufren esa indeterminación funcional de los propios equipos, añaden el desconocimiento de la profesión en el ámbito jurídico y su escaso prestigio social” (2015, p. 22).

Sin embargo, dichos profesionales “desarrollan su trabajo de forma práctica y han contribuido paritariamente con los psicólogos a la implantación de los equipos psicosociales” (2015, p 22). Atañe un área de la cual nace la iniciativa manos amigas, el área de la violencia intrafamiliar, y reafirma la disyuntiva profesional en el área jurídica, pero, que busca el anclaje práctico necesario por medio de la interdisciplinariedad, dicha estrategia cuenta con psicólogos en su equipo de trabajo; corresponde así, esta pasantía como la evidencia tangible en respuesta a estos vacíos disciplinares en el caso del área penal.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Patiño y Rico (2019) en su trabajo denominado “Estrategias para reducir el impacto psicológico de víctimas y usuarios de las unidades CAIVAS y CAVIF”, cuyo objetivo era “Reducir el impacto psicológico de las víctimas de conductas punibles y usuarios de la Fiscalía General de la Nación a través del empoderamiento” (p.12), denota los esfuerzos profesionales por integrar estrategias que mitiguen los efectos contraproducentes que generan las situaciones negativas de los delitos, logrando este proyecto “Generar un impacto en el conocimiento que poseían los participantes con respecto de los recursos internos y externos con los que cuentan y como estos los pueden ayudar o potenciar en algunas situaciones particulares”.

A su vez “un gran conocimiento a los participantes con respecto de las rutas de atención y redes de apoyo existentes” (p.106). Corresponde un ítem de las acciones que pretende gestionar manos amigas, uno de los factores que repercute en el pleito penal es el estado emocional desestabilizando lo psicológico; manos amigas organiza los espacios para atender de manera transaccional este aspecto y conectar otras instituciones que sigan el proceso.

Así mismo, un proyecto de prácticas denominado “Habilidades resilientes en víctimas y usuarios de los centros de atención integral de abuso sexual y violencia intrafamiliar” llevado a cabo en el por Rayo (2019) , pretendía “Fortalecer habilidades resilientes en los usuarios y víctimas de los centros de atención penal integral a víctimas de las unidades CAIVAS y CAVIF con el fin de minimizar daño” (p.12), buscando resolver las repercusiones emanadas de la vorágine negativa emocional, logrando “Mitigar sentimientos de culpa en la población por medio de actividades donde reconocieron patrones de relación favorecedores y desfavorecedores en los diferentes contextos que los rodean” (p.80).

De tal manera que provee alternativas de acompañamiento y empoderamiento, a su vez “establecer nuevos vínculos entre la Fiscalía General de la Nación, puesto que se realizaron aplicaciones de instructivos en CHRIO y la Casa de la Empoderada” (p.80). Es el trabajo inicial, donde se materializó acciones de extensión desde manos amigas como parte del apoyo recíproco interinstitucional, así como, la aplicación de talleres que complementarían el proceso en la FGN en específico en CAIVAS Y CAVIF, dentro del marco de la propugnación de la red.

A nivel de la ciudad de Cúcuta, en las instalaciones del palacio de Justicia se considera el trabajo hecho por Villabuena (2019), el cual lleva por nombre “Fortalecimiento y orientación de habilidades emocionales en víctimas de violencia intrafamiliar”, que persistía en el desarrollo de estrategias transversales que ayudaran a los usuarios de fiscalía, su fin era “Fortalecer habilidades emocionales que permitan el empoderamiento en las víctimas de violencia intrafamiliar como prevención del hecho victimizante” (p.14).

Por medio de un enfoque cuantitativo y cualitativo alcanzando “herramientas elementarías para que estas generen estrategias de empoderamiento necesarias para reducir el hecho victimizante... se desarrolló una campaña de sensibilización en el corregimiento de San Faustino donde se orientó a la población desde el conocimiento psico jurídico” (p.93). Relacionando el despliegue de acción de la gestión de manos amigas, llegando a dicho corregimiento, y propendiendo a trabajar en la atención a la violencia intrafamiliar, devala de manera reiterada acciones de componen la red, intercambiando servicios interinstitucionalmente.

2.1.3 Antecedentes Locales.

De la misma forma, San Juan (2019) en su investigación “Habilidades de resiliencia como estrategia para mitigar el impacto psicológico en víctimas y usuarios de las unidades de atención a víctimas de la Fiscalía General de la Nación”, que tenía como objetivo “Mitigar el impacto

psicológico en víctimas y usuarios de las Unidades de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación a través de habilidades de Resiliencia” (p.12). Demostraba una consecución del trabajo desde la psicología en cuanto a la carga emocional de los procesos penales, fomentando “comunicación, educando a las personas sobre la comunicación asertiva y como comunicarse, mediante herramientas y métodos que les ayudaron a comprender mejor la forma en la cual se estaban comunicando y aquellos errores que estaban cometiendo” (p.84). Prediciendo la gestión de manos amigas a nivel de los usuarios a manera general de la oficina de atención a víctimas de FGN, de igual manera estipula fines y propósitos que busca manos amigas de manera permanente.

Por otro lado, se puede observar en el trabajo con título “Promoción de la Salud Mental en los Funcionarios y Usuarios de la Fiscalía General de la Nación en las Oficinas de CAIVAS y CAVIF”, elaborado por Millán et al (2019) , un abordaje en los dos estamentos base de la institución mediante la vertiente de la psicología que buscaba “Implementar factores protectores de la salud mental en los funcionarios y usuarios de la Unidad de CAIVAS y CAVIF, por medio de encuentros psicoeducativos que fortalezcan el bienestar psicológico de la población” (2019, p.16). Que efectivamente “logró contribuir que comprendieran la importancia de adquirir poder sobre su propia vida reduciendo de esta manera que se presenten abuso e influencia negativa por parte de terceras personas que pretenden causar daño tanto físico como psicológico en ellos” (2019, p.93). Converge en la acción psicológica y la gestión social, no solo a usuarios, sino además a funcionarios, manos amigas pretende abarcar este estamento desde capacitaciones y talleres que complementen el trabajo de estos profesionales.

En conclusión, esta revisión, permite evidenciar un panorama base y de enfoque que complementa el direccionamiento de la intervención social propuesta, tomando aspectos

específicos situacionales y a su vez, propios de la profesión, propendiendo a una actuación pertinente en la propuesta social.

2.2 Bases conceptuales

2.2.1 Redes Sociales.

Asociacionismo y suma de esfuerzos funcionales en la intención de impulsar mejores condiciones de vida y para el desarrollo de las personas, trasluce todo un potencial para el análisis prospectivo desde la perspectiva reticular y para la generación de metodologías de ejercicio transformador. (García, 2011, p.392.)

2.2.2 Transversalidad.

Primer intento por acercarse a la realidad del individuo, a su ser social y su contexto, a las problemáticas que lo rodean, cumpliendo la función de correlacionar, integrar y poner en juego los conocimientos y habilidades adquiridos a través de las diversas áreas y de sus experiencias (Decreto 1860, 1994).

2.2.3 Violencia Intrafamiliar

Cualquier denominación que se dé sobre una situación violenta entre parejas, en la familia, con niños... la denomina como doméstica, ya que todas tienen un denominador común la ejecución de esta en el ámbito privado del hogar. Conjunto de las formas de las formas de violencia que se ejercen en el hogar, cualesquiera que sean las personas que las ejercen y las que las sufren (Welzer-Lang 1992 citado por Rodríguez, 2013, p.5).

2.2.4 Socionomía

La cual se define por Moreno en 1966 como “la ciencia que se encarga del estudio de las leyes sociales” (Citado por Bezanilla y Miranda, 2012, p.162). Es “una ciencia que se encarga del estudio

de los principios y fenómenos microsociales, especialmente de los grupos pequeños, instituciones y comunidades’’ (Bezanilla y Miranda, 2012, p.162).

2.2.5 Intervención Social

Actuación, el Trabajador no solo piensa, sino actúa...pensar y actuar aspectos fundamentales, la intervención parte del supuesto que ella se conforma en el desarrollo de los procesos sociales reproducidos cotidianamente (Rozas, 1998 p.60).

2.2.6 Manos amigas

Red social propuesta en Fiscalía General de la Nación que promueve la gestión social en el área penal, a través, del intercambio de servicios interinstitucionales y organización de acciones interdisciplinarias. Genera un complemento de áreas y ejes transversales en la disciplina jurídica, más específico en el área penal.

2.3 Bases teóricas

A continuación se presentará la justificación teórica de la propuesta, partiendo de la importancia de Trabajo social para el tratamiento pertinente de problemáticas en las distintas áreas de la sociedad, el enriquecimiento disciplinar al incursionar en situaciones incipientes, Natalio Kisnerman y Olga Lucia Vélez; luego basados principalmente en Galtung y Puga, se describirá la situación disruptiva de la institución, violencias, en especial la estructural y la intrafamiliar, apoyados sucesivamente del entendimiento de afectaciones emocionales con las fragilidades humanas de Zygmunt Bauman.

Así pues, posteriormente de la pertinencia disciplinar y contextualizando, se enfatizará en la teoría central de la propuesta manos amigas, las redes sociales de Jacob Levy Moreno y los grupos de tratamiento de Robert Vinter; para finalizar con la forma de abordaje metodológicamente, es

decir, la intervención como puesta en marcha de la propuesta, basada en Rozas Pagaza y de la búsqueda propia del bienestar social como fin a determinar.

2.3.1 Trabajo Social: construccionismo y contexto

Trabajo Social dentro del sistema penal permite brindar una mirada humanística importante en el abordaje de las situaciones propias de la Fiscalía General de la Nación, es así que determina el punto de partida en la incorporación de estrategias que brinden complemento a la atención de los usuarios; es importante describir en primera instancia la explicación de su pertinencia en el contexto institucional como base referencial que engrana las situaciones problemáticas y las acciones de intervención.

Es por tanto, que “pensar en trabajo social expresa así nuestro posicionamiento en un rol profesional y una orientación en esta búsqueda en la que siempre estamos, desde que asumimos el peso y la satisfacción de ser trabajador social” Kisnerman, (1997, p.6); es así como desde el rol se determina el proceso de acción, que desde el diagnóstico se termina configurando en una intervención social, la cual debe responder a la realidad social, y a su vez presenta:

Un momento particular del desarrollo de las contradicciones internas de un sistema...; Sabemos que la burocracia social está interesada en una administración no conflictiva. Que existe una contradicción entre la adaptación activa, crítica, creativa, de los hombres a las condiciones objetivas de existencia y la adaptación pasiva de las instituciones a los sistemas de cambio. Sabemos que no es fácil articular los distintos objetivos (de la población, de la institución y de la profesión) (Kisnerman, 1997, p.10).

Por consiguiente dentro del rol profesional debe considerarse estas vicisitudes, la FGN es especialista en el área penal, y presenta una concurrida atención, teniendo un vacío en ejes transversales como los humanos y psicológicos; más allá, es entender que la cuestión no es de cómo

entrelazar y buscar las ayudas del estado, el trabajo político está en organizar y hacer que los individuos resuelvan y subsanen su necesidad mediante el desarrollo de potencialidades (profesionales de ciencias humanas en sus equipo de funcionarios y apoyo de profesionales en formación de psicología y Trabajo social) ; ahora bien, el hecho no es prescindir de lo que la institucionalización provee, sino crear una relación diferente que se conjugue íntegra y recíprocamente.

Es por ende que la praxis debe vislumbrarse desde el sujeto propio a intervenir, es decir, la lectura de contexto y de situaciones debe ser fáctica y no pre-establecida del protocolo o teoría, lo que permite un accionar preciso, por lo que cada persona de la población con la que se trabaja “son el recurso más valioso con que podemos contar, recurso que es una constante caja de sorpresas y resonancias, Ellas dan sentido a la articulación de nuestro espacio profesional de saberes e intervenciones en un espacio social concreto” (Kisnerman, 1997, p.12).

En concomitancia Olga Lucia Vélez da una perspectiva reconfiguradora la cual apunta a una práctica que se adentra a las imbricadas realidades actuales, entre ellas

La desarticulación del tejido social, la centralidad de la violencia en la vida cotidiana y en el imaginario colectivo, el deterioro de la calidad de vida, la desvalorización del ser humano, la dificultad del diálogo intergeneracional, la violencia, la degradación del medio ambiente y los cambios en las estructuras y dinámicas familiares -entre otros- son problemas centrales que le plantean al Trabajo Social Contemporáneo escenarios y necesidades de formación y actuación diferentes y renovados. (Vélez, 2003, p.7).

Es decir, frente a este panorama se requiere de una postura además de crítica, creativa de los sujetos profesionales y de las instituciones, mediante planificación e instrumental técnico que tenga en cuenta el sentir de la población; Las propuestas contemporáneas de actuación profesional

requieren estar soportadas en unas herramientas técnicas revitalizadas y reconfiguradas a la luz de las necesidades y exigencias que los escenarios complejos como los de la violencia, Vélez (2003); los enfoques y modelos exigen el desarrollo de dispositivos operativos que doten de sentido la realidad humana y a su vez la práctica profesional para alcanzar alternativas éticas, políticas y sociales, como esboza Vélez : “los paquetes instrumentales que soportan la acción obedece no sólo a necesidades funcionales sino a objetivos cognitivos” (p.97) . Para llevar a cabo este propósito debe haber una desconstrucción en el afán pragmático, casual, tiene que desarrollarse la construcción en la cuestión dialógica y así reproducir información coherente y pertinente que permita visibilizar y escuchar la opinión de todos los implicados.

2.3.2 Violencia: configuración del acercamiento del sujeto a la FGN

A propósito de los implicados y su realidad social, una situación ya nombrada por Vélez y de gran relevancia es la de violencia y esta se da y se reproduce en todos los ámbitos del ser humano, “Tampoco puede separarse la violencia de su contexto espacio-tiempo. El contexto en el espacio es la formación del conflicto, incluyendo a todas las partes involucradas” (Galtung, 2003, p.23).

Este Sociólogo noruego presenta una metáfora pertinente para entender este concepto y así evidenciarlo en nuestra cotidianidad, el iceberg, de modo que la violencia visible es solo una somera visualización de dicha violencia y debajo del agua subyace otros aspectos lacerados desde lo cultural y lo estructural, es decir es una afectación holística que estalla; ya sea en la forma colectiva de la Guerra con la participación de dos o más gobiernos, o en el interior de la familia o en las calles (Galtung, 2003).

Es importante resaltar que esta descripción es la base circunstancial por la cual los usuarios acuden a la FGN en busca de justicia, se trata de develar aspectos que no se consideran en el abordaje penal, aunque no es competencia por la naturaleza jurídica, es indispensable desglosar

los aspectos que se desprenden de la violencia para entenderla y argumentar la necesidad de servicios como el psicológico dentro de la red.

También, Galtung manifiesta que existe un imaginario en que la violencia y la guerra se consideran una erupción que tiene un principio y un fin y ninguna consecuencia emocional, solo las visibles al finalizar la violencia: los muertos, los heridos, el daño; definiendo en varios de sus textos la clasificación de esta variable, en donde en primera instancia describe la violencia directa, física y verbal se manifiesta en el comportamiento, es percibida por los sentidos, es importante elucubrar la acción humana que no surge de la nada, es decir analizar sus causas; además presenta la violencia cultural (racismo, patriótica, patriarcado, etc.), y la violencia estructural originada por todo un conjunto de estructuras (Galtung, 2003) .

Por consiguiente una de las estructuras humanas que más le atañe este problema es la familia, la cual tiene como base la cultura, es decir el medio donde se desenvuelve la circunstancia e inclusive engloba a los medios de comunicación; este régimen de ideas apoya ciertas justificaciones a las acciones clasificadas como violencia intrafamiliar por el uso de estereotipos de cada miembro ,“la familia existe como una organización social pequeña que se funda generalmente en la procreación y crianza de los hijos, y puede asumir formas muy distintas. En algunas predomina la consanguinidad y en otras la habitación compartida” (Puga et al 2007, p 40). La dependencia de cual surge la idea de manos amigas y necesita recurrentemente el intercambio de servicios es el CAVIF, donde el tema de violencia familiar es la base del abordaje de funciones organizativas.

De tal manera se presentan desarmonías en la dinámica familiar dadas de manera abrupta, la violencia intrafamiliar o doméstica, la cual se determina desde:

Cualquier denominación que se dé sobre una situación violenta entre parejas, en la familia, con niños... la denomina como doméstica, ya que todas tienen un denominador común la ejecución de esta en el ámbito privado del hogar. Conjunto de las formas de las formas de violencia que se ejercen en el hogar, cualesquiera que sean las personas que las ejercen y las que las sufren (Welzer-Lang 1992 citado por Rodríguez, 2013, p.5).

Expresando las condiciones internas del sistema particular que se evidencia un trasegar situacional, dañando a alguno de sus miembros desde las esferas físicas o psicológicas. Welzer-Lang da unas reflexiones tales como: ¿qué se denomina violencia doméstica?, ¿qué forma adopta?, ¿es natural?, remitiéndose a las creencias y mitos sobre hombres violentos y mujeres maltratadas, las maneras como opera la violencia, la «función» que desempeña en las parejas y el sentido de sus diversas formas (Citado por Rodríguez, 2013).

2.3.3 Fragilidad Humana: la emocionalidad como aspecto enfático a atender.

Por otro lado una de las necesidades según Bauman (2003) por las cuales se conforma este sistema, es la tendencia que tienen los contemporáneos de estar siempre ávidos de la seguridad de la unión, tener un apoyo, no sentirse descartables, en otras palabras la premura por relacionarse, sin embargo hay una dicotomía con el hecho de que esta compañía no sea muy permanente ya que limita la libertad de sí mismo, es decir el individuo líquido moderno prescribe en su cotidianidad y proyecto de vida la ambivalencia, denotando la inestabilidad por la cual pasan muchas personas y que no permitió una planificación enfocada al conocimiento y distinción de valores, sino simplemente premura por no sentirse solo, sin tener claro los componentes familiares y un desentendimiento por lo que se está generando; ‘‘En definitiva, ¿qué clase de consejo están buscando verdaderamente?, ¿cómo anudar la relación o cómo, por si acaso, deshacerla sin prejuicio y sin cargos de conciencia?’’ (Bauman, 2003, p.12).

Este análisis reflexivo permite esclarecer aspectos emocionales y psicológicos que no se consideran en el área penal y que genera conductas en los usuarios que no conjugan con los procesos de la FGN, conllevando indeterminaciones en el abordaje de la situación y a su vez produce comportamientos en el individuo indecisos que simplemente emanan necesidades emocionales personales que efectivamente afectan sus relaciones interpersonales y esto, a falta de bases, el resultado irá en detrimento de los ideales imaginados, bien manifestaba Bauman (2003): “el amor no encuentra su sentido en el ansia de las cosas ya hechas, completas, terminadas, sino en el impulso a participar en la construcción de esas cosas” (p.21).

2.3.4 Redes sociales: apoyo y gestión social como estrategia de fortalecimiento institucional.

En lo que respecta a la solución de esta problemática y realizar un acompañamiento psicosocial pertinente, es necesario llevar a cabo un trabajo en redes que propenda a resarcir y mejorar estos comportamientos, el eje central de la intervención social en estos casos; ya decía Moreno (1975-1995) que el principio fundamental de todas las formas de psicoterapia es el encuentro genuino entre personas; consiste en que se generen las condiciones para que los implicados en relación, puedan reconocerse, estando y siendo juntos en un momento y espacio tiempo (Citado por Bezanilla y Miranda, 2012, p.149). Solo desde la reciprocidad y el flujo de interacciones el sujeto logrará entender las experiencias y la existencia del otro para a su vez comprender las suyas propias.

En consecuencia, el eje central de Moreno es la sociología la cual la define en 1966 como “la ciencia que se encarga del estudio de las leyes sociales” (Citado por Bezanilla y Miranda, 2012, p.162). Esta definición puede ser general, por el contexto en el que se estipuló, aunque se puntualiza el concepto planteado anteriormente manifestando que es “una ciencia que se encarga

del estudio de los principios y fenómenos microsociales, especialmente de los grupos pequeños, instituciones y comunidades'' (Bezanilla y Miranda, 2012, p.162). Siendo así, inductiva y precisa para las instituciones que puedan desarrollar su función administrativa estratégicamente hacia el desarrollo humano.

El trabajo en red, se presenta como estrategia pertinente no solo por el componente característico relacional de atención a la problemática, sino, además, por la practicidad operativa, el intercambio de servicios no altera la estructuración establecida de la FGN y las organizaciones prestadoras de servicios tienen la competencia para las áreas psicológicas y demás del área del derecho que se necesiten tratar. Esto alude de manera conjunta a una gestión de capacitación de temáticas sociales para los funcionarios que permita fortalecer el abordaje de la situación. Y finalmente articula procesos formativos de practicantes que ponen en marcha acciones que nutren el proceso de atención, evidenciando unos trabajos unificados internos y externos que configuran la red de apoyo.

Dentro de este concepto se maneja un eje fundamental que es la telé, la cual es la una unidad básica de sentimiento que se trasmite de un individuo a otro, y se establece como una expresión de la tendencia natural del ser humano para establecer vínculos emocionales con el otro, siendo la calidad de la emoción que transita entre las personas, la que proporciona la característica de atracción o rechazo (Moreno, 1966, citado por Bezanilla y Miranda, 2012). Expresa, la distinción de flujos de interacción intrínseca es evidente en las condiciones de relaciones diarias de los individuos y que es necesario generar mediante la empatía al momento de entablar conexión funcionario y usuario en lo que respecta a instituciones.

Asimismo tres ramas en las que se divide y que se consideran como métodos de estudio de la sociología son, en primera instancia la sociometría, la cual se encarga de cuantificar las cualidades psicosociales de la población, de los métodos experimentales; posteriormente la sociodinámica o sociodinámica que parte del estudio de la estructura de los grupos sociales, los aislados y las asociaciones, se define como una serie de leyes que expresan la influencia de las fuerzas supraindividuales y sociales en el destino de los individuos del grupo.

Por último, la sociatría, en ella se enfoca a la curación de los sistemas sociales, es decir que es aquella que se encarga de las aplicaciones clínico-terapéuticas derivadas de los datos y observaciones de las ramas anteriores, Moreno (1966, citado por Bezanilla y Miranda, 2012), convergiendo en una ruta de estudio de los grupos humanos en aras de mejorar en relación las condiciones de su realidad social.

De manera paralela, dentro de la disciplina Mónica Chadi citada por Silva (2009) manifiesta lo significativo de las redes de apoyo para las personas y exhorta a pensar el individuo como ser que se establece y se configura en vínculos e identidad de forma colectiva en grupos en los que se interrelacionan. A su vez define la red social como “un grupo de personas, bien sea miembros de una familia, vecinos, amigos o instituciones, capaces de aportar un apoyo real y duradero a un individuo o familia” (2009, p 215). Para Chadi, establecer la “funcionalidad” de una red social se deriva de “la intensidad y reciprocidad de esta, es decir, del grado de vinculación entre sus miembros y del compromiso mutuo entre los integrantes del grupo, de acuerdo con las funciones que cada uno cumple respecto a los demás” (2009, p.215).

De igual forma la autora hace una clasificación de las redes de apoyo, las primarias que están conformadas por familia, amigos y vecinos dependiendo de la calidad de interacción, es decir aquellas con quienes tienen cercanía íntima, posteriormente las redes secundarias que de igual

forma hacen parte del círculo cercano del individuo, pero no son tan significativos como las primeras, en estos se encuentran grupos laborales, comunitarios, religiosos, entre otros. Aunque las redes sociales institucionales hacen parte de las secundarias, estas se les establece un apartado especial debido a que tiene políticas, estructuras de jerarquías y normas explícitas, dichas redes están compuestas por organizaciones que tienen el objetivo de responder a las necesidades de las personas y que no pueden ser suplidas en las redes primarias (Chadi citado por Silva 2009). Es a este último tipo de red a la que pertenece y responde manos amigas.

También, Chadi, clasifica las redes sociales institucionales en tres de las cuales considera esenciales para los individuos y familia, la escuela, el sistema judicial y sistema de salud; refiriendo en estas a la FGN dentro del sistema judicial, sin embargo de ella sale la red que a su vez se interconectará con el sector educativo y salud. Es de resaltar que las instituciones deben reconocer sus dificultades y no centrarse solo en la de sus usuarios, se debe reforzar como complemento funcional la interdisciplinariedad debido a que se detecta que cada profesional solo se dedica a lo que puntualmente le corresponde (Chadi citado por Silva 2009); argumentando el trabajo interdisciplinar que se pretende generar con las prácticas de otras áreas que hacen parte del CAUITA dentro de la red manos amigas.

Igualmente Robert D. Vinter enfatiza de manera más técnica que el servicio social de grupo es una forma de prestar un servicio en donde a través de grupos humanos se introducen cambios deseados de los participantes y esta forma de práctica no puede distinguirse de otros procesos de ayuda, en relación a los individuos interesados, a su contexto y a sus objetivos trazados (1969), toda conducta tendiente al cambio se establece como socialmente influenciada, aprehendida y aprendida y dispuesta en las circunstancias particulares; es por ello que de aquí se desemboca los grupos de tratamiento, concebido como “pequeño sistema social cuyas influencias pueden

planearse y guiarse para modificar conductas, esto a su vez reconoce el potencias de las fuerzas sociales y se canaliza para buscar metas establecidas” (Vinter, 1969, P. 27).

Así sucesivamente se canaliza la intervención desde cuatro focos determinantes: la organización, las actividades, la cultura y las relaciones con el ambiente exterior, añadiendo la institución que presta el servicio, refiriéndose a áreas de la interpersonalidad que repercuten en respuestas eficaces a los usuarios con el propósito de alcanzar lo establecido, por tanto deben modificar las cuestiones sociales presentes si se quiere propender a desarrollar todo el potencial de la estrategia, Vinter (1969). Se trata de converger los aspectos sistémicos del individuo y da una denominación con referencias curativas, pero desde lo psico-relacional.

Dado que se concreta estas características se evidencia que la línea general de esta estrategia del servicio social racional es de medio-fin, donde los profesionales llevan a cabo métodos en una secuencia planeada de tratamiento y la eficacia debe evaluarse desde los verdaderos cambios obtenidos con respecto a las conductas problemáticas, Vinter (1969). Quiere decir que se caracteriza la dualidad proceso- logro como ideal a realizar en la búsqueda de mejoría. En definitiva:

Se puede concebir el grupo de tratamiento como un sistema de influencia deliberadamente estructurado en el cual los cambios se efectúan mediante interacción social con los demás. Las clases de cambio que se buscan, definidas por las metas de tratamiento, varían desde adquirir nuevas habilidades para relacionarse, cambios de conducta e integración a estructuras sociales convencionales hasta cambios en la autoimagen y en actitudes hacia los demás. (Vinter, 1969, p.48).

2.3.5 Intervención del Trabajo Social: metodología en busca del bienestar de los sujetos.

Ante todo, para esclarecer todo este panorama el primer paso a desarrollar es el diagnóstico el cual desencadena la intervención social, que en términos de Vinter es “surgimiento de objetivos, actividades y relaciones que proporcionen al grupo un medio efectivo de tratamiento efectivo para sus miembros” (1969, p.37). Aunque al inicio se habla de la disciplina, se denota la explicación de existencia en el engranaje institucional; en este apartado se desglosa la descripción metodológica del abordaje situacional.

Siguiendo con la referencia de la intervención, esta brinda un panorama de transformación que en términos precisos focaliza en mejorar la calidad de vida de individuos desde estrategias establecidas con justificaciones contextualizadas y posteriormente óptimamente planificadas y ejecutadas, de igual manera “las metas del tratamiento deben ser realistas, contemplando resultados probables por medio del aporte del servicio social de grupo” (Vinter, 1969, p.42).

Este es el caso de las instituciones prestadoras de servicio y en especial de las que velan por los derechos humanos, en donde se disponen puntos de asesoramiento y sobre todo la garantía de sus derechos.

Sin embargo, Margarita Rozas Pagaza clarifica y delimita la intervención social “El Trabajador no solo piensa, sino actúa...pensar y actuar aspectos fundamentales, la intervención parte del supuesto que ella se conforma en el desarrollo de los procesos sociales reproducidos cotidianamente”, (Rozas, 1998 p.60).

Señalando un punto de partida construido desde realidades y sujetos inmersos en la situaciones sociales, es decir movilización de acciones colectivas y participativas; “la determinación del objeto de intervención no es una construcción puramente racional...es una construcción teórico-

práctico...toda intervención tiene una matriz teórica que lo sustenta y un instrumental metodológico que le permite recrear dichos conceptos en la realidad social” (Rozas, 1998 p.59), describiendo la composición estructurada de la praxis social con fines de transformación.

En consecuencia evidencia el rol de los profesionales con respecto a sus fines y propósitos, a su vez que permite la articulación de relaciones individuos y su respectiva cuestión social , también se diferencia los aspectos generales de los particulares, de las personas, del barrio, de la institución y de la problemática, además que precisa los factores problemáticos centrales a cambiar, en definitiva es la autoconciencia que hace posible el proceso social, Rozas (1998), esta descripción manifiesta lo que permite esta etapa y sobre todo la dimensión de importancia y compromiso a desarrollar.

Por otro lado, se tienen en cuenta ciertos aspectos al momento de hacer la Intervención como: ¿Sobre qué? , ¿Para qué?, el ¿cómo?, ¿y el con quién?, englobando aspectos descriptivos, identificativos, misionales, humanos y de justificación, demostrando razón de ser de este proceso profesional; dicho proceso se da en la construcción histórico-social que se genera en el desarrollo de la dinámica social de los mismos actores que intervienen, (Rozas, 1998).

Esta identificación se basa en lo detectado en el diagnóstico y se concentra en la acción interventiva. Para la GFN se plantea el tratamiento administrativo del delito, para un abordaje integral o de remisión acertada, por medio del trabajo en red, desarrollado por los profesionales en ciencias sociales que hacen parte de los funcionarios y/o los profesionales en formación del equipo de practicantes.

En consecuencia, se procede a realizar la planificación la cual “tiene un significado articulador de las acciones del profesional a nivel general y, en el ámbito particular, es la explicación técnica de los objetivos y actividades” (Rozas, 1998, p.90). Es decir, elaboración de plan estratégico

genera el esquema articulador a proyectar, considerando que esta misma se puede modificar durante el proceso, ya que está sujeta a la realidad y debe tornarse flexible; es decir la conformación de la red y el afianzamiento de la misma.

A su vez, como espacio de construcción debe articular acciones que posibilite a los actores resolver las problemáticas de los sujetos y en la cual ellos se integren obteniendo como efecto: el reconocimiento como parte del trabajo al integrar sus opiniones, se aplique la educación social y todos aprendan novedades, Afianzamiento del profesional en el transcurrir de su praxis en lo comunitario, grupal e individual, y precisión en los objetivos y actividades (Rozas, 1998).

No obstante, para la elaboración de cualquier proyecto, plan de intervención, o trabajo comunitario, es indispensable: “El conocimiento de las necesidades de los actores en su vida cotidiana, las de la institución..., el conocimiento que antecede a la elaboración, se ordena como una síntesis y se establecen las bases para argumentar la problemática” (Rozas, 1998, p.92). Puntualiza en la variable de vida cotidiana en la cual se lleva a cabo la reproducción de la cuestión social; se conoce la dinámica de los funcionarios, es por tanto que las manos externas de la red proporcionan complemento operativa de atención, y el producto que comunica dicha relación es una guía interinstitucional.

Finalmente se concreta en un protocolo metodológico que orienta la sistematización de los constructos pragmáticos a desarrollar:

La fundamentación debe sustentar por qué se tomó esa problemática y no otra para intervenir, la elaboración de objetivos y actividades, debe involucrar a los otros actores, sobre todo, mirar que si esté orientado a dar respuesta aunque no sea total, a las necesidades del contexto social con que se trabaja, establecer adecuadamente los recursos con los que se cuenta tanto económicos como humanos, las relaciones y coordinaciones inter e intra institucional,

cronograma de acciones, no pensar que una vez establecido, se debe implementar tal y como se tenía programado, el proyecto se debe ir reformulando a partir de cambios pertinentes si son necesarios (Rozas, 1998, p.92).

En conclusión, entrelaza la cuestión social, con las acciones profesionales que propendan a la intervención de la misma con las consideraciones a tener en cuenta en una apuesta a transformar las necesidades de la comunidad o el individuo en particular y durante su ejecución hacer que el mismo sujeto a parte de aportar información propia, se haga autónomo-responsable y desarrolle un trabajo, más que integral, satisfactorio.

2.4 Marco legal

Partiendo desde las concepciones e imaginarios del común de la sociedad , se considera a la familia como sitio de tranquilidad, respaldo y afecto, pero ella, de igual modo se ha presentado como espacio de violencia y maltrato para sus integrantes; esto es un fenómeno universal y además particularmente Colombia posee altos índices de violencia conyugal y maltrato a menores de edad, de la cual se trabaja por resolver estas paradojas mediante el dialogo entre el orden jurídico Internacional y Nacional. El marco jurídico está conformado por los postulados internacionales de derechos humanos pertinentes, la Constitución Política de 1991 y las leyes colombianas relacionadas con la familia y con sus integrantes individualmente considerados.

Tratado	Ley	Art	Contenido
Declaración Universal de Derechos Humanos		25	Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado para sí y su familia que se asegure la salud, el bienestar y particularmente la alimentación.
Pacto de los Derechos Civiles y Políticos	74/ 1968	23	La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.
Pacto de los Derechos Económicos, Sociales y culturales	74/ 1968	10	El Estado debe prestar a la familia, que es el elemento natural y fundamental de la sociedad, la más amplia protección y asistencia posibles.
Convención Americana de Derechos Humanos	16/ 1972	17	La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y debe ser protegida por el Estado. Los hombres y las mujeres tienen derecho a contraer matrimonio y fundar una familia. Libertad y pleno consentimiento para contraer matrimonio. Igualdad de derechos y equivalencia de responsabilidades entre los cónyuges e igualdad de derechos entre los

Figura 1. Postulados internacionales de derechos humanos

Fuente. Política pública nacional para las familias colombianas (2012-2022, p. 10).

La concepción de familia en el orden jurídico colombiano se desprende de los principios en la constitución política en su título primero, en la ley 1361 del 2009 y las demás normas relacionadas con sus integrantes individualmente considerados. Los principios establecidos en la carta fundamental dicen que Colombia es un estado social de derecho, participativo y democrático (Art. 1°); el Estado reconoce la supremacía de los derechos inalienables de la persona, protege a la familia como núcleo fundamental (Art., 5°). El artículo 42 establece las características propias desde el punto de vista constitucional, algunos de estos son:

- El estado y la sociedad garantizan su protección integral.
- La honra, la dignidad, y la intimidad de la familia son inviolables.
- La igualdad de derechos y deberes entre cada integrante de la familia.
- Las formas de violencia intrafamiliar destruyen su armonía y unidad y serán sancionados conforme a la ley.

En la legislación nacional existen normas sobre la familia y en especial sobre la relación entre sus integrantes. Partimos de las leyes aprobadas desde la vigencia de la constitución del 91:

LEY	ARTICULO	CONTENIDO
Ley 294 de 1996		Normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar
Ley 575 de 2000		Reforma la ley 294 de 1996
Ley 295 de 2000		Reforma parcialmente la ley 294/96 sobre violencia intrafamiliar
Ley 1361 DE 2009		Protección integral a la familia y elaboración de la política pública de apoyo y fortalecimiento a la familia.
Ley 1404 de 2010		Organización de escuelas de padres en las instituciones de preescolar.
Ley 1432 de 2011		Subsidio de vivienda en dinero a familias afectadas por desastres naturales o accidentales, calamidad pública, estados de emergencia o actos terroristas.
Código de la Infancia y la Adolescencia	Arts. 22, 39, 56, 67, 201, 203.	Vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
Ley 1413 de 2011		Economía del cuidado

Figura 2. Normatividad colombiana.

Fuente. Política pública nacional para las familias colombianas 2012-2022 (2012, p.15)

El desarrollo de la jurisprudencia de la corte constitucional también ha establecido una serie de derechos:

DERECHOS	SENTENCIAS
A la Integridad	Sentencia T-015 de 1995
A la protección económica	Sentencia T-435 de 2006
A la protección integral a la familia	Sentencias: T-302 de 1994. T-199 de 1996. T-004 de 2004
A la tranquilidad, Integridad e Intimidad de la familia	Sentencias: SU-476 de 1997.T-082 de 1998T-195 de 2002
A la unidad familiar	Sentencias T-447-94. T-608 de 1995
A constituir un patrimonio inalienable	Sentencias C-192 de 1998. C-664 de 1998. C-722 de 2004
A tener una vivienda digna	Sentencias C-560 de 2002. T- 079 de 2008. T-1027 de 2003
A la atención, prevención y protección de la familia	Sentencias T-327 de 2001, T-426 de 2007

Figura 3. Jurisprudencia de la corte constitucional

Fuente. Política pública nacional para las familias colombianas 2012-2022, (2012, p.17).

LEY	CONTENIDO
Ley 82 de 1993	Apoyo a la mujer cabeza de familia
Ley 732 de 2000	Apoyo a las mujeres rurales
Ley 599 de 2000	Incorpora tipos penales de VIF al Código Penal
Ley 750 de 2002	Por la cual se expiden normas de apoyo de manera especial, en materia de prisión domiciliaria y trabajo comunitario, para las mujeres cabeza de familia
Ley 823 de 2003	Por la cual se dictan normas para la igualdad de oportunidades de las mujeres y las niñas
Ley 882 de 2004	Incrementó las penas por violencia física y psicológica
Ley 1008 de 2006	Fija competencias y procedimientos para la aplicación de convenios internacionales sobre niñez y familia
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y la Adolescencia
Ley 1232 de 2006	Reforma la ley 82 de 1993 sobre apoyo a la mujer cabeza de familia
Ley 1257 de 2008	Prevención, erradicación y sanción de las violencias contra las mujeres.
Ley 1251 de 2008	Normas tendientes a procurar la promoción y protección y defensa de los derechos de las personas mayores
Ley 100 de 1994	Crea el Sistema Nacional de Salud

Figura 4. Normas relacionadas con los integrantes de la familia

Fuente. Política pública nacional para las familias colombianas 2012-2022, (2012, p.17).

Directiva 001 del 25 de agosto de 2017: Establece los lineamientos para la persecución penal del delito de violencia intrafamiliar. Esta Directiva abordó aspectos relacionados con el alcance del verbo rector del tipo penal “maltratar”, “núcleo familiar” y “unidad doméstica”. Asimismo estableció la posibilidad de solicitar el testimonio de la víctima como prueba anticipada en caso de que se encuentre en riesgo de sufrir un nuevo ataque, elementos a considerar en caso de retractación de la víctima y la obligación de los fiscales de solicitar medidas de protección en favor de las víctimas ante los jueces de control de garantías. Una de las fuentes por la cual se basa la fiscalía desde el CAVIF para estipular la acusación sobre violencia intrafamiliar es desde el código penal:

Artículo 229. Violencia intrafamiliar El que maltrate física o psicológicamente a cualquier miembro de su núcleo familiar, incurrirá, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor, en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.

La pena se aumentará de la mitad a las tres cuartas partes cuando la conducta recaiga sobre un menor, una mujer, una persona mayor de sesenta (60) años o que se encuentre en incapacidad o disminución física, sensorial y psicológica o quien se encuentre en estado de indefensión.

PARÁGRAFO. A la misma pena quedará sometido quien, no siendo miembro del núcleo familiar, sea encargado del cuidado de uno o varios miembros de una familia y realice alguna de las conductas descritas en el presente artículo.

Código de procedimiento penal (Ley 906 de 2004)

Artículo 67: Deber de denunciar: Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio.

El servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la autoridad competente.

Artículo 68: Exoneración del deber de denunciar: Nadie está obligado a formular denuncia contra sí mismo, contra su cónyuge, compañero o compañera permanente o contra sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o civil, o segundo de afinidad, ni a denunciar cuando medie el secreto profesional.

2.5 Reseña de la empresa

La Fiscalía General nació en 1991 con la promulgación de la nueva Constitución Política y empezó a operar el 1 de julio de 1992. Es una entidad de la rama judicial del poder público con

plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia.

2.5.1 Misión.

La Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y de extinción de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía.

2.5.2 Visión.

En 2020, la Fiscalía General de la Nación será reconocida por su modelo de gerencia pública, su transparencia y su apoyo decidido a la paz. Habrá reducido significativamente la impunidad mediante el combate y desmantelamiento de las organizaciones criminales, la lucha contra la corrupción y sus aportes a la seguridad ciudadana, apoyada en tecnologías de punta y un talento humano al servicio de la gente.

2.5.3 Objetivos de la institución.

La Fiscalía General de la Nación adoptó los siguientes objetivos:

- Fortalecer los el desempeño de los procesos misionales.
- Mejorar el sistema de Gestión Integral que incluya una eficiente administración de los riesgos.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio.
- Fortalecer las competencias del talento humano de la entidad.
- Fomentar la cultura de auto control que permita el seguimiento, la evaluación y el control de los procesos para el mejoramiento continuo.

2.5.4 Programas y proyectos actuales.

La unidad de atención a víctimas de violencia intrafamiliar CAVIF no cuenta con programas o proyectos destinados a la promoción y prevención de la no violencia intrafamiliar, debido a que su función es la recepción de denuncias, la remisión a instituciones pertinentes como: Policía Judicial y Medicina Legal de modo que se inicie la investigación y la reparación de los casos que se le sean asignados a la entidad.

Existe un programa de la fiscalía en general, llamado:

Futuro Colombia

Finalidad: El Programa de prevención social del delito “Futuro Colombia” tiene como finalidad desarrollar acciones de prevención integral de los distintos fenómenos delincuenciales a nivel social, comunitario e individual para contribuir a su reducción, haciendo especial énfasis en aquellas violencias en las que los niños, niñas y adolescentes, sujetos de especial protección constitucional que cuentan con derechos prevalentes, son víctimas. Lo anterior, mediante el acercamiento a la comunidad y la articulación interinstitucional con los diferentes entes estatales que contribuyen a fortalecer el acceso a la justicia y a propiciar la disminución de los efectos nocivos del delito.

Objetivos del programa

Fomentar en la ciudadanía una cultura de la legalidad que, con miras a la prevención de distintos delitos, eleve los factores protectores de las comunidades, haciendo especial énfasis en las acciones que tengan como propósito disminuir los riesgos que se relacionan con la posibilidad de que niñas, niños y adolescentes sean víctimas de diversos ilícitos o sean infractores de la ley penal.

Desarrollar estrategias interinstitucionales que permitan prohiar en la ciudadanía la protección integral de niñas, niños y adolescentes, la detección de riesgos, la generación de alertas tempranas,

la presentación de denuncias sobre las vulneraciones que los afectan y la creación de entornos protectores.

Consolidar estrategias para promover el acceso a la administración de justicia de sujetos de especial protección constitucional, en general, y a la Fiscalía General de la Nación, en particular, a partir del contacto directo con la población.

Promover y desarrollar alianzas estratégicas con instituciones públicas y/o privadas, organizaciones sociales, agencias de cooperación internacional, países aliados, la academia y el sector privado, cuando sus iniciativas en estas materias guarden relación con los objetivos expuestos a fin de articular trabajos comunes y contribuir en la construcción de la cultura de la legalidad, del acceso a la justicia y la prevención del delito.

Contribuir a la formulación de propuestas y estrategias de política criminal en materia de prevención del delito, haciendo especial énfasis en los eventos en que las niñas, niños y adolescentes son víctimas.

Visibilizar a nivel local y nacional, los fenómenos criminales que afectan más directamente a la población de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, con el objetivo de promover la corresponsabilidad social en la prevención y protección de los mismos.

3. Metodología

El Método Único se plantea en el momento histórico específico posterior de la reconceptualización del Trabajo Social, con la determinación de configurar una integralidad en cuanto a las distintas composiciones y organizaciones del ser humano. Señala como objetivos profesionales la obtención de la transformación Social mediante la acción racional, llevada a cabo por personas que han tomado conciencia del valor del ser humano, Torres (1985).

El método único se “caracteriza por la complejidad en la dimensión operativa, es resultado del Seminario Regional en Chile en 1968, toma como referencia el método de concientización y la formulación de nuevos objetivos y funciones profesionales” (Torres, 1985, p. 234), tales como la concientización, el cambio social, promoción social, asistencia y prevención social.

Los elementos predominantes del método se concentran en una serie de funciones que a su vez poseen una metodología particular, siendo consistentes y pertinentes para el estudio de la estancia Penal en concordancia con la naturaleza y la dinámica de la Fiscalía General de la Nación (FGN), debido a la procesualidad de la inmersión e intervención, llevado a cabo mediante la “observación, comunicación, motivación, escala de actitudes, dinámicas de grupo, sociometría” (Torres, 1985, p. 247), con bases teóricas de la epistemología, Ciencias Sociales, administración y planeación.

Para empezar, establece la función de la Educación Social basada en el método Psicosocial de Freire, estructurada con las fases: delimitación del área, que es el reconocimiento y especificidad de situaciones y actores, luego investigación temática, es decir el objeto o cuestión Social presente, después codificación y descodificación describiendo una simbología tanto identificativa como desarraigada, posteriormente una ejecución con su respectiva Evaluación, acercamiento y puesta en práctica de técnicas y enseñanza implícita, Torres (1985); con el fin de alcanzar Capacitación Social básica y cambio de estructuras mentales.

De manera que implementándola en los despachos CAVIF Y CAIVAS, se determinó la naturaleza jurídico, penal, funciones legales, agentes administrativos y proveedores del servicio, en función de la Violencia Intrafamiliar y delitos sexuales, a través de sus significaciones y actuaciones en la relacionalidad con sus respectivas reflexiones, mediante la inmersión de elaboración de funciones y actividades del trabajo realizado en el diagnóstico de la practica social I y desarrollo del proceso de intervención practica Social II, estipulado y planificado del Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander, aclarando el proceso académico.

A su vez concientizando mediante la sensibilización de la importancia de considerar aspectos de orden y transversales de los usuarios, posicionando la disciplina de las ciencias humanas, ratificando la necesidad del trabajo en red y de la misma manera comunicando el plan de acción en aras de formar disposición y compromiso.

Seguidamente se desempeña la función de Investigación Social siendo posible por medio de los siguientes pasos: “Investigar la realidad, investigar las instituciones de bienestar social e investigar el campo de servicio social, mediante: Sentimiento del problema, delimitación del Problema, Formulación de hipótesis, diseño de la Investigación y Trabajo de campo” Torres (1985. p.234), tornándose toda la composición de intervención social desde el CAUITA, delimitando el objeto a tratar, clarificaciones y caracterizaciones de la cuestión Social, es decir se investigó perfiles institucionales con el fin de rastrear las estratégicamente pertinentes para una alianza interinstitucional, considerando en primera instancia las públicas que poseen remisión directa con la FGN, como el Instituto colombiano de Bienestar Familiar, Comisarias de Familia, Policía Nacional, defensoría del pueblo, Instituto Técnico Guaimaral, a su vez organizaciones como UNICEF, UMFPA.

También, se consideraron dependencias gubernamentales como secretaría de posconflicto, de salud, universidades con representación del programa de Trabajo Social y Consultorio Jurídico, y por supuesto el ámbito privado como las Organizaciones No Gubernamentales como CHRIO, casa de paso hermanas adoratrices, Thomas Quijano, entre otras. Se elaboró un estudio de rutas existentes de FGN con algunas de las instituciones mencionadas, visibilizando canales comunicativos y evidenciando competencias, de la misma manera se llevó a cabo acercamiento, mediante reunión prevista con el objetivo de conocer las instituciones no gubernamentales.

A su vez, se desarrolla como tercera Función la Planificación Social, Torres describía que su fin es “lograr la cooperación en el diseño de políticas Sociales a Nivel Nacional y para contribuir al cambio de estructuras” (1985, p. 235), es decir un contraste institucional con la intención de develar punto de convergencia para la contribución complementaria; con su consecuente proceso metodológico el cual planteaba el mismo Torres Díaz: “Diagnóstico, determinación de metas y medios, discusión y decisión, elaboración del plan, ejecución y evaluación”, (1985, p.235).

De allí se constituye el plan de acción estructurado preliminarmente, socializado y aceptado por el asesor académico e institucional, socializado por los funcionarios, siendo puesto a consideración y su respectiva discusión, proyectando la funcionalidad de los futuros resultados y validando los tiempos para la actividades, como por ejemplo la mesa de dialogo con el fin de exponer propósito integrador interinstitucional, expectativas y condiciones de intercambio de servicios y generar compromisos de trabajo, generando oficios de invitación y entregados a treinta y tres (33) instituciones y contando con la participación de dieciséis (16) instituciones en una dinámica de conocimiento de iniciativa.

Posteriormente se realiza una presentación de programas propios mediante un discurso dialógico-critico, y previendo condensación de información suministrada para establecer pauta de

inicio de trabajo; así mismo estructurar manual de prácticas interno que delimite funciones propias de los objetos de estudio profesionales y disponga competencias en función de la red estipulada.

Por último se presenta la función del Trabajador Social , en el marco del rol de asistente social “tendiente a solucionar los problemas inmediatos, empleando el siguiente proceso: Conocimiento del Medio, Diagnostico, Planeación y programación, Ejecución y evaluación” Torres (1985, p.235), siendo el paso álgido para la intervención social, como producto construido del proceso paulatino del plan de acción, desencadenado por las funciones anteriores, en prospectiva, se permite un construcción de propuesta en cuanto la reconfiguración del lugar y función de los Profesionales en formación de las áreas sociales y humanas en vista de hacer pertinencia del rol profesional y de contribuir a la no saturación de los despachos mediante la orientación debida de usuarios.

Lo anterior expuesto, lleva a proponer una red de apoyo denominada “Manos amigas” con propósitos claros, definidos y con compromiso de seguimiento, Iniciando con una estrategia de comunicación y remisión pertinente como proceso activo transversal del proceso de atención, tornándose una estrategia precisa que conjuga las dinámicas interinstitucionales, reuniendo cierta cantidad de instituciones, concordando compromisos de trabajo, y fortalecimiento de las rutas existentes.

De lo anterior el Trabajo Social será el encargado de ver y mediar esta composición reticular, siendo una propuesta que se tornó con afable acogida y disposición de participar, iniciando desde la mesa de dialogo introductoria, Con acuerdos entre las partes ,orientados a participar activamente y facilitar información referente a la actualización de ley, hacer parte de cada convocatoria de reunión de análisis y trabajo, a la vez de aportar cualquier actualización de ley o disposiciones del estado en cuanto a la atención de víctimas de Violencia intrafamiliar y delitos sexuales.

De igual manera se presentará un manual que plasme pautas de funciones específicas en la metodología de intercambio de servicios; así mismo ejecutar medios de capacitación de acción sin daño como enfoque implícito en los procesos laborales de los funcionarios; considerando siempre el trabajo en grupo como lo plantea Vinter: “pequeño sistema social cuyas influencias pueden planearse y guiarse para modificar conductas, esto a su vez reconoce el potencial de las fuerzas sociales y se canaliza para buscar metas establecidas” (1969, P. 27).

Así mismo, se plantea un seguimiento oportuno, desde la propuesta de pasantía como garantía de la permanencia de un semestre más del Trabajador Social en formación, con el propósito de fortalecer y posicionar la red Manos amigas, generando un afianzamiento y naturalización del intercambio de servicios, generando una alternativa de solución nueva; considerar en cualquier situación que se presente en el caso de las fiscales, asistentes fiscales, receptores de denuncia, investigadores del CTI y SIJIN, haciendo funcional el directorio formulado y postulando interacción interinstitucional.

En conclusión, la recontextualización metodológica llevo a cabo una concreción de los objetos de acción de los métodos tradicionales: individuo, grupo y comunidad, queriendo simplificar y hacer integro el quehacer profesional; considerando la condición poblacional y estructural de la dinámica del CAUITA en la FGN y su situación administrativa.

3.1 Diagnóstico

3.1.1 Técnicas y Herramientas.

3.1.1.1 Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQRS).

Se consideró como estrategia de análisis de información el sistema de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, según la ley 1474 de 2011 :Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del

control de la gestión pública, para su detección de elabora una estrategia de manifestación indicativo externo: Artículo 76, Oficina de quejas, sugerencias y reclamos: en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Se hizo revisión de las PQRS que reposan en la Oficina de la subdirección para considerar las inquietudes de los usuarios con respecto al CAVIF, permitiendo una identificación de situaciones intervinientes, ya que esta estrategia es el punto concéntrico en donde los Usuarios pueden disponer de sus consideraciones, sin embargo este punto no funciona correctamente, se recolectó en un momento específico de la acogida en la atención mediante en una hoja en blanco ilustrando un escrito con sus PQRS.

3.1.1.2 *Grupo de Discusión*

Ibáñez, considerado como el padre y promotor del grupo de discusión define esta técnica como: Un dispositivo analizador cuyo proceso de producción es la puesta de colisión de los diferentes discursos y cuyo producto es la puesta de manifiesto de los efectos de la colisión (discusión) en los discursos personales (convencimiento: convencido el que ha sido vencido por el grupo) y en los discursos grupales (consenso), (1992, p.58).

De tal manera que permitió no solo una participación de los sujetos, en este caso funcionarios del CAVIF y CAIVAS, sino consideraciones y construcciones desde la dialéctica, abriendo el espectro de connotaciones positivas y negativas, debidos a la fluctuación de disposiciones con las que se encuentran diariamente con respecto a las actitudes de usuarios durante las diligencias de los casos.

3.1.1.3 *Debate.*

Cattani lo define como “una competición (un reto, un desafío) en la que, a diferencia de lo que ocurre en una simple discusión, existe una tercera parte (un juez, un auditorio) cuya aprobación buscan los dos contendientes” (2003, p. 67). Esta Técnica promovió la discusión y abre el espacio adecuado para exponer las consideraciones de usuarios en punto de análisis de funcionarios y las desavenencias o convergencias con sus propios puntos de vista acerca de las actitudes de ambos frente al desarrollo del proceso.

3.1.1.4 *Conversatorio*

Definido por la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, como espacios de trabajo grupal alrededor de un tema específico que favorecen la reflexión y discusión de los usuarios alrededor del mismo. La participación y construcción por parte de los individuos, la escucha y el respeto son elementos centrales en el desarrollo de los mismos, los temas de esta actividad surge de la inquietud de los funcionarios, alrededor de temas de interés para la población (sf). Es decir que mediante un proceso de diálogo abierto y con una dinámica flexible y tenue, se pudo establecer una concentración de perspectivas interdisciplinarias, que desde la experiencia particular, permitan enriquecer el análisis de las demás esferas: psicológico, social y jurídica,

3.1.1.5 *Análisis de los datos.*

Se llevó a cabo mediante el apoyo de la teoría fundamentada definida como un método de investigación en donde la teoría emerge de los datos, (Glaser y Strauss, 1967), la dimensión horizontal del modelo describe los principales elementos que participan en la transformación de los datos (Cuñat , 2007, p.5) por tanto, se definirán los tipos de códigos conceptuales, las formas de codificación y los tipos de teoría emergente (Cuñat , 2007 p. 5).

A través del proceso de codificación abierta (divide y codifica los datos), axial (comparar lo emergente con lo establecido) y selectiva, desencadenando categorías, subcategorías, dimensiones es decir aspectos intrínsecos a lo investigado, se leerán detenidamente las técnicas y herramientas.

3.1.2 Objetivos y Alcances.

Para alcanzar la consolidación de la red de apoyo, se establece los fines y propósitos de la primera parte del proceso, durante el diagnóstico social se alcanzó a identificar los factores relacionales CAUITA-Usuario en el proceso de restablecimiento de derechos, a su vez, establecer las situaciones intervinientes en las dinámicas (familiares y organizacionales) en cumplimiento del proceso efectivo y reflexionar sobre la pertinencia del proceso jurídico, mediante las PQRS, que logró expresar y considerar el punto de vista del sujeto inmerso en la realidad de la problemática dando aportes fácticos que complementen los constructos estipulados de la ley y la administración, enlazando opinión de ambas partes.

Seguidamente en el grupo de discusión, develó y Determinó los alcances de los funcionarios del CAUITA dependiendo de la disposición de acuerdo a circunstancias y/o sujetos usuarios, evidenciando limitaciones de acción institucional; en secuencia, con el debate se sintetizó y priorizó las situaciones intervinientes reiterativas que inciden en las dinámicas organizacionales; por último, mediante el conversatorio se desarrolló un análisis interdisciplinario que propenda a una lectura de contexto integral, estableciendo una base de comprensión holística para elaboración de planes de intervención.

3.2 Intervención

3.2.1 Enfoque de intervención.

Un referente claro con una metodología que permite analizar, pensar, e identificar estrategias para la acción planteada en el CAUITA, a su vez de ser un arquetipo para la conducción de objetivos es el enfoque de redes sociales.

El Trabajo Social ha trazado una larga tradición de praxis profesional promoviendo, interviniendo y colaborando con las redes sociales, la labor siempre centrada en el asociacionismo y suma de esfuerzos funcionales en la intención de impulsar mejores condiciones de vida y para el desarrollo de las personas trasluce todo un potencial para el análisis prospectivo desde la perspectiva reticular y para la generación de metodologías de ejercicio transformador recreadas a la luz del enfoque de redes. García, 2011, P.392.

Así mismo se da una pauta marcada en la condición reticular desde los métodos tradicionales caso, grupo y comunidad, trabajadas desde las redes primarias, las cuales tienen el énfasis en la familia, centrándose en el apoyo de personas que cohabitan y tienen lazos consanguíneos, las redes secundarias, representadas con los compañeros de diversos espacios y de relacionamiento constante.

Por último, las redes institucionales conectadas con el trabajo comunitario encaminado para acercar los servicios a las personas; configurándose toda esta trama en la composición socio-relacional de las personas que hacen parte de la FGN, siendo una red de apoyo para las personas que son víctimas de Violencia Intrafamiliar y delitos sexuales, previendo una atención inmediata en cuanto a orientación familiar y campañas de sensibilización en temas del control de impulsos, entre otros, en cuanto a los compañeros de relacionamiento se lleva a cabo procesos de fortalecimiento de capacidades a los funcionarios, quienes en ocasiones brindan asesoría humana

a los usuarios y a su vez se procura la estabilidad emocional de los mismos, y las redes institucionales, las cuales se interconectaron con otras estancias en busca de servicios complementarios que no sean de naturaleza penal, resultando la iniciativa Manos amigas. “Estas redes de soporte social fueron creadas entre otras cosas también como una alternativa gratuita o impaga en contraposición a las terapias psicológicas centradas en el individuo y con costo muchas veces inaccesible para las personas más pobres”. (García, 2011, p. 394).

Además, “Una neovalorización del enfoque de redes en el Trabajo Social puede tener su asidero en la potenciación de la capacidad integradora de saberes, especialmente necesaria en tiempos de complejidad cada vez de los escenarios donde se configuran las problemáticas sociales” (García, 2011. P.398.), es una necesidad urgente en captar la complejidad de la cuestión social, siendo un impulso más bien de corte institucional, la asunción y promoción del enfoque por parte de entidades que son acicates del desarrollo neoliberal, hoy encantadas con las redes sociales.

No siendo excepción la FGN que no solo trabaja en contacto por medio de remisiones con otras instituciones, sino que propende por brindar una atención integral. “El discurso optimista de redes sociales institucionales se erige sobre una arquitectura social de relaciones instituciones y organizaciones que en la mayoría de casos se ha levantado en la lucha colectiva por la superación de necesidades auténticas y la sobrevivencia”. (García, 2011, p.399).

Es, por ende, “que la dificultad de planificar metodológicamente la conformación de una red institucional radica en dos aspectos; el primero es el sentido libre, amplio, integrador, consensado, basado en necesidades insatisfechas del cual emerge una red”.(García,2011, p.400), lo cual se desarrolló mediante acercamiento y diálogos de sensibilización con instituciones públicas y privadas en aras de construir apoyo interinstitucional, siendo la FGN la encabezada de recolectar la información y mantener activos los canales de comunicación, “el segundo aspecto es la

formalización que puede resultar en corsé metodológico, la experiencia muestra que las redes sociales como las de tipo institucional basan su fortaleza en elementos cualitativos como el compromiso, el sentido de rol y posición, etc.”.(García, 2011, p.400), siendo pactado desde la entrega de unos productos desde la FGN como un directorio interinstitucional, y creación de metodologías pertinentes de trabajo cooperativo.

De igual manera, “la posición del coordinador es clave para poder representar esta alternativa que complementa y compensa los aspectos en los cuales se ha evidenciado la incapacidad de la red natural para comprender conductas del integrante inmerso en una situación socialmente complicada”. (García, 2011, p.394), evidenciando la necesidad de un líder que mantenga en funcionamiento los contactos interinstitucionales, que realice seguimientos y que, a su vez de posicionamiento de la red, siendo el Trabajador Social la persona competente que mantenga la cohesión mediante estrategias integradas y transformación de esquemas no actualizados.

Teniendo en cuenta la importancia del rol activo de las personas que participan en estos tipos de redes se espera de parte del coordinar un papel más cercano al de facilitador o colaborador, en ese sentido el coordinador requerido sería aquel quien no habla mucho o que se vuelve protagonista único de la red sino más bien el que logra impulsar el proceso con la menor cantidad de palabras discurriendo entre sus labios, el que interviene en los momentos precisos, cuando existe con- investigaciones sociales 395 Utilidades teóricas y prácticas del enfoque de redes sociales en Trabajo Social fusión o crisis, el que permite encontrar la línea a seguir. (García,2011, P.395).

En conclusión, el enfoque de redes, aunque no es nuevo, desemboca una variedad de significados contruidos colectivamente y durante la historia que develan una comprensión pertinente y una asociatividad requerida para la solución de problemas sociales, tornándose una

mirada del Trabajo Social integradora y de rol polifacético, referido al trabajo de la FGN como alternativa que desprende la naturaleza jurídica determinista.

3.2.2 Sujeto social-Población objetivo.

Los sujetos que hacen parte de la dinámica de la red, son actores diversos que tienen un conjunto características de orden funcional, situacional; centralmente están los usuarios que además de buscar justicia, en ocasiones de manera paralela o distinta, buscan ayuda de orden psicológico, terapia familiar, u otros servicios diferentes al penal, seguidamente la FGN, sus funcionarios, quienes despliegan el accionar ante la situación problemática y tienen responsabilidad y deber con quienes acuden a ellos.

Sin embargo, se encuentran otros sujetos que se encuentran implicados, tales como los practicantes, que aparte de tener una formación en la praxis significativa, contribuyen con acciones profesionales a los procesos desde sus competencia disciplinares, manos amigas amplia el espectro y espacio de actuación; y las instituciones públicas y privadas que si bien, brindan apoyo, de igual manera la FGN contribuye en acceso a información y campañas en tema de delitos, siendo un intercambio de servicios bilateral, a continuación se hará una descripción detallada.

En primera distinción están los individuos que poseen la calidad de denunciante o querellante, que a través de su experiencia como parte del acto violento sexual u otras formas dentro del núcleo familiar o como espectador con responsabilidad ética y ciudadana, buscan estancias judiciales para tratar de resolver, conciliar o penalizar la vulneración de derechos humanos, a partir de la denuncia y siguiendo el protocolo metodológico establecido por la institución.

Así mismo presenta otras personas que hacen parte de la circunstancia violenta planteada, los cuales son las víctimas, quien es la afectada directa del caso, el receptor de los hechos violentos a partir de lo psicológico, físico, económico, cultural, o estructural, entre otros tipos de

constreñimiento, y el indiciado, el cual es el que propicia el exabrupto; que necesitan en ocasiones, resolver necesidades emocionales que permanecen al margen del proceso penal, pero requieren atención como respuesta integral de su circunstancia compleja.

Presentándose una conformación por sujetos entre un rango general de 20 a 40 años de edad, de estratos socioeconómicos 1 y 2, de procedencias de los distintos municipios de Norte de Santander, pero con residencia en el área Urbana de Cúcuta, realizando esta transición por razones laborales. Erik Erikson en su libro “El ciclo de vida completado” plantea en su sexto estadio de desarrollo Psicosocial la Intimidad frente al Aislamiento, que el individuo en este rango empieza a priorizar relaciones más íntimas que ofrezcan y requieran de un compromiso recíproco, una intimidad que genere una sensación de seguridad, de compañía, de confianza (1998), es decir la base de la familia desde el interés entre dos personas en calidad de pareja o esposos ,y es en esta condición que se presenta con reiteración la irrupción de comunicación y confianza por medio de situaciones conflictivas impetuosas.

Siendo de mayor recurrencia el conflicto marital el que se refleja en los expedientes, sin desconocer la violencia entre padre e hijos, hermanos, y demás miembros de la familia, de igual manera la mayor parte de las denuncias la ejercen las mujeres, con nivel de escolaridad secundaria básica y ocupaciones de diversos oficios, pero generalmente amas de hogar; sin embargo se identifica una minoría considerable de hombres que recurren a estancias judiciales antes que a la violencia.

Se distingue una necesidad importante por parte de los usuarios de recibir comprensión frente a su caso a través de la escucha y consideración, a su vez de no conocer los límites de los procesos penales, y desistir por pretender utilizar el aparato judicial como medida restaurativa para el indiciado, así mismo los delitos sexuales que proceden dentro del núcleo familiar que hacen parte

de las problemáticas recurrentes en el CAIVAS, es en esencia para estos usuarios, la red Manos amigas como respuesta a la variedad situacional con la que llegan a la FGN.

Posteriormente, se encuentra la población administrativa, asumida como la receptora y mediadora legal de los casos de Violencia intrafamiliar, en la jerarquía de responsabilidades del área de CAVIF y CAIVAS, las Fiscales quienes llevan materialmente la dirección de la investigación criminal y el ejercicio de acción penal pública, los asistentes Fiscales, procurando organizar los archivos y demás labores administrativas concernientes a la labor de los fiscales, y los investigadores del CTI o SIJIN, los cuales tienen el mayor contacto con los usuarios, desarrollando los pasos del protocolo metodológico de la investigación.

Además, los receptores de denuncias los cuales tienen el primer contacto con el hecho; determinándose como la burocracia que se encarga de las decisiones y disposiciones las situaciones de violencia Intrafamiliar y delitos sexuales ; situándose en personas en un intervalo de 30 a 50 años con titularidad de profesionales en las áreas de las ciencias humanas y jurídicas, mayoritariamente mujeres, los cuales cumplen estrictamente lo estipulado jurídicamente, “están interesados en una administración no conflictiva, existe una contradicción entre la adaptación activa, crítica, creativa, de los hombres a las condiciones objetivas de existencia y la adaptación pasiva de las instituciones a los sistemas de cambio”. (Kisnerman, 1997, p.10), necesitados de alternativas de solución antes situaciones no convergen en el área penal, pero que necesitan dar respuestas oportunas.

Por otra parte están los practicantes mayoritariamente de psicología y Trabajos Social de las universidades Francisco de Paula Santander, Simón Bolívar y Unipamplona, y los estudiantes de derecho de la Universidad Libre, profesionales en formación de últimos semestres (noveno y décimo), quienes son asignado semestralmente y llevan a cabo acciones disciplinares de manera

desplegada, quienes en manos amigas, desarrollaran de igual manera su plan de acción pero con articulación a la red, trabajando manera distribuida y con posibilidad de desplazamiento a actividades de campo por el compromiso de intercambio de servicios, configurando praxis significativa y ordenamiento de acciones complementarias a la atención de usuarios.

Por último, las instituciones públicas y privadas, siendo ONGs, y administraciones locales y departamentales, que se interesaron en el intercambio de servicios, se suma al hecho de que aportan profesionales, métodos, espacios y tiempos para la capacitación de funcionarios y atención a usuarios en áreas que no son competencia de la FGN, estas reciben de igual forma apoyo en relación a la esfera penal de la cual la misma FGN es la encargada y la experta.

Es así que, al ser un estudio de relaciones e interacciones en el flujo de atención en el ámbito penal, se consideran estos sujetos, siendo la base causal y principales beneficiarios desde la composición poblacional de funcionarios, receptores y profesionales encargados de la acción penal y Usuarios como individuos vulnerables de la violencia intrafamiliar y delitos sexuales, portadores de la cuestión problemática.

3.2.3 Técnicas y Herramientas

3.2.3.1 *Diplomado*

Es un curso de corta o mediana duración (80 a 120 horas), generalmente dictado por una universidad o institución de educación superior, que tiene el propósito de enseñar, complementar o actualizar algún conocimiento o habilidad específica. (Diplomado (curso),s.f); en alianza con la defensoría del pueblo y altos estudios de la Fiscalía, se dictará una formación complementaria en derechos humanos y enfoque de género, brindando actualización a los funcionarios en cuanto al abordaje humano y social de los usuarios.

3.2.3.2 *Mesa de diálogo*

Es una forma natural de construir conocimiento a partir del intercambio de saberes, sentimientos, dudas, creencias. La propuesta de estas mesas de diálogo es traspasar los espacios rígidos de la academia y generar una conversación. (Universidad Veracruzana, 2017), Llevando a cabo una socialización pertinente de los resultados del proceso de la consolidación de la red.

3.2.3.3 *Taller*

Es una metodología de trabajo que se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible. Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes. (Taller educativo. S.f.). Permitiendo una estrategia de repercusión y enseñanza didáctica en las actividades concernientes a manos amigas.

3.2.3.4 *Mesa de trabajo*

Es una instancia de coordinación, gestión y control de proyectos, donde se genera un diálogo entre las diferentes partes involucradas. Es decir, se define también como una auditoría y evaluación, para buscar falencias y soluciones, Gonzales (2015). Siendo, de tal forma, el mecanismo propicio para, no solamente la socialización de trabajo desarrollado, sino su respectiva reflexión y evaluación, acerca del intercambio interinstitucional.

4. Resultados y discusión

En el desarrollo de la intervención, en la consideración de la pretensión de consolidar estrategias comunicativas, establecidas en la red de apoyo complementaria al proceso de atención a usuarios, denominada Manos Amiga de la Fiscalía General de la Nación instaurando capacidades administrativas, las acciones desarrolladas se ejecutaron con “El compromiso de los actores (Sujeto, Institución y profesional), con las realizaciones prácticas de los intereses, demandas y proyectos de dichos actores, donde la dimensión transformativa constituyo el eje central del significado social de la disciplina”. (Rozas, 1998 p.59).

La predeterminación se estableció mediante el método único en la función de la educación social, mediante la sensibilización y apropiación de ejes sociales transversales, luego por la investigación social, recolección de información pertinente para constitución de red, la planificación social en la orientación del proceso instaurativo reticular de procesos comunicativos, y la asistencia social como función contundente en el establecimiento de metodologías de trabajo interinstitucional.

En el desarrollo del diagnóstico, se develaron los aspectos distintivos relacionales del CAUITA, los datos recolectados “necesitan ser analizados en la perspectiva de visualizar mejor el campo problemático, sobre el cual se precisarán los objetivos de intervención” (Rozas, 1998 p.81); el análisis de la información se realizó con apoyo de la teoría fundamentada, la cual es definida por Corbin y Strauss (1998) como una “teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación. En este método, la recolección de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí”. (p.21).

En primera instancia se estableció identificar las situaciones intervinientes en las dinámicas (familiares y organizacionales) en cumplimiento del proceso efectivo, del cual se desprende en

primera medida la revisión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denotando desde la observación participante e indagación en la inmersión, la no apropiación de la estrategia recolectora de apreciaciones, no solo hay desconocimiento por parte de usuarios, sino también por los funcionarios del CAUITA, además que existen urnas de las cuales no están equipadas con los recursos materiales como lo son el formato de diligenciamiento y lapicero.

Sin embargo, desde una recolección transaccional a cinco (5) personas que desde las categorías quejas y sugerencias vislumbran las situaciones presentes en el proceso de la diligencia, se reconocen las quejas como eje de manifestaciones a considerar las funciones del despacho penal, de la cual se desprende sugerencias en respuesta coherente ante la necesidad.

Es decir, dan a conocer una apreciación en el aporte contributivo de mejora de la atención, se identifica aspectos sobresalientes y se propone alternativas a considerar; siendo así el tiempo como recurrente, la demora en cuanto a las citaciones y resoluciones del proceso y la falta de claridad en términos de explicar etapas del proceso, recomendando establecer una persona con función de informante y de recepción, estática y permanente orientando, y así mismo ser más específicos en dar a entender aspectos y tiempos de los casos, esto a su vez genera elementos que conllevan a una conciencia de la situación.

En esta línea, mediante un grupo de discusión, la identificación de elementos situacionales para el entendimiento de las disposiciones de los usuarios desde el punto de vista de los funcionarios se configura en el comportamiento como eje central desencadenante de las actitudes durante las situaciones de la diligencia y a su vez de la focalización de significación de la decisión equivocada de la pretensión por la cual se acercó la fiscalía, entonces desde funcionarios CAVIF en cuanto a situaciones se presentó: “Llega con un objetivo en la denuncia, cuando vienen, cuando muchas

veces les digo: Qué espera que la fiscalía haga, si usted lo atiende, entonces No saben las connotaciones”. (2019).

Así mismo en cuanto a actitudes: “Manifestaciones como: “¡Ay no! Yo no quiero eso, evidencian inseguridad, mucha rabia, deseos de que no vaya a la cárcel, quisieran los asusten, además presentan ansiedad, bastante inseguridad, a su vez dicen: Nunca antes me habían escuchado”. (2019), además en referencia en comportamientos: “Terminan por hacer otra cosa, quieren retirar el proceso, quitan la denuncia, buscan, dar reprimenda, que se corrija; se desahogan, y terminan siendo reincidentes”. (2019). Delimitando una descripción y comprensión integral de los aspectos comunicativos emanados y presentes e intervinientes en el proceso penal. Esto a su vez presenta elementos de las disyuntivas que tienen los usuarios, fines indefinidos referentes al proceso.

En este orden de construcción situacional se centraliza mediante un debate, se dialoga y evidencia la generalidad de situaciones y circunstancias intervinientes sustraídas de las PQRS y el grupo de discusión, marcada por dos focos a analizar y sustraer, consideraciones contrastando y teniendo en cuenta las partes de los individuos implicados:

Es difícil, el usuario no presta atención, está pensando en otra cosa, no está pendiente, cuando son las imputaciones suceden los retiros masivos, con manifestaciones como: Ya me contenté con él o Ya estoy viviendo con él. Sí hay mucha demora, pero es porque hay mucha cantidad de procesos y por la Ley del procedimiento penal y, además los tiempos porque la pena es tan alta. Funcionarios (2019).

Y en concomitancia se indagó sobre la pertinencia como justificación del adjetivo efectivo como adjetivo descriptivo del proceso penal y respuesta de la postura de la parte apreciada: “Termina la recepción y se le explica al usuario, se le hacen firmar derechos y deberes, se incitan

a que lean, se establecen unos tiempos, se asigna investigador para ser citado, y siempre se trata de verificar”. Funcionarios (2019).

Logrando de esta manera expresar y considerar el punto de vista del sujeto inmerso en la realidad de la problemática dando aportes fácticos que complementen los constructos estipulados de la ley y la administración, enlazando opinión de ambas partes, a la vez de sintetizar y priorizar las situaciones intervinientes reiterativas que inciden en las dinámicas organizacionales.

Por otra parte, se relaciona la correspondencia de funciones concernientes al desarrollo profesional en cuanto a la complementariedad de otras áreas interviniendo en el ámbito jurídico de acuerdo a la pertinencia, denotando un espacio diverso y con objeto de estudio propio de las ciencias sociales por el flujo de conductas e interacciones.

Dentro de esta categoría se establecen actividad y asertividad de visibilidad de trabajo concadenado en las acciones del proceso, aunque de igual manera, en contraposición se lleva a cabo un reconocimiento de incongruencia en ciertas etapas de desarrollo de las reiteradas funciones, develando un desvío de competencias profesionales, recomendando la óptima distribución y asignación de acciones a realizar:

Se realizan muchas acciones conforme a la carrera, si, lo permite el desarrollo del rol profesional, se ve reflejado en muchas tareas, atender al usuario, CAVIF tiene organizado, lo que le corresponde, ayudar, depurar el sistema judicial; las funciones fueron netamente profesionales, se tenía en cuenta dichas funciones para realizar los procesos penales, la psicología, si se tiene en cuenta la profesión, nosotros intervenimos en esta unidad, se logra verlo, vi ese apoyo entre psicología y derecho . Sin embargo, no estoy de acuerdo con funciones que se les asignan a otros profesionales, en asignarnos roles o funciones que no son de la carrea, es una crítica, es importante, pero sí que las funciones sean muy equitativas frente a lo que

nosotros nos preparamos, la fiscalía y personas encargadas deberían dejar en claro que los practicantes del área de la ciencia social, que se vaya cumplir su rol como tal. Practicantes área de psicología y derecho CAVIF (2019).

Por tanto, se logra un auto reconocimiento detectando falencias en la labor desarrollada, así mismo estableciéndose una valoración del nivel de eficiencia y eficacia de los propósitos esperados hacia la protección y restablecimiento de derechos de la víctima, para tenerlo en cuenta en los planes de mejoramiento, determinando una base de comprensión holística para elaboración de planes de intervención.

Ahora bien, a partir de este momento se presenta la ruta de acción con respecto a la intervención, correspondiendo de manera inicial al proceso de fortalecer procesos administrativos instaurando capacidades en los funcionarios, mediante formación complementaria al proceso de atención del usuario a partir de un diplomado en referencia al tema “DDHH con perspectiva de género, retos desde la frontera”, en convenio con la Defensoría del pueblo, impartido por profesionales de la misma institución y con el equipo de altos estudios de la Fiscalía, estructurado en 6 módulos, 92 horas de formación presencial, 36 horas de formación (réplica y ejercicios complementarios), para un total de 128 horas, para 50 funcionarios.

Aunque, por motivos circunstanciales, la generación de la pandemia promovió cambios estructurales en referencia a la atención al público y por ende al trabajo de los funcionarios, remitiéndose al trabajo en casa; de la misma forma se llevó a cabo una suspensión de las pasantías y prácticas profesionales por orden de la rama superior de judicatura debido a la alerta sanitaria. Sin embargo, se promulgó el esquema del temario, los respectivos objetivos, y se acordó el compromiso de llevarse a cabo al momento de estabilizarse la pandemia y estipular el tiempo pertinente para la ejecución.

Es así, que se gestionó por medio de la red el diplomado el cual capacitará brindando capacidades propositivas con nuevos enfoques para funciones administrativas, siendo una estrategia comunicativa educativa que, aunque no se efectuó por la pandemia, se estructuró y se generó el compromiso de hacerlo, por tanto el resultado se enfatiza en los ejes temáticos propuestos, en este caso fueron unidades temáticas en referencia al enfoque de género en los derechos humanos.

No obstante, previamente preparado y discutido con el coordinador del CAUITA y psicóloga de CAIVAS, se efectuó mesa dialogo, iniciativa red de apoyo manos amigas, el 4 de marzo del 2020, partiendo de reflexiones en torno a la necesidad de trabajar en equipo; se reunieron 9 practicantes y los concernientes jefes ; seguidamente se llevó a cabo explicación del punto de partida al crear la red de apoyo, se abrió debate de análisis de las rutas interinstitucionales existentes, con sus respectivas proposiciones para conjugarla con las prácticas profesionales, luego se sustentó la información de contactos, expectativas organizacionales y a su vez, punto de partida para el intercambio de trabajo colaborativo, también el manual de prácticas que describe condiciones de la misma.

Esto abrió paso para, luego de que los primeramente implicados conocieran el material descriptivo de trabajo, se compartió en específico el manual de prácticas a los funcionarios para sensibilizarlos en referencia al proceso de prácticas conjugando pertinentemente con estas las acciones desarrolladas en los despachos fiscales, esta acción de dar a conocer el manual se llevó a cabo por medio de recepción memoria USB, la tutora institucional lo distribuyó internamente de esta misma manera.

Seguidamente, de forma similar se dio a conocer la guía interinstitucional, la cual permitió dar un directorio importante para el rastreo de instituciones, este contiene desde número telefónico

hasta mapa de ubicación con direcciones, la entrega del material se dió en la recepción de una memoria USB de los asistentes fiscales y receptores de denuncia. La socialización permitió ilustrar la manera de operar del intercambio de servicios y como se llevaría a cabo el contacto complementario, instaurando capacidad de cooperación y gestión interinstitucional.

Se materializó el intercambio de servicios por parte de la Fiscalía General de la Nación con la ONG CHRIO, donde los practicantes de psicología de la Simón Bolívar se desplazaron a la asociación mujeres luchadoras ubicada en el barrio San Luis de esta ciudad a fin de realizar la aplicación de un instructivo el cual tenía como tema central la Implementación de redes de apoyo, así mismo, se socializó el catálogo de servicios de la Fiscalía, llevándose a cabo el 10 de marzo del 2020, vislumbrando los espacios gestionados y recíprocos de la red.

Posteriormente, en la continuidad de desarrollar trabajos interdisciplinarios de las prácticas de los estudiantes de otras áreas (psicología, derecho) designados al CAUITA, relacionando al proceso formativo las acciones de la red, se materializó el intercambio de servicios por parte de la Fiscalía General de la Nación con la ONG CHRIO, donde los practicantes de psicología de la Simón Bolívar se desplazaron a la asociación mujeres luchadoras ubicada en el barrio San Luis de esta ciudad a fin de realizar la aplicación de un instructivo el cual tenía como tema central la implementación de redes de apoyo, así mismo, se socializó el catálogo de servicios de la Fiscalía, llevándose a cabo el 10 de marzo del 2020, vislumbrando los espacios gestionados y recíprocos de la red. Siendo un nuevo escenario y articulando el plan de acción del profesional en formación.

A su vez, se contemplan procesos de sensibilización en temas relacionados a la reivindicación de derechos, en especial en fechas internacionales conmemorativas, de forma particular se logra organizar una jornada cultural sobre la mujer el 6 de marzo del 2020 en la jornada de la mañana, tanto en el palacio de justicia como en la nueva sede de la Fiscalía; se interpretó a mujeres que han

sido víctimas de violencia en diferentes formas como el caso de María Ponce de León y la cucuteña Yurley quintero; paralelamente un acto musical de música vallenata, logrando visibilizar ejemplos de mujer resiliente y promulgando los derechos de la misma; estipulando desde ,manos amigas la importancia de estos espacios dentro de la institución y vinculando a las demás profesiones a este proceso.

Por otra parte, en ejercicio evaluativo de lleva a cabo un dialogo mediante una mesa del equipo involucrado, no solo para proyectar futuros planes y trabajo, sino evaluar el proceso de la dinámica de cooperación interdisciplinar, y los intercambios de servicios; de manera primordial se reúne la tutora institucional para ratificar de manera representativa institucional las pautas consideradas y pactadas como compromisos, este consenso se llevó a cabo en las instalaciones de CAIVAS del Palacio de Justicia el 13 de Marzo en la jornada de la tarde.

Se inicia escuchando apreciaciones de otros funcionarios como receptores de denuncia e investigadores del CTI acerca del proceso, recibiendo promulgaciones positivas y de validez de la necesidad de este tipo procesos; luego se pronuncia las últimas actividades llevadas a cabo, revisando falencias y alcances, tornándose productivo y asertivo. Es así, que se acciona un proceso integro de la red Manos amigas, incluyendo sus procesos evaluativos.

De tal manera que el proceso comunicativo se torna en la gestión de los espacios, la implicación de ir directamente a las comunidades, y las técnicas de trasmisión de información en las campañas de sensibilización, logrando que la interdisciplinariedad promueva acciones eficientes y contributivas a los usuarios y organizaciones.

Posteriormente, para afianzar el relacionamiento logrado en Manos Amigas, con las Instituciones públicas y privadas, inicialmente la fiscalía es invitada a una mesa de trabajo por parte de la secretaría de las TICs, por el interés de su denominación manos amigas, para la

integración de una plataforma estudiantil, para la recepción de casos de abuso, violencia o delitos en los planteles educativos, a esta reunión asisten dos delegados del ICBF, miembros de colegios, funcionarios de la Alcaldía, de la defensoría del pueblo, convergiendo en un salón del hotel Casa Blanca; se explicó los objetivos de la plataforma, su imagen y la forma como se utilizaría, para seguidamente recibir aportes, críticas o apreciaciones de la misma por parte de las instituciones; quedando el compromiso de volver a presentar cuando estuviera finalizada y se concordó la disposición de las instituciones por hacer uso pertinente de este medio tecnológico.

Es por esto que se demuestra la integración de la FGN en espacios interinstitucionales, participando en procesos comunicativos del tratamiento de situaciones que le competen a su naturaleza jurídica, e informando a cerca de este proceso a los demás funcionarios de la institución.

En contraste, en referencia a los informes, talleres de extensión y mesa final de dialogo, se hace aclaración, que se programaron actividades con ONGs como CHRIO, Comisarias de familia, entre otras; de igual forma se formularon espacios de concertación con funcionarios de la Fiscalía para el abordaje de rutas alternativas de atención a las víctimas, inclusive los demás practicantes ajustaron sus planes de practica a las necesidades de la iniciativa de la red de apoyo, anclando los procesos de forma ecuánime.

Pero, se reitera que por situaciones de emergencia mundial por Covid-19, la rama superior de la judicatura suspendió de manera enfática y contundente las acciones proyectadas; es por ello que reconfiguró la ruta de abordaje de intervención llevándose a cabo en la generación de productos guía en el abordaje de manos amigas.

Primeramente, se llevó a cabo una reconfiguración y revisión del Manual de prácticas profesionales para la Fiscalía General de la Nación, siendo un medio escrito donde se plasmó estructuralmente los aspectos concernientes al desarrollo de las prácticas profesionales,

delimitando: generalidades acerca de la práctica profesional, definiendo conceptualmente lo que significa para la FGN, objetivos de la misma, estableciendo fines como aporte de desempeño, tipo de contrato para su realización, especificando estrategia de integración y legalización con la FGN, tipos de práctica, describiendo las áreas de abordaje del escenario de la misma, funciones regulares, enunciando los componentes de la práctica profesional, sus respectivos procedimientos, instancias y responsabilidades, régimen disciplinario, cambios de dependencias, permisos especiales y causales de la pérdida de constancia de la realización de la práctica, estipulando así, características reguladoras de los procesos administrativos que delimitan las funciones y orientan la designación de cargos y actividades formalmente.

De forma similar se revisó nuevamente a guía interinstitucional, para el despliegue y replica de información, haciéndose posible la entrega en memoria por parte de la tutora institucional, a entidades como la defensoría del pueblo, y a algunas comisarías de familia, las demás instituciones se generó el compromiso del envío, posterior a la normalización del estado de emergencia sanitaria. Esto conllevó una pauta que ratifica la disposición de estar en más frecuente contacto para el tratamiento de las problemáticas y previendo información actualizado de números de contacto para la efectividad del proceso.

Análogamente, se estableció un logo de referencia que, en términos de semiótica, posiciona y compacta la alianza interinstitucional. Se incorporó el rol de Trabajo Social de manera visible, relacionando el trabajo de práctica con el CAUITA, intercomunicando dependencias de las FGN, y denotando acciones de atención a la cuestión social de la institución mediante funciones regulares y el constante dialogo con los funcionarios de la misma, como decía Vélez en el 2003 al “Trabajo Social Contemporáneo se le impone el desafío de establecer categorías teóricas y metodologías que amplíen su horizonte interdisciplinar y estimulen la concepción del ser humano como

constructor de su propia realidad” (p.8). reconstruyendo la trama social actual siendo pertinente y oportuno, “Los procesos de actuación profesional, como escenarios privilegiados de aprendizaje y construcción dialógica de saberes, deben aportar a la construcción social de los sujetos y a la afirmación de las identidades particulares” (Vélez, 2003, p.8).

De tal manera, se ejerce un tipo de intervención promocional , el cual, el Trabajo Social “se basa en la motivación, la participación activa, la autogestión y la autonomía como principios reguladores de la acción social, y orienta la actuación hacia la organización y promoción de los individuos, grupos y comunidades” (Vélez, 2003, p. 71).Obteniendo una interacción compacta desde el ofrecimiento de servicios en red y estipulando desde la propia FGN metodologías de trabajo implícitas en sus funciones regulares, que no afecta la naturaleza penal y resuelve la independencia disciplinar; es decir, la actuación social “está orientada a potenciar las capacidades individuales y los recursos colectivos para mejorar las necesidades humanas y sociales, colocando énfasis en la capacidad de respuesta que las personas, afectadas por determinadas situaciones, despliegan, asumen cambios y superaran las dificultades” (Vélez, 2003, p.70).

La promoción instauration proposiciones e innovaciones en las estructuras establecidas por los sistemas institucionales, además, “Trabajo Social ha trazado una larga tradición de praxis profesional promoviendo, interviniendo y colaborando con las redes sociales, la labor siempre centrada en el asociacionismo y suma de esfuerzos funcionales en la intención de impulsar mejores condiciones de vida” (García, 2011, P.392.).

Al mismo tiempo, se fortalece el área de actuación social , identificada desde el contexto de la FGN en el desarrollo de las prácticas profesionales como en familia y menor, el cual estipula acciones en “asesoría educativa y recreativa, atención a problemas sociales que presente, la acción profesional debe centrarse básicamente fortaleciendo las relaciones entre sus miembros,

capacitando a los padres para la atención integral de los niños, facilitando la internalización de los contenidos formativos” (López E, Chaparro M, 2006, p.283).

Configurado dentro de una función organizacional, de corte administrativo, mediante la gestión interinstitucional, a través de manos amigas, reiterando que el eje de anclaje del sitio de intervención, fueron despachos en referencia a delitos de Violencia intrafamiliar y delitos sexuales, CAVIF Y CAIVAS, que recurren situaciones sociales que permean el ámbito penal o que incurre, pero en la base causal, predomina una solución transversal de las ciencias humanas. Es decir, en cuanto a lo realizado, conformó una competencia en cuanto a la “Coordinación permanente intrainstitucional e interinstitucional como establecimiento de contacto con las diferentes instituciones del gobierno y desarrollo del trabajo interinstitucional local, con el fin de aunar esfuerzos para brindar una atención más integral a los usuarios y a las familias” (López E, Chaparro M, 2006, p.284).

De tal forma, que las evidencias figurativas se condensan en la promulgación de la Red Manos amigas y su puesta en marcha mediante la elaboración de productos pedagógicos que concentraron la información recopilada de cada institución interesada y comprometida en colaborar y trabajar conjuntamente con la FGN, además que refieren el eje primario e importante del esfuerzo colaborativo, que es la comunicación, mediante ubicación y contacto, plasmada en una guía informativa interinstitucional, que posee: descripción de la red, distribución geográfica por comunas de comisarías de familia y centros zonales del ICBF, ulteriormente información de ofertas institucionales con su respectivos datos de contacto.

De la misma manera una ilustración de tamaño considerable (pendón), donde se pueda visualizar la ubicación de Comisarías de familia y centros zonales en el croquis de la ciudad de

Cúcuta y municipios aledaños, siendo un referente para funcionarios y sobre todo para usuarios en los momentos de remisión o para brindar orientación.

Finalmente, se compacta los ejes sociales y humanos de los procesos penales de la FGN de los despachos fiscales de CAVIF Y CAIVAS, propendiendo a una red que provee la integralidad y procura generar una acción sin daño de los procesos de atención, generando inquietudes de campañas en una programación asociativa con material y asesoría de otras instituciones que sensibilicen desde la instancia penal en temas de real importancia en la sociedad actual y responda con pertinencia, se reevalúa funciones de actuación de la disciplina en el ámbito jurídico, estableciendo distinción asistencial y operativa de la incidente y transformativa integral, refiriendo al objeto de estudio profesional; inclusive se proyecta un seguimiento que posicione la red Manos amigos desde la pasantía para el próximo semestre, y seguir realizando un ejercicio “desvinculado de su afán pragmático y de respuestas causales, que tiene que soportarse en la construcción de conocimientos dialógicos que permitan la generación de información nueva, a través de la cual sea posible visibilizar y escuchar la multiplicidad de voces” (Vélez, 2003, p.98).

Conclusiones

Trabajo Social en el caso del ámbito jurídico se adentra “con prestigio en los imbricados recodos de este siglo, hace visibles las estrategias de acción de los sujetos involucrados en sus prácticas, afianza su empoderamiento profesional ejerciendo control político sobre las acciones y decisiones propias de su actuación” (Vélez, 2003, p.7). Se desarrolla en la FGN una transición precisa de funciones operativas a un rol pertinente, que converge sin lugar a duda aspectos de índoles sociales, relacionales y emocionales, propio del objeto de estudio de la disciplina, que responden a la realidad particular de las personas que se acercan a instancias de la justicia, como lo es derecho penal, y a la vez los objetivos misionales de la institución.

Así pues, parte de una función educativa que no solo lee el contexto, la cuestión social, sino que además, enseña ejes transversales que permiten, que la atención centralizada en lo estipulado estrictamente en las competencias requeridas, logré una transcendencia de las características humanas y circunstanciales de los usuarios; realizando un desarrollo de capacidades sociales, y posicionando la interdisciplinariedad, como estrategia complementaria que responde a revisión y comprensión en la primer disposición de atención, es decir, el acercamiento en la recepción de la denuncia, en la indagación del estado del proceso penal, o simplemente asesoría para posible activación de la ruta de actuación institucional, precisando la intensidad o situación manifestada, y dando una resolución, no solo prevenida, que remita interinstitucionalmente, evitando saturación de los despachos Fiscales, sino que también presente alternativas de solución de propendan a la satisfacción de la necesidad planteada.

En concomitancia, la estrategia en red propuesta, resuelve la labor “siempre centrada en el asociacionismo y suma de esfuerzos funcionales en la intención de impulsar mejores condiciones de vida y para el desarrollo de las personas, trasluciendo todo un potencial para el análisis

prospectivo (García, 2011, P.392). Evidenciando que el Trabajo Social en el ámbito jurídico, concretamente en el contexto colombiano; responde a lo denominado la complejidad del sistema social ante la actuación de ejes disciplinares que hacen parte de la composición circunstancial e inherente del ser humano, como las relaciones, interacciones, implicaciones emocionales y demás aspectos humanos, por otra parte da aportes pertinentes a la integralidad que deben tener las instituciones de prestación de servicio de toda naturaleza, entrelazando la misión y filosofía institucional con las necesidades planteadas, y aún, con más trascendencia, orientar y buscar alternativas de atención para responder a la intención de los usuarios.

También, se fortalece la comunicación interinstitucional, la función mediadora del Trabajo Social se realiza de manera permanente durante la práctica profesional, es decir, las instituciones que cumplen labores de prestación de servicios en las diferentes competencias, disponen de las remisiones para la respectiva disposición al área correcta de atención, sin embargo, no hay aclaraciones de roles y funciones, indisponiendo no solo a los funcionarios, sino a los usuarios, tardando el proceso, es así, que se logra contrarrestar los canales comunicativos y mejorar el discurso de reclamo, o sugerencia; del mismo modo, al interior de la fiscalía, los funcionarios reconocen la importancia de la intervención social, más aún, están en constante conocimiento con las estrategias implementadas desde el CAUITA, y manifiestan la disposición en participar de los procesos transversales.

Finalmente, se evidencia un reconocimiento trascendental de las vías jurídicas, con proposición incorporada desde la red Manos amigas; de igual forma la autogestión de recursos, y fortalecimiento de los existentes en la Fiscalía, instaurando estrategias que permiten resolver situaciones ante las barreras administrativas existentes, mejora en la comunicación y metodologías de trabajo interinstitucional, y de gran importancia, promocionando el desarrollo de capacidades

que fortalecen las funciones ya instituidas, bien dando valor agregado al servicio y sobre todo respondiendo asertivamente con las necesidades planteadas.

Recomendaciones

Es responsabilidad de la Fiscalía General de la Nación desde el CAUITA, dar respuesta a los objetivos planteados en la Red Manos amigas a las demás instituciones que se anclaron al proceso reticular, en la medida de fortalecimiento de canales comunicativos y la incorporación de nuevas entidades; por ende, se recomienda realizar un seguimiento minucioso que propenda por el desarrollo del trabajo asociativo y, no permita que se torne somera y disfuncional ; para ello es indispensable la designación de posicionamiento de los actores claves que recolectaran la información y mantendrán transcurriendo información interinstitucional, siendo el CAUITA quien delegue dicha responsabilidad, se recalca esta disposición, llevando a cabo un acompañamiento óptimo.

Por otro lado, se debe terminar de compartir la guía interinstitucional creada, como circulación de lo planteado con fines administrativos que converge en los despachos fiscales, aconsejando realizarlo de manera pedagógica, para continuar el proceso educativo de ejes sociales, siendo un proceso de continua formación; en primera medida , en visión estratégica, depositar la información estructurada de la red a los receptores de denuncia y a los asistentes fiscales, ya que son los primeros con aval institucional en llevar a cabo contacto con los usuarios, y tienen la competencia para emitir remisiones, no obstante, se tendrá en cuenta proporcionar las indicaciones de Manos amigas a los practicantes profesionales de las distintas universidades que sean asignados a los despachos, y de manera diligenciada, los fiscales y demás funcionarios que deseen poseerla como complemento.

Además, es indispensable renovar los organigramas internos con proposiciones innovadoras en cuanto a la sensibilización de temas relacionados a la violencia y sus ramificaciones, se recomienda establecer días a lo largo del año con conmemoraciones especiales y empalmarlo con

la FGN en actos sociales de manifestación y enseñanza civil, a su vez de estructurar constantes capacitaciones a los practicantes en cuanto al área penal, reforzando la relación de su disciplina con la naturaleza institucional.

Referencias bibliográficas

- Bauman, Z. (2003). *Amor líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Bezánilla, J., & Miranda, M. (2012). La socionomía y el pensamiento de Jacobo Levy Moreno: Una revisión teórica. *Revista de Psicología GEPU*, 3 (1), 148 - 180. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3982380>
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- Castilla, C. (2006). *ATS/DUE del servicio gallego de salud*. España: MAD, S. L.
- Cattani, A. (2003) *Los usos de la retórica*. Madrid: Alianza Ensayo.
- Colombia. (1994). Decreto 1860. Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf
- Congreso de la Republica de Colombia (2004). LEY 906 DE 2004, por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. Bogotá, D.C.: Congreso de la Republica de Colombia.
- Corbin J. Strauss A. (1998). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Diplomado (curso). (Sin fecha). En Wikipedia. Recuperado el 26 de Mayo del 2020 de [https://es.wikipedia.org/wiki/Diplomado_\(curso\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Diplomado_(curso))
- Erickson, E. (1985). *Ciclo de la vida completado*, Buenos Aires, Paidós.
- Fiscalía General de la Nación (sf). Entidad. Recuperado de <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/>
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (sf). Entidad. Recuperado de <http://www.foncep.gov.co/index.php/gestion-y-control/transparencia/marco-normativo-sdqs.html#leyes>.

- Galtung, J. (2003). Violencia, guerra y su impacto. Sobre los efectos visibles e invisibles de la violencia, 5.
- Gómez, F., & Soto, R., (2015). El trabajador social de la Administración de Justicia española en los procesos de rupturas matrimoniales. *Estudios Socio-jurídicos*, 17(2), 131-166. Doi: [dx.doi.org/10.12804/esj17.02.2015.06](https://doi.org/10.12804/esj17.02.2015.06)
- Gonzales (2015). Mesa de trabajo. DocIRS Technology. Recuperado de https://www.docirs.cl/Mesa_de_Trabajo.htm
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(5), 55-60. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n5/v2n5a9.pdf>.
- Ibañez, J. (1992) *Más allá de la sociología* (2.^a ed.), Madrid, Siglo XXI.
- Kisnerman, N. (2005). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el constructivismo*. Buenos Aires-México: Lumen Humanitas.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de investigación en psicología*, 9(1), 123-146. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2012). Política pública nacional para las familias Colombianas (2012-2022). Bogotá, D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social.
- Pontificia Universidad Javeriana de Cali (sf). Entidad académica. Recuperado de: <https://www.javerianacali.edu.co/talleres-conversatorios-y-procesos-grupales>.
- Puga, M., Perschard, J., & Castro, T. (2007). *Hacia la sociología*. México.: Pearson educación.

- Quiroz A., Velasquez A., García B., Gonzalez P. (2002), *Técnicas Interactivas para la Investigación Social Cualitativa*, Medellín, Colombia, Fundación Universitaria Luis Amigo.
- Rodríguez, L. (2013). Definición, fundamentación y clasificación de la violencia. Recuperado de: <https://trasosdigital.files.wordpress.com/2013/07/articuloviolenca.pdf>.
- Rozas, M. (1998). *Una perspectiva teórica-metodológica de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.
- Silva, D. (2009). Redes sociales en el trabajo social Mónica Chadi. *Trabajo Social*, ISSN 0123-4986, Bogotá, N.º 11. <http://bdigital.unal.edu.co/19375/1/15346-46637-1-PB.pdf>.
- Taller educativo. (Sin fecha). En Wikipedia. Recuperado el 26 de Mayo del 2020 de https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo
- Torres, J. (1981). *Historia del Trabajo Social*, Edición Humanita, Buenos Aires.
- Universidad veracruzana. (2017). 2Foro de vinculación pertinentemente uv. México. Recuperado de <https://www.uv.mx/forovinculacionuv/files/2017/04/Dinamica-Mesa-Dialogo.pdf>
- Velez, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio.
- Vinter, R. D. (1969). *Principios para la práctica del servicio social de grupo*. Buenos Aires, Argentina: Hvmanitas.

Anexos

Anexo 1. Guía Interinstitucional

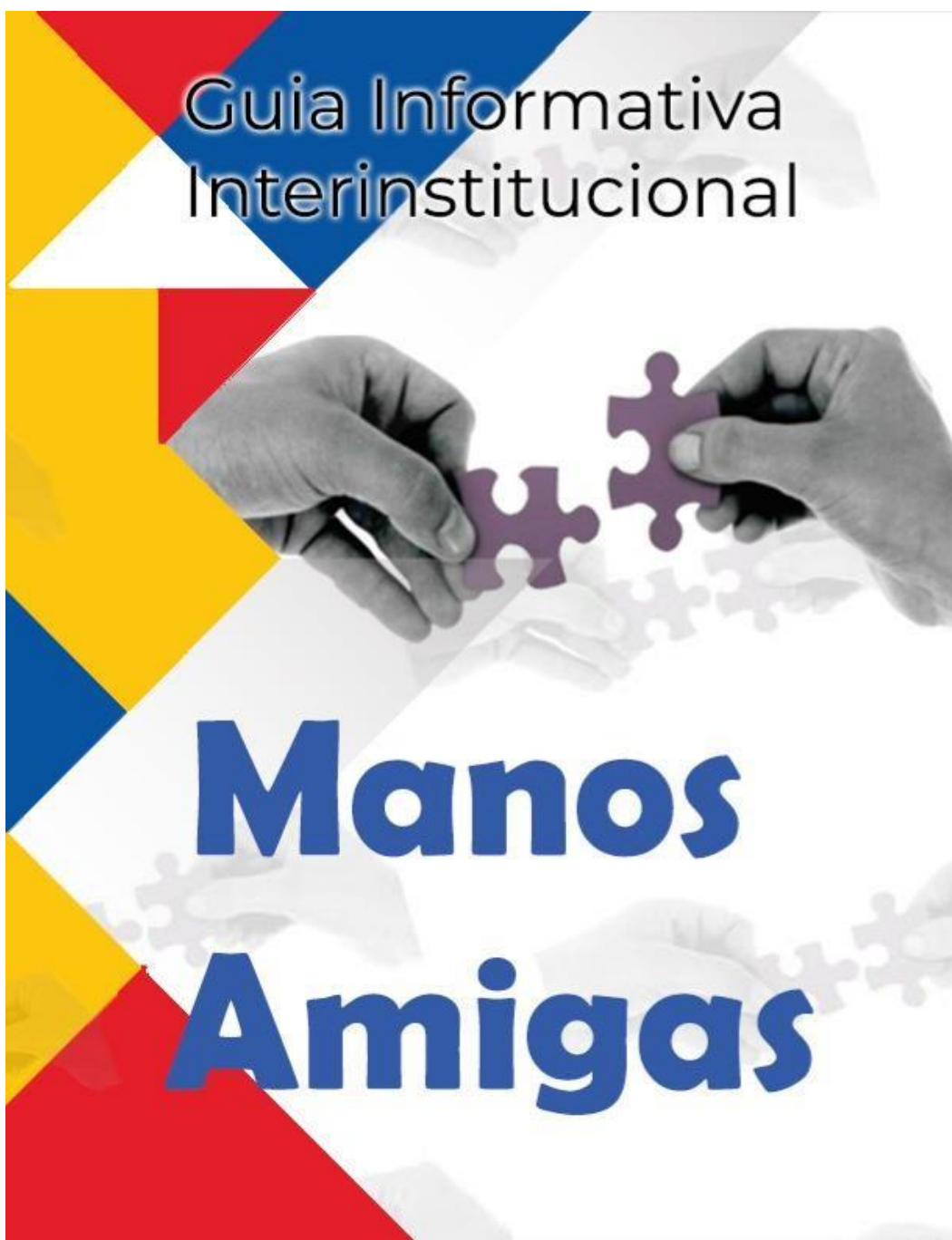




TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	1
Comosarias de Familia.....	2-8
• Mapa de Comisarías.....	2
• Comisaría de Familia La Libertad	3
• Comisaría de Familia PERMANENTE	4
• Comisaría de Familia CENTRO	5
• Comisaría de Familia Atalaya	6
• Comisaría de Familia Villa del Rosario	7
• Comisaría de Familia Los Patios	8
Distribucion Centro Zonal ICBF	9-13
• Mapa de Distribución Centro Zonal ICBF	9
• Centro zonal Cúcuta Uno	10
• Centro zonal Cúcuta Dos	11
• Centro zonal Cúcuta Tres	12
• Centro zonal Tibú	13
Información y Descripción Interinstitucional	14-28
• Policia de Infancia y Adolescencia	14
• Secretaria de Salud	15
• Secretaria de Posconflicto	16
• Defensoria del Pueblo	17
• ACNUR	18
• UNICEF	19
• Instituto Técnico Guaimaral	20
• CHRIO	21
• Fundación Iván Quiceno	22
• Casa de paso Santa María Micaela	23
• APP CODE	24
• Representante de Comisarías de Familia a nivel departamental de Norte de Santander	25
• Futuro Colombia	26
• Programa de Trabajo Social	27
• Fiscalía General de la Nación	28





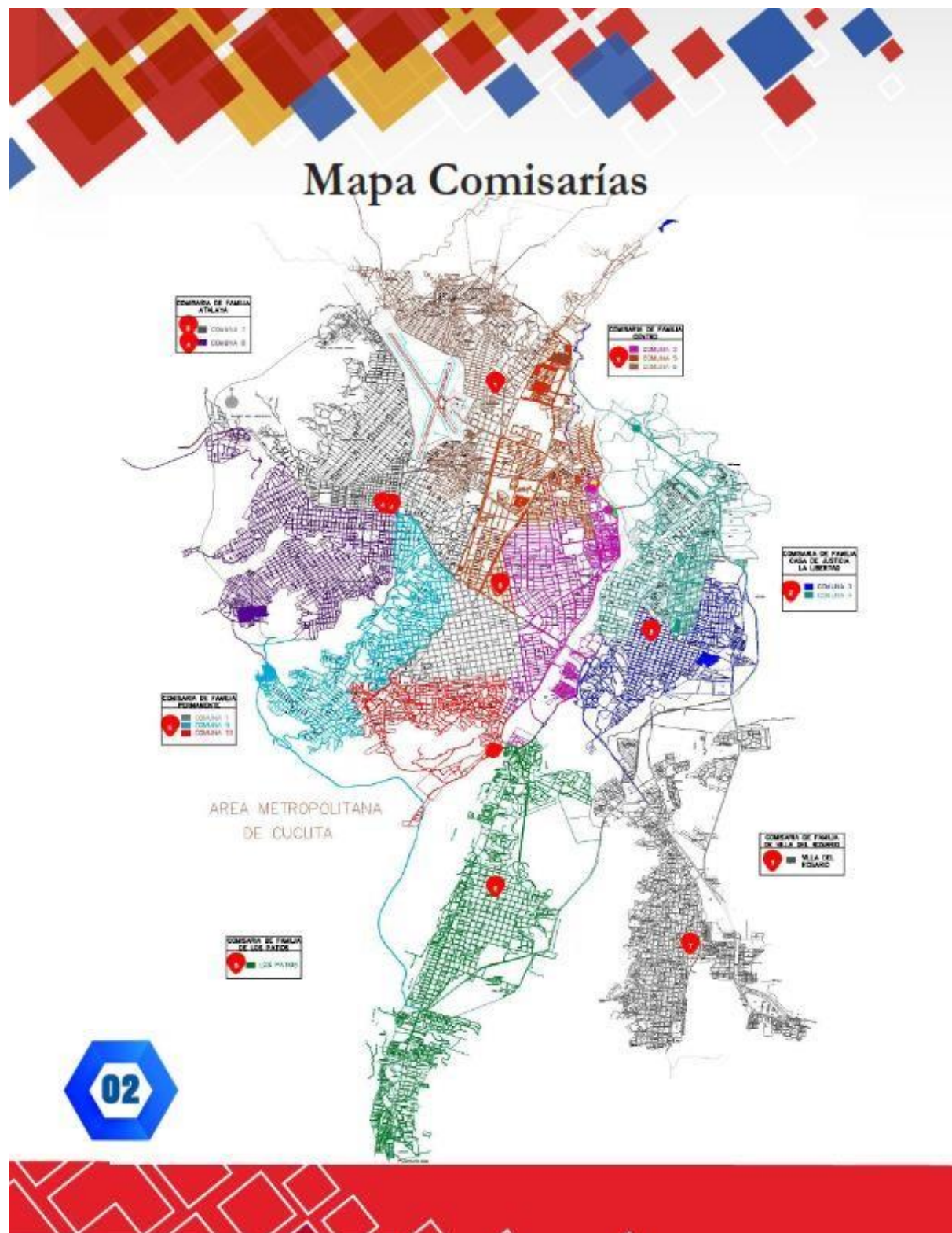
Introducción

Manos Amigas es una red de apoyo interinstitucional, propuesta que surge desde la Fiscalía General de la Nación (FNG) Seccional Norte de Santander, específicamente del Centro de atención a usuarios, intervención temprana y asignación (CAUITA), en el marco del desarrollo de las prácticas profesionales de Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS).

Construida con el fin de fortalecer metodologías de trabajo y medios de comunicación entre instituciones que brindan servicios en las distintas áreas de los usuarios que solicitan y requieren atención y servicio; por lo tanto, busca mejorar las rutas existentes e incorporar nuevas aliadas estratégicas de apoyo complementario. Así mismo, propende a la interdisciplinariedad y transversalidad, permitiendo brindar una atención óptima y precisa a los usuarios que buscan resolver su situación particular.

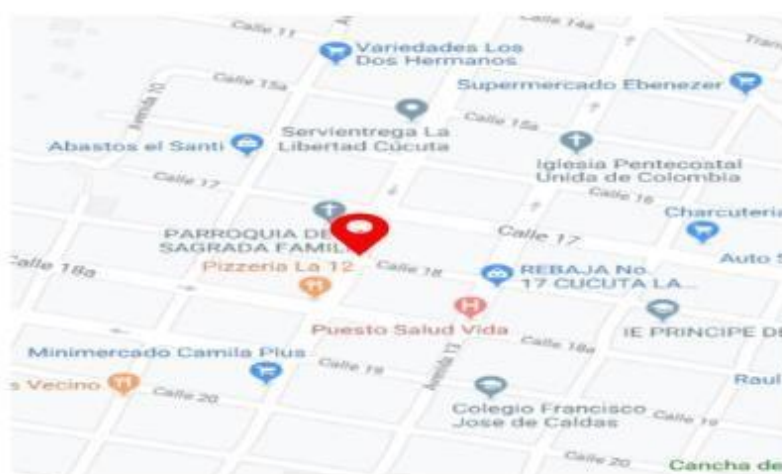
A continuación, se presenta una información primaria de localización interinstitucional; que consta, de ilustraciones de ubicación (Mapas), direcciones, números de contacto y correos electrónicos de las instituciones convocadas e interesadas en hacer parte de esta iniciativa. De la cual podrán disponer para mantener una directa y asertiva comunicación con el fin de llevar a cabo intercambio de servicios e información que convenga a las demás instituciones. Además, de ser una guía orientadora para direccionar en caso de remisiones a los usuarios.







COMISARÍA DE FAMILIA LA LIBERTAD



Comisaría de Familia - Caja de Justicia - La Libertad
Comunas 3 y 4
Dirección : Calle 18 #11-61 La Libertad
Telefonos: 5784949





COMISARÍA DE FAMILIA PERMANENTE

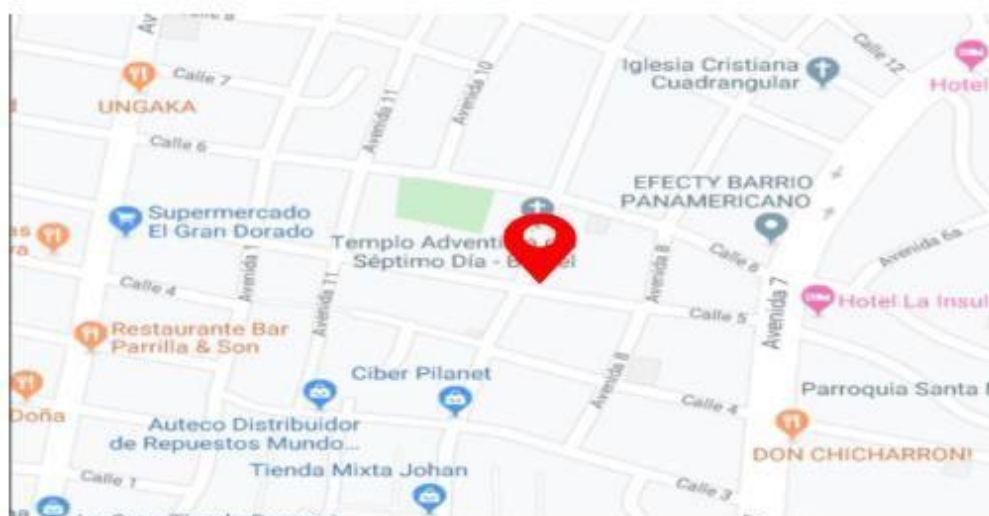


Comisaría de Familia Permanente
Comunas 1,9 y 10
Dirección : Av 1 Tribuna Oriental, Estadio
Telefonos: 5784949





COMISARÍA DE FAMILIA CENTRO



Comisaría de Familia Centro
Comunas 2,5 y 6
Dirección: Av 9, Calle 5 Esquina, Barrio Panamericana





COMISARÍA DE FAMILIA ATALAYA COMUNA 7 Y 8



Comisaría de Familia Atalaya
Comunas 7 y 8
Dirección: Av 0 entre Calle 1-2





COMISARÍA DE FAMILIA VILLA DEL ROSARIO



Comisaría De familia Villa del Rosario
Nidis María Navarro
Dirección: Carrera 6 N° 6-35, Barrio Centro Villa del Rosario
Telefonos: 3173539388





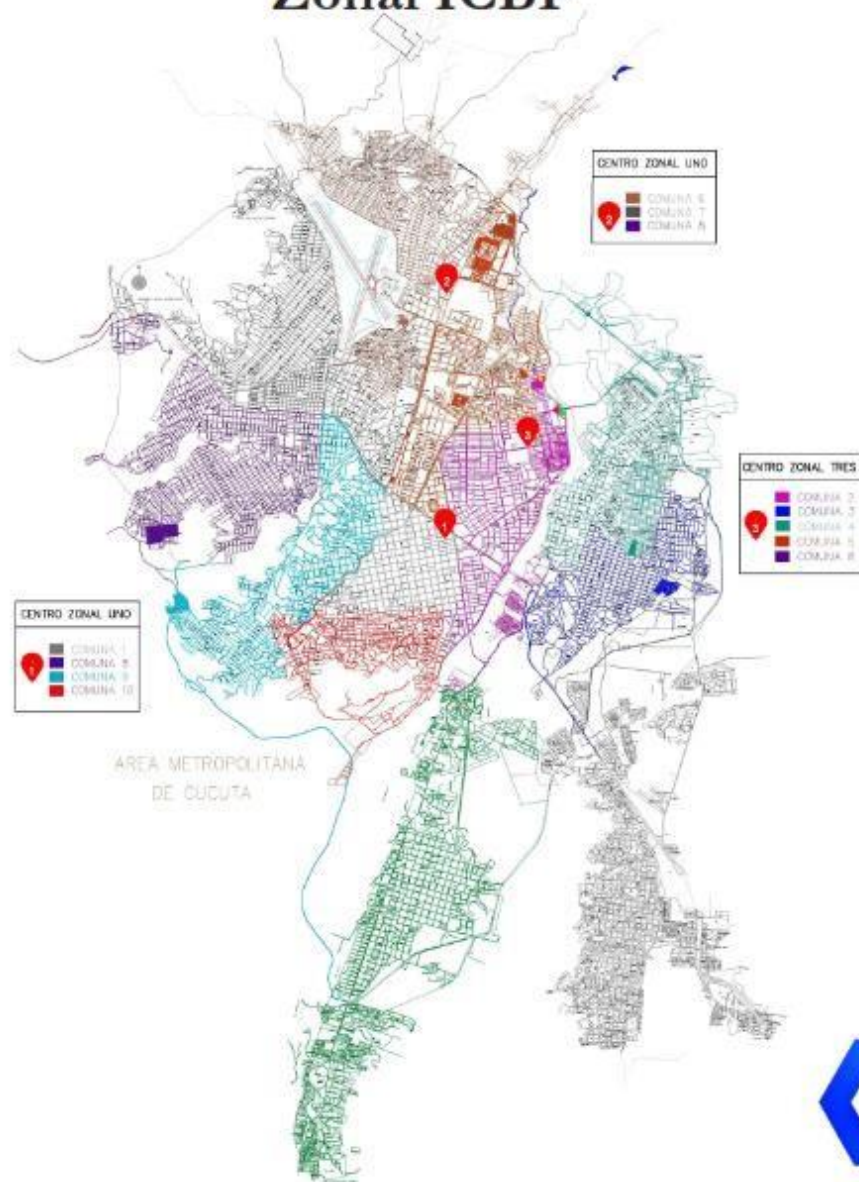
COMISARÍA DE LOS PATIOS



Comisaría De Los Patios
Patios
Dirección: Calle 35 N° 3-80 Barrio 12 de Octubre
Telefonos: 5829959



Distribucion Centro Zonal ICBF





CENTRO ZONAL CÚCUTA UNO



Centro Zonal Cúcuta Uno
Nubia Rodriguez Stelia
Comuna 1, 9, 10 y 8
Dirección: Avenida 1 N° 7 - 45 Barrio Latino
Telefonos: 3208656827



CENTRO ZONAL CÚCUTA DOS



Centro Zonal Cúcuta Dos
Mabel Lucia Villamizar Cala
Comuna 6, 7 y 8
Dirección: Avenida 6 N° 1 - 105 Barrio la Insula - El Salado
Telefonos: 3208656828





CENTRO ZONAL CÚCUTA TRES

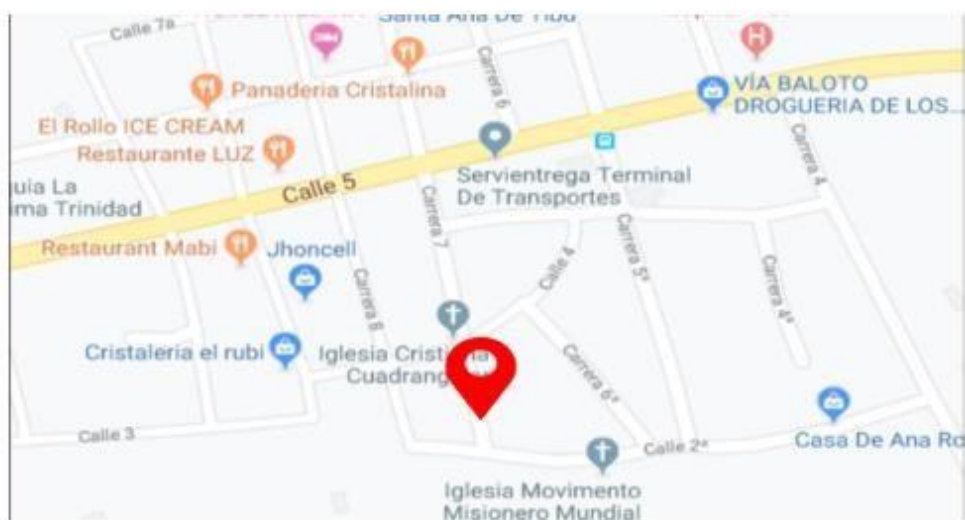


Centro Zonal Cúcuta Tres
Iveth Cecilia Alvarez Gonzalez
Comuna 2, 3, 4 y 9
Dirección: Calle 5 AN N° 15 AN- 70 San Eduardo
Telefonos: 3208656829





CENTRO ZONAL TIBÚ



Centro Zonal Tibú
Erika Yajaira Eugenio
Dirección: Carrera 7 N°. 2 - 30 Barrio Las Delicias - Tibú
Telefonos: (097) 5663304 - 5663844



INFORMACIÓN Y DESCRIPCIÓN INTERINSTITUCIONAL

Policía de infancia y adolescencia



La policía de infancia y adolescencia es la especialidad de la Policía Nacional que integra el sistema Nacional de Bienestar Familiar, encargado de garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, integrados por Oficiales, suboficiales, Nivel Ejecutivo y Agentes, capacitados en Derechos Humanos. Ofrecemos programas de prevención con el fin de mitigar o disminuir la Violencia basada en género (VBG), de igual forma socializamos la ruta de atención de la misma y somos por lo general la primera institución que tenemos primer contacto con la víctima, donde se orienta y somos el puente para iniciar los trámites administrativos y judiciales del proceso.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Policía de infancia y adolescencia

CARÁCTER: Preventivo

NUMEROS TELEFÓNICOS: 350 554 2121

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): CAI Betania los patios

CORREO ELECTRÓNICO: mecuc.g.nad@policia.gov.co

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL (DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Intendente Jose Ferrer

CARGO: Jefe de infancia y adolescencia

CORREO ELECTRÓNICO: mecuc.ginad@policia.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 311 585 2239



INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Intendente Andres Correa

CARGO: Infancia y adolescencia

CORREO ELECTRÓNICO: andres.eرازo@correo.policia.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 318 550 0963

Secretaría de Salud



La Secretaría de Salud es la dependencia del Poder Ejecutivo que se encarga primordialmente de la prevención de enfermedades y promoción de la salud de la población; tiene las funciones de establecer coherencia entre la situación actual de salud del municipio de San José de Cúcuta con las políticas Nacionales Departamentales y municipales, a su vez de definir y adoptar políticas públicas en materia de salud municipal, de igual forma se encarga de definir mecanismos generales para dar respuesta a la intervención de los factores determinantes de riesgo de salud pública, también, define los eventos sujetos a vigilancia epidemiológica, además, define los mecanismos requeridos para dar respuesta a las situaciones de emergencias en jurisdicción del municipio de San José de Cúcuta, de la misma forma, define el Plan de Salud Territorial de acuerdo a las necesidades de salud del municipio, al mismo tiempo define directrices y políticas en lo referente a la seguridad alimentaria municipal, vigila la adecuada prestación de servicios del plan de atención básica en salud.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Secretaría de salud

CARÁCTER: Pública

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): Cll 12 # 12-35 centro interior biblioteca publica

CORREO ELECTRÓNICO: salud@cucuta_nortedesantander.gov.co

REDES SOCIALES: Alcaldía de cucuta

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL (DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Tubalcail Contreras, Leonardo Duran Navarro

CARGO: Secretario de despacho de salud, subsecretario de salud publica

CORREO ELECTRÓNICO: salud@cucuta_nortedesantander.gov.co saludpublicacucuta@gmail.com

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL'

NOMBRES Y APELLIDOS: Grecia Maria Perez Guerra

CARGO: Profesional (especialista)

CORREO ELECTRÓNICO: saludmentalcucuta@gmail.com m.grecia.perez@gamil.com

NUMERO TELEFÓNICO: 3166183396



Secretaría de Posconflicto



Es la institución encargada de Planear, dirigir, articular, implementar y controlar la acción del Departamento en la relación nación – territorio en cuanto a la Política Pública de Atención y Reparación a las víctimas de violaciones de derechos humanos; Garantiza el apoyo a las víctimas en todas las etapas del proceso para que pueda acceder a la justicia, la verdad y lograr su reparación integral conforme a las disposiciones legales en esta materia; ofrece:

- Asesoría y atención psicológica.
- Acompañamiento jurídico.
- Articulaciones en actividades institucionales.
- Participación en los programas.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Secretaría de posconflicto y cultura de paz SPCPC

CARÁCTER: Víctimas del conflicto armado

DIRECCION (UBICACIÓN): Av 6 # 9 – 39 La ziviera

CORREO ELECTRÓNICO: Secposconflicto@alcaldiadecucuta.gov.co

REDES SOCIALES: Secretaria de posconflicto y cultura de paz

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Paola Mora Ortega

CARGO: Secretaria de despacho

CORREO ELECTRÓNICO: yessenia.mora@alcaldiadecucuta.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 3138894760

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Deissy Kirlax Serrano Navarro

CARGO: Asesor

CORREO ELECTRÓNICO: deissy.serrano@alcaldiadecucuta.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 3112276562



Defensoría del Pueblo



La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

Ofrece:

- Asesoría psico jurídica, atención y acompañamiento a víctimas de VBG.
- Asignación del representante judicial de víctimas a los casos.
- Promoción y divulgación en los derechos humanos de las mujeres y personas con orientaciones de identidad de género diversa y NNAJ.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Defensoría del pueblo

CARÁCTER: Ministerio público

NUMEROS TELEFÓNICOS: 310 853 9238

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): Cl 16 # 3-07 la playa

CORREO ELECTRÓNICO: nortedesantander@defensoria.gov.co

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Jorge Alberto Villamizar Duran

CARGO: Defensor del pueblo regional de norte de Santander Cúcuta

CORREO ELECTRÓNICO: nortedesantander@defensoria.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 310 853 9238

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL'

NOMBRES Y APELLIDOS: Ana Milena Corzo Lizarazo, Sonia Cristina Torres

CARGO: Profesional especializado grado 17, delegada para los derechos de la mujer y asunto de género, asesora, delegada para los derechos de la mujer y asunto de género –DUPLA DE GÉNERO-

CORREO ELECTRÓNICO: ancorzo@defensoria.gov.co sotoerres@defensoria.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 313 294 8191 – 311 243 6036





El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados es el organismo de las Naciones Unidas encargado de proteger a los refugiados y desplazados por persecuciones o conflictos, y promover soluciones duraderas a su situación, mediante el reasentamiento voluntario en su país de origen o en el de acogida. Ofrece: Capacitación y apoyo técnico en temas como: derecho internacional y nacional de los refugiados, asilo y género, violencia sexual y basada en género, enfoque diferencial, Cooperación en la atención de sobrevivientes refugiados relacionados a víctimas del conflicto armado.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Agencia de las (NNUU) para los refugiados (ACNUR)

CARÁCTER: Organización internacional

NUMEROS TELEFÓNICOS: (7) 5771035

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): CLL 15ª # 3E – 43 Caobos

CORREO ELECTRÓNICO: arenas@unhcr.org torri@unhcr.org

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Rafael Zavala

CARGO: Jefe de oficina

CORREO ELECTRÓNICO: zavaala@unhcr.org

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Maria Carolina Arenas, Lara Torri

CARGO: Asistente de protección – oficial asociada de protección

CORREO ELECTRÓNICO: arenas@unhcr.org torri@unhcr.org

NUMERO TELEFÓNICO: 318 278 5942 – 3219009887





UNICEF



El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia o Unicef es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas con sede en Nueva York y que provee ayuda humanitaria y de desarrollo a niños y madres en países en desarrollo, Ofrece:

- Fortalecimiento institucional en temas de protección y garantía de derecho de los niños, niñas y adolescentes
- Desarrollo de estrategias de prevención de vulneración de los derechos de los NNA
- Acompañamiento y articulación a NNA y a sus familias en casos de vulneración de derechos de la niñez
- Identificación y gestión de barreras de acceso a las rutas de atención
- Apoyo y fortalecimiento de espacios interinstitucionales de coordinación, mesas y comités

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE Y SIGLAS: Unicef

CARÁCTER: Agencia de las Naciones unidas

NUMEROS TELEFÓNICOS: 323 232 7936

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): Calle 10 # 9E-35 La riviera

CORREO ELECTRÓNICO: dcastro@unicef.org – mzambrabo@unicef.org

REDES SOCIALES: unicef_Colombia

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL (DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Dayro Manuel Castro

CARGO: Coordinador territorial en norte de Santander

CORREO ELECTRÓNICO: dcastro@unicef.org

NUMERO TELEFÓNICO: 323 232 7936

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL'

NOMBRES Y APELLIDOS: Maria Teresa Paredes

CARGO: Consultora temas VBG de unicef

CORREO ELECTRÓNICO: mariatereparedes@gmail.com

NUMERO TELEFÓNICO: 300 679 7648



Instituto Técnico Guaimaral



El Instituto Técnico Guaimaral, es una institución educativa que brinda formación en Ciencia, Tecnología y valores, desarrollando competencias laborales específicas y ciudadanas a niños, niñas y jóvenes con o sin necesidades educativas especiales, visionarios, emprendedores, generadores de su proyecto de vida, en ambientes pacíficos, ecológicos y culturales hacia el fortalecimiento de una sociedad más justa y tolerante; Ofrece: experiencia en manejo y apoyo pedagógico didáctico a la población en condiciones de discapacidad.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Instituto Técnico Guaimaral (I.E ITG)

CARÁCTER: Público

NUMEROS TELEFÓNICOS: 310 327 6333 – 5773807

DIRECCIÓN (UBICACIÓN) : Cll 10 AN # 7E-134 Guaimaral

CORREO ELECTRÓNICO: colguaimaral@yahoo.es

karelissantos78@gmail.com

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Gloria Ligia Valencia Gómez

CARGO: Rectora

CORREO ELECTRÓNICO: glorialigiavalencia@hotmail.com

NUMERO TELEFÓNICO: 312 386 5378

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

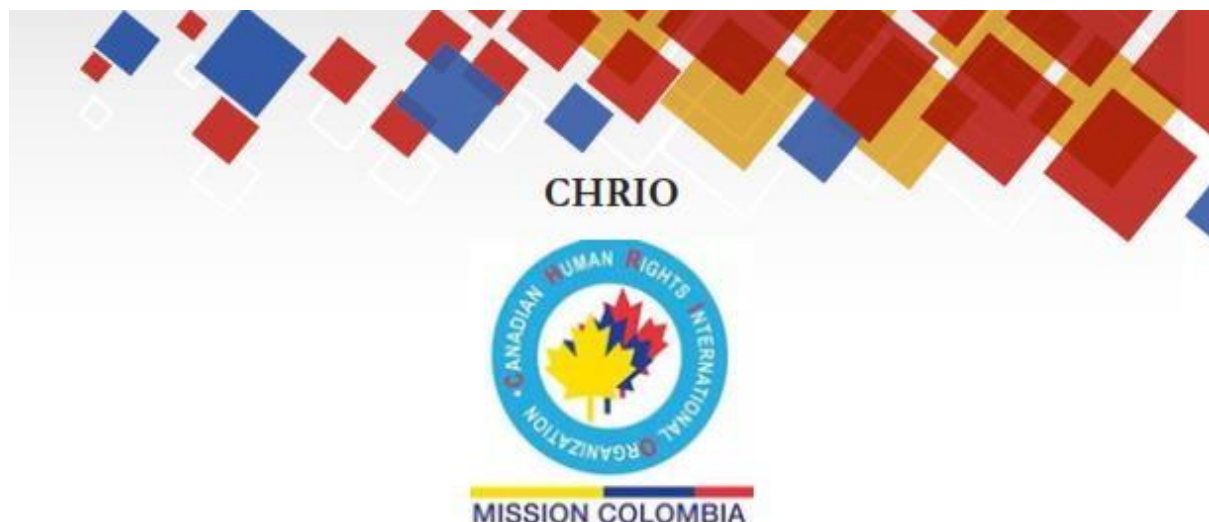
NOMBRES Y APELLIDOS: Karelis Santos Rodriguez

CARGO: Orientador Escolar

CORREO ELECTRÓNICO: karelissantos78@gmail.com

NUMERO TELEFÓNICO: 310 327 6333





CHRIO ó Canadian Human Rights International Organization, es una ONG internacional canadiense que hace presencia en más de 160 países del mundo, cuya misión es defender y luchar por los derechos fundamentales como la vida, la dignidad, la libertad, la seguridad y la igualdad de género; ofrece:

- Programa para la protección de los DDHH, para la solicitud de asilo y refugios, denuncias, asesoría legal, acompañamiento.
- Escuela permanente: charlas y talleres, abuso sexual, sustancias psicoactivas.
- Programa “mejor prevenir que lamentar”.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Ong Chrio

CARÁCTER: No Gubernamental, Privado

NUMEROS TELEFÓNICOS: 321 372 7641 – 321 971 1426

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): Cll 11 AV 3 ancada Berti of. B01 sotano centro

CORREO ELECTRÓNICO: chriodireccionalcolombia@gmail.com

REDES SOCIALES: www.chrio.co

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Maria Isabel Maldonado Duque

CARGO: Directora nacional

CORREO ELECTRÓNICO: chriodireccionalnacionalcolombia@gmail.com

NUMERO TELEFÓNICO: 321 372 7641

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Deisy Giron

CARGO: Asesora coordinación despacho judicial Universidad Simon Bolivar

CORREO ELECTRÓNICO: deisygiron466@gmail.com

NUMERO TELEFÓNICO: 304 367 5974 – 321 971 1426





Fundación Iván Quiceno



Fundación Iván Quiceno, es una entidad sin ánimo de lucro, que se dedica a las actividades de otras asociaciones, Ofrece:

- Implementación de programas de prevención y promoción de problemáticas o flagelos actuales.
- Espacios libres de actos nocivos.
- Socialización de escuelas de padres.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Fundación Iván Quiceno

CARÁCTER: No Gubernamental sin ánimo de lucro

NUMEROS TELEFONICOS: 3125516201 - 5564851

DIRECCION (UBICACIÓN): MZ D IT 7 Valles mirador Patios

REDES SOCIALES: Funda Ivan Quiceno

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Iván Dario Quiceno Molina.

CARGO: Representante Legal – Director Ejecutivo

CORREO ELECTRONICO: quicenoivan@gmail.com – quicenoivan1970@gmail.com

NUMERO TELEFONICO: 3125516201

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Iván Dario Quiceno Molina.

CARGO: Director Ejecutivo

CORREO ELECTRÓNICO: quicenoivan@gmail.com – quicenoivan1970@gmail.com

NUMERO TELEFÓNICO: 312 551 6501



Casa de paso Santa María Micaela



Centro Social y religioso que brinda procesos de acompañamiento psicosocial y espiritual a población que lo necesite, permite la focalización de casos de las mujeres víctimas VBG.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE : Casa de paso Santa María Micaela
CARÁCTER: Privado
NUMEROS TELEFÓNICOS: 314 758 8113
DIRECCIÓN (UBICACIÓN): AV 12 #22-14 Barrio Bellavista la Libertad
CORREO ELECTRÓNICO: Adriana.pertegas@corpradinco.org
REDES SOCIALES: Corpradinco.org

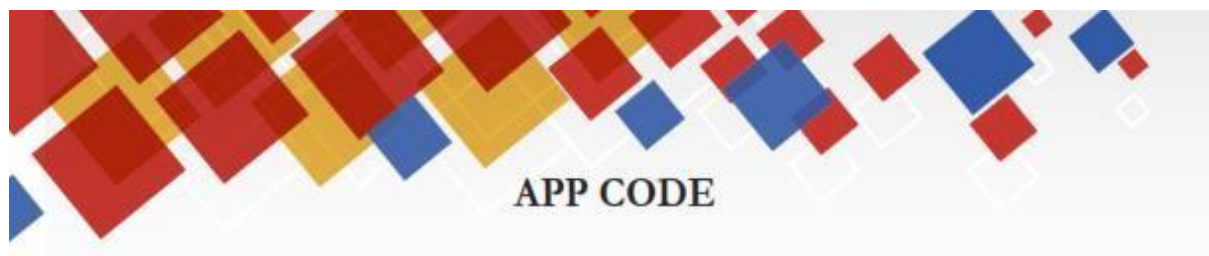
INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL (DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Hermanas Adoratrices Hermana Nicol
CARGO: Coordinadora del proyecto casa de paso Santa María Micaela
CORREO ELECTRÓNICO: nekymendoza1@gmail.com
NUMERO TELEFÓNICO: 313 253 7630

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL'

NOMBRES Y APELLIDOS: Nancy Chia – Adriana Pertegas
CARGO: Promotora social - Psicóloga
CORREO ELECTRÓNICO: Nancy.chia@corpandica.org – adriana.pertegas@corpandica.org
NUMERO TELEFÓNICO: 318 392 9771 – 314 375 8113





APP CODE es una empresa cuyo objetivo es crear una plataforma el cual en los colegios puedan reportar los casos de los estudiantes con problemas en el hogar y colegio; ofrece AIENSE, una plataforma digital de asistencia que ofrece en las instituciones los medios y protocolos de orientación, para promover la salud y prevenir las enfermedades del contexto escolar.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: APP CODE

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): AV 11ª # 8-74 Torcoroma

CORREO ELECTRÓNICO: gerenciaappcode@gmail.com

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Maira Esperanza Pinto

CARGO: Representante legal

CORREO ELECTRÓNICO: gerenciaappcode@gmail.com

NUMERO TELEFÓNICO: 310 801 3348 – 315 385 5520





Representante de Comisarías de Familia a nivel departamental de Norte de Santander

Las Comisarías de Familia son instituciones creadas para brindar apoyo a la familia en los ámbitos jurídicos y psicosocial, habilitando a sus miembros en el ejercicio de sus derechos y en la exigibilidad de los mismos.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Representante Departamental de Comisarías de Norte de Santander

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Edson Orlando Araque Cely

CARGO: Comisario de Familia

CORREO ELECTRÓNICO: edsonaraque@hotmail.com
comisaria@santoadomingodecilos-nortedesantander.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 314 373 0462





Futuro Colombia



Es un programa de prevención social del delito de la Fiscalía General de la Nación, que como finalidad desarrollar acciones de prevención integral de los distintos fenómenos delincuenciales a nivel social, comunitario e individual para contribuir a su reducción, haciendo especial énfasis en aquellas violencias en las que los niños, niñas y adolescentes, sujetos de especial protección constitucional que cuentan con derechos prevalentes, son víctimas. Lo anterior, mediante el acercamiento a la comunidad y la articulación interinstitucional con los diferentes entes estatales que contribuyen a fortalecer el acceso a la justicia y a propiciar la disminución de los efectos nocivos del delito.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Futuro Colombia Fiscalía

NUMEROS TELEFONICOS: 312 701 6231

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): Fiscalía general de la Nación seccional Cúcuta

CORREO ELECTRÓNICO: fanny.rios@fiscalia.gov.co

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Fanny Rios Castellanos

CARGO: Coordinadora futuro Colombia seccional Cúcuta

CORREO ELECTRÓNICO: fanny.rios@fiscalia.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 312 701 6231

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Fanny Rios Castellanos

CARGO: Coordinadora Futuro Colombia seccional Cúcuta

CORREO ELECTRÓNICO: fanny.rios@fiscalia.gov.co

NUMERO TELEFÓNICO: 312 701 6231

Fiscalía General de la Nación



Programa de Trabajo Social



Es un programa académico suscrito a la Facultad de Educación, Artes y Humanidades de la Universidad Francisco de Paula Santander, que en el marco de la misión institucional promueve la formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno; busca formar profesionales críticos a partir del mejoramiento continuo de los procesos de docencia, investigación y proyección social; para intervenir de manera propositiva en el desarrollo de la integridad humana, los derechos humanos y la emancipación de los diversos grupos poblacionales; contribuyendo al logro de su autonomía y desarrollo; ofrece:

- Procesos de práctica de T.S
- Procesos de investigación
- Apoyo en eventos académicos.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Universidad Francisco de Paula Santander Plan de Estudio de Trabajo Social

CARÁCTER: Público

NUMEROS TELEFONICOS: 5776655

DIRECCIÓN (UBICACIÓN): Avenida Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag

CORREO ELECTRONICO: Oficinadeprensa@ufps.edu.co

REDES SOCIALES: Facebook: UFPSCÚCUTA

INFORMACIÓN REPRESENTANTE LEGAL INSTITUCIONAL

(DIRECTOR, COORDINADOR, JEFE)

NOMBRES Y APELLIDOS: Jaider Torres Claro

CARGO: Coordinador programa de Trabajo Social

CORREO ELECTRÓNICO: jaidertc@ufps.edu.co

NUMERO TELEFÓNICO: 3156964907

INFORMACIÓN CONTACTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Natalia Carvajal Bautista

CARGO: Coordinadora de Prácticas de Trabajo Social

CORREO ELECTRÓNICO: nataliacaba@ufps.edu.co

NUMERO TELEFÓNICO: 3023432566





La Fiscalía General de la Nación es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia; ofrece:

- Orientación en cuanto al acceso de la justicia, al momento de denunciar un delito y su respectiva ruta penal.
- Programas de prevención de delitos.
- Divulgación de información mediante trabajo en red Manos amigas, seguimiento interinstitucional.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NOMBRE: Fiscalía General de la Nación (FGN).

CARÁCTER: Organismo independiente adscrito al poder judicial.

DIRECCIÓN: Palacio de Justicia, Avenida Gran Colombia, Av. 2 Este #756.

Centro de atención a Usuarios, intervención temprana y asignación (CAUITA)

OFICINA: Palacio de Justicia, tercer piso, bloque B

NÚMEROS TELEFÓNICOS: 5752788- 5750406 Extensión 126.

Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS).

OFICINA: 106, Palacio de Justicia, primer piso, bloque A.

NÚMEROS TELEFÓNICOS: 5750860- 5751217

Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF)

OFICINA: 108, Palacio de Justicia, primer piso, bloque A.



Red de apoyo CAUITA en alianza Interinstitucional



 **Universidad Francisco
de Paula Santander**
Vigilada Mineducación

Anexo 2. Manual y reglamento de práctica profesional

Manual y reglamento de práctica profesional

Contenido

1. Generalidades acerca de la práctica profesional	2
1.1. Definición.....	2
2. Objetivos de la Práctica Profesional.....	2
2.1 Objetivo General	3
2.2 Objetivos Específicos	3
3. Tipo de Contrato para realizar la Práctica.....	3
3.1 Por convenios Universidad- FGN.....	3
4. Tipos de práctica	4
4.1 Práctica Profesional.....	4
4.1.1 Organizacional	4
4.1.2 Educativa.....	4
4.1.3 Social.....	4
4.2. Funciones Regulares.....	5
5. Componente de la práctica profesional.....	6
5.1 Académico	6
5.2 Gestión	6
5.3 Actuación Social	7
5.4 Investigativo.....	7
6. Procedimiento y Desarrollo de la práctica Profesional	7
7. Instancias y responsabilidades.....	7
7.1 Fiscalía General de la Nación.....	7
7.2 Tutor Institucional	8
7.3 Tutor Académico.....	9
7.4 Funciones de otras instancias frente a la práctica	9
8. Régimen disciplinario	10
9. Cambios de dependencia de práctica	11
10. Permisos especiales.....	11
11. Causales de pérdida de constancia de la realización de su práctica	11
Fuentes	12

1. Generalidades acerca de la práctica profesional.

1.1. Definición

La práctica profesional es una estrategia de apoyo complementario institucional.

En términos académicos, los estudiantes de último año de pregrado aplican conocimientos referentes a su formación mediante el desarrollo de competencias de carácter profesional y científico concerniente al ejercicio integral disciplinar; siendo posible a través de una vinculación institucional por medio de convenios entre las instituciones de Educación Superior(IES) y la Fiscalía General de la Nación (FGN) , ofreciendo un campo de acción no solo pedagógico sino factico de las situaciones sociales presentes en la realidad.

Además, con respecto a la FGN, es una articulación suplementaria que permite un abordaje holístico del proceso Penal desde los distintos aspectos de abordaje de las áreas de los profesionales, y, adicionalmente un refuerzo en las funciones protocolarias institucionales.

Es por tanto que se presenta la asignación de la dependencia y sus respectivos acuerdos, donde se establece el tiempo de la practica (meses), las horas semanales de presentación al sitio de práctica, y demás compromisos focalizados a la disciplina y a las necesidades institucionales; esto exige el seguimiento y acompañamiento permanente de los asesores, tanto de la FGN y de la IES, propendiendo a una planeación y realización de acciones claves y oportunas; añadiendo la responsabilidad de los practicantes por revisar y asumir el manual de atención al usuario.

Así mismo, estableciéndose un criterio común de abordaje propositivo en respuesta a la participación de las personas involucradas en la institución: la formulación de un proyecto de intervención, el cual es un instrumento excepcional donde se materializa las proyecciones de las intenciones profesionales enmarcadas con la misión del programa académico de la IES y configuradas con la naturaleza institucional; por tanto, el proyecto elaborado por el practicante debe incluir siempre las precisiones al desempeño de funciones establecidas y hacer posible procedimientos especiales y de aplicación permanente, de igual manera realización de iniciativas de investigación.

2. Objetivos de la Práctica Profesional.

2.1 Objetivo General

Establecer contacto estratégico recíproco mediante convenios entre instituciones de Educación superior y la FGN que genere apoyo disciplinar e interdisciplinar durante el proceso Penal y a su vez genere espacio de aplicación de elementos metodológicos y conceptuales de los profesionales en formación integrándose en las realidades empíricas susceptibles de los procesos y situaciones, con responsabilidad ética.

2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Consolidar y estatuir relaciones de cooperación entre las unidades académicas, las dependencias de la FGN y usuarios en general, logrando una atención pertinente.
- ❖ Sensibilizar a las personas implicadas en el proceso de atención las implicaciones sociales, emocionales, administrativas y circunstanciales de cada individuo presente en la FGN.
- ❖ Promover la lectura contextual pertinente que dirija la dependencia u atención oportuna y a su vez familiarice al profesional en formación con las situaciones reales y determine sus funciones correspondientes a su rol disciplinar.

3. Tipo de Contrato para realizar la Práctica.

3.1 Por convenios Universidad- FGN

Es política de la FGN procurar regular los procesos de Práctica mediante la realización de convenios interinstitucionales, de tal forma que se estipulen con claridad los acuerdos y compromisos concertados entre ambas partes para unificar criterios sobre los cuales tomar decisiones. Para llevar a cabo la firma de un convenio, se requiere una solicitud de la Institución de Educación Superior interesada, se lleva a cabo un borrador que debe ser sometido a revisión por parte de la FGN, y una vez se realicen y aprueben las modificaciones, se procede a formalizarlo con la firma de los representantes legales de ambas partes. Dependiendo del término establecido para el convenio, se puede renovar de manera concertada durante el tiempo que estimen conveniente, y realizar cláusulas adicionales

cuando sea preciso. Sin este convenio, la FGN no podrá contar con un estudiante para realizar las prácticas. Esto significa que se debe tener el convenio debidamente firmado y actualizado.

Por lo tanto, la FGN podrá vincular al estudiante en práctica, suscribiendo un convenio con La Universidad, donde se deje constancia de que la relación entre ésta y el estudiante es netamente académica, pues busca responder a la exigencia realizada por la universidad. A su vez se requiere lo siguiente: Nombre, dirección, correo electrónico y teléfono de la persona con quien la FGN establecerá contacto para los fines de la práctica y los datos de la práctica del estudiante: nombre, cédula, fecha de inicio y terminación, de igual forma cartas pertinentes como solicitud de cupo, de aceptación y ARL.

4. Tipos de práctica

4.1 Práctica Profesional

El estudiante se vincula a la FGN por un semestre académico, designándose al Centro de atención al Usuario, intervención temprana y asignación (CAUITA), para apoyo en los despachos en fiscales en donde cumplen unas funciones determinadas. En concordancia con el carácter de la carrera, las demandas requeridas en términos de su rol y los beneficiarios concretos de las principales actividades a realizar, la Práctica Profesional puede clasificarse en los Campos Organizacional, Educativo y Social.

4.1.1 Organizacional: Enfatiza el trabajo en la atención a los fenómenos psicosociales individuales y colectivos al interior de los despachos y a la forma que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas, estrategias transversales en lo administrativo.

4.1.2 Educativa: sensibiliza, forma (en relación al contexto), instruye, reflexiona, y capacita en temas pertinentes y requeridos a las situaciones necesarias. Aplicación y evaluación de los aspectos pedagógicos y psicosociales de los procesos penales, sensibilización e instrucción dirigida.

4.1.3 Social: Se orienta a la comprensión e intervención sobre aspectos psicosociales, fortalecimiento de capacidades, trabajo en red cooperativo, proyección social y trabajos de extensión.

4.1.4 Jurídico: Se lleva a cabo la evaluación y diagnóstico de las condiciones humanas y sociales de los actores jurídicos; el asesoramiento a los órganos judiciales en cuestiones propias de su disciplina; el diseño y realización de programas para la promoción y prevención, realizando procesos transversales al derecho.

4.2. Funciones Regulares

El Profesional en formación que desarrolla la práctica, considerará todos los aspectos del ser humano, atendiendo especificidades derivadas de situaciones normales de su desarrollo o situaciones de transición durante la atención penal; es por ello que le concierne los procesos de enseñanza constructorista y aprendizaje significativo del ser humano en diferentes fases de su vida, realizar procesos de educación y capacitación formal e intervenciones en el diseño y ejecución de programas promoción y prevención; de igual manera ilustrará a todos los usuarios que se acerquen a la Fiscalía en los puntos donde se encuentren, brindando una asesoría clara y precisa de las diligencias penales.

Así mismo el practicante puede implementar acciones desde las tres perspectivas de la prevención. La primaria (encaminadas a evitar o reducir la probabilidad de eventos), prevención secundaria (al intervenir a personas en sus crisis agudas evitando su cronicidad o mortalidad) y prevención terciaria (en lo que atañe a la rehabilitación de la persona en sus ámbitos familiares y relacionales), esta última por responsabilidad ética y lineamientos institucionales, no puede desarrollarse en el término profundo de la terapia, sin embargo, se considera el trabajo de gestión social mediante el apoyo en la red social interinstitucional que prevea este tipo de servicios, todo ello en las modalidades de trabajo individual o grupal.

En concomitancia en lo que respecta a procesos humanos; se proyecta como un gestor de cambio, llevando a cabo acciones sobre factores individuales como: las actitudes, las aptitudes, la motivación, los intereses y las habilidades y a su vez sobre factores colectivos o grupales como comunicación, toma de decisiones, liderazgo, resistencia al cambio, manejo del conflicto y pertenencia, entre otros. Cabe resaltar que debe hacerse a las intervenciones como determinación e interiorización de la misión, visión, filosofía y valores de la FGN.

Otras funciones:

- Generar estrategias de mitigación de estrés y manejo de sobrecarga laboral.
- Realizar apoyo en funciones administrativas en caso de requerirse (agendas de funcionarios, foliar, archivar).
- Acompañar y realizar actividades de sensibilización en las salas de espera.
- Llevar a cabo trabajo de extensión (Fuera de la FGN, en proceso de transmitir información o capacitación en el área penal a las comunidades), como actividades o campañas de apoyo a otras instituciones.
- Vincular la Iniciativa Manos amigas, mediante articulación, acompañamiento y seguimiento a otras instituciones (Comisarias de familia, ICBF, entre otras, fortaleciendo los canales comunicativos y metodologías de trabajo).
- Realizar jornadas de sensibilización en zonas estratégicas de la FGN en días conmemorativos (Ejemplo: 8 de marzo días de la mujer, 25 de noviembre día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la mujer).
- Contestar las llamadas que se reciban en los despachos, si así ha de requerirse.
- Realizar asesorías de manejo de emociones, control de impulsos, celos, pautas de crianza, entre otros, si se solicita por parte de los despachos fiscales en ciertos casos.
- Otras actividades que la FGN requieran y consideren pertinentes y de la competencia de los profesionales en formación.

5. Componente de la práctica profesional

5.1 Académico: Puesta en práctica y desarrollo de elementos teóricos, conceptuales y metodológicos propios de cada ciencia o disciplina que propicien la comprensión e interpretación de los problemas sociales. Permite fortalecer actitudes, habilidades y valores indispensables para la actuación social.

5.2 Gestión: Del conocimiento y metodologías de Gestión para la implementación de planes de acción e instructivos. Potencializa en el estudiante la capacidad de organizar información y actividades pertinentes para concebir un proyecto de práctica, así como para ejecutarlo.

5.3 Actuación Social: Posibilita la inserción de los practicantes en dinámicas sociales de la FGN, con el fin de generar nuevas alternativas de acción, acordes con la naturaleza y características de los problemas y la generación de procesos culturalmente contextualizados.

5.4 Investigativo: Lleva a cabo una inclinación investigativa, elaborada con base en los procesos de interlocución con realidades específicas. Promueve el uso sistemático de la indagación y generación de conocimiento fáctico, adecuados para la comprensión de problemáticas sociales.

6. Procedimiento y Desarrollo de la práctica Profesional

La Práctica se operacionaliza teniendo en cuenta la solicitud de estudiantes por parte de la universidad, posteriormente se procede a emanar carta de aceptación, luego se determina asignación del despacho a trabajar y explicación de sus respectivas funciones, a su vez que se formaliza con la aprobación del Proyecto de Práctica; seguidamente se desarrolla dicho proyecto de Práctica, para concluir con la elaboración del informe final y el posible empalme con el estudiante siguiente.

Por otra parte, se deben realizar asesorías académicas, las cuales dotan el carácter profesional y pertinente al manejo situacional, orientado en primera instancia por el tutor docente de la universidad, a la vez del tutor (a) institucional, además de ser uno de los objetivos principales de la formación profesional. También es necesario hacer seguimientos de corte evaluativo para asegurar el logro de los fines propuestos, estas valoraciones son consideradas por el tutor institucional.

Luego, presenta un informe final, el cual debe tomar como base lo propuesto, las indicaciones y correcciones dadas por ambos tutores, actividades desarrolladas y las anotaciones consideradas en el proceso; es obligación que el despacho donde realice practica conozca los procesos y se interactúe con el mismo, se debe sustentar oralmente los alcances y recomendaciones realizadas de los resultados finales.

7. Instancias y responsabilidades

7.1 Fiscalía General de la Nación

ARTÍCULO 250. La Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo.

ARTÍCULO 251. Son funciones especiales del Fiscal General de la Nación:

- Investigar y acusar, si hubiere lugar, directamente o por conducto del Vicefiscal General de la Nación o de sus delegados de la unidad de fiscalías ante la Corte Suprema de Justicia, a los altos servidores que gocen de fuero Constitucional, con las excepciones previstas en la Constitución.
- Nombrar y remover, de conformidad con la ley, a los servidores bajo su dependencia.
- Asumir directamente las investigaciones y procesos, cualquiera que sea el estado en que se encuentren, lo mismo que asignar y desplazar libremente a sus servidores en las investigaciones y procesos. Igualmente, en virtud de los principios de unidad de gestión y de jerarquía, determinar el criterio y la posición que la Fiscalía deba asumir, sin perjuicio de la autonomía de los fiscales delegados en los términos y condiciones fijados por la ley.
- Participar en el diseño de la política del Estado en materia criminal y presentar proyectos de ley al respecto.
- Otorgar, atribuciones transitorias a entes públicos que puedan cumplir funciones de Policía Judicial, bajo la responsabilidad y dependencia funcional de la Fiscalía General de la Nación.
- Suministrar al Gobierno información sobre las investigaciones que se estén adelantando, cuando sea necesaria para la preservación del orden público.

7.2 Tutor Institucional

Funcionario designado en la supervisión de la práctica profesional, cuyas funciones serán:

- Brindar al practicante las condiciones institucionales y de apoyo personal, de tal manera que la adaptación a la Institución se lleve a cabo de manera óptima.
- Acordar con el Tutor Académico la orientación específica de las funciones y las posibilidades de trabajo del estudiante en Práctica en la Institución.

- Participar en las visitas de seguimiento que el Tutor Académico realice a la Institución, proporcionando la información que contribuya a dimensionar el desempeño del estudiante.
- Realizar, conjuntamente con el Asesor Académico y el estudiante, las evaluaciones de desempeño del estudiante en la práctica profesional.

7.3 Tutor Académico

Docente designado por la universidad encargado de:

- Orientar al estudiante en el período inicial de adaptación a la institución.
- Acordar con el asesor institucional la asignación específica de las funciones.
- Orientar y evaluar las actividades de diagnóstico y búsqueda de información pertinentes para que el estudiante elabore su proyecto de práctica.
- Llevar a cabo asesorías académicas con el estudiante en el marco de los tiempos establecidos por el ente educativo.
- Evaluar periódicamente el desarrollo de la práctica, a través de visitas institucionales en concertación con el asesor institucional y el estudiante, a fin de detectar e intervenir oportunamente sobre los alcances logrados y las problemáticas personales y técnicas, presentados por el estudiante.
- Mantener permanente comunicación con la FGN, para garantizar que se expliciten los logros, las dificultades de los estudiantes durante la práctica, a su vez como permisos u eventualidades presentadas.

7.4 Funciones de otras instancias frente a la práctica

- Dirección General de la FGN: Decidirá sobre aquellas situaciones que exijan su intervención ó remitirá las que sean de competencia exclusiva de las instancias superiores de la FGN.
- Coordinador del centro de atención a Usuarios, intervención temprana y asignación (CAUITA): Articular las problemáticas presentadas en la atención a usuarios con los profesionales en formación para trabajar en los aspectos concernientes de la FGN y sus ejes transversales.

- Despachos Fiscales: Brindar supervisión sobre los practicantes designados a sus despachos, y posibilitar los espacios de pertinencia del rol profesional, con el fin de fortalecer el proceso de atención a usuarios, no obstante, puede obtener ayuda de los estudiantes en actividades que requiera, sin obstruir en la pertinencia disciplinar.

8. Régimen disciplinario

Las siguientes faltas generará al Practicante algunas de las formas de amonestación o de sanción disciplinaria:

- Cuando un practicante aplique instructivos o realice acciones de su proyecto de practica sin ser autorizado por el tutor institucional.
- Violar el principio de confidencialidad, filtrar información de los usuarios o de los casos de los despachos fiscales.
- Generar ambiente de discordia y tensión con aptitudes desafiantes o groseras hacia los usuarios o funcionarios.
- Ausentarse sin justificación de la FGN en los horarios estipulados.
- Estar fuera de su lugar de trabajo sin justa causa o diligencia designada.
- Establecer relaciones sentimentales o realizar acciones indebidas con algún usuario o funcionario de la FGN.
- No portar algún objeto identificativo dentro de la FGN (Uniforme, Carnet, entre otros).
- Utilizar material de la FGN (Fotocopias, Impresiones, entre otros) sin ser autorizado.

Si la falta es leve o se comete por primera vez, se hará un llamado de atención verbal, si la falta es grave o es reincidencia de una falta leve, se llevará a cabo una suspensión, informando a la Universidad por medio del tutor académico; éste a su vez debe informar al Comité del programa académico sobre los hechos ocurridos y las decisiones tomadas. Cuando se trate de una falta excepcionalmente grave, de acuerdo al reglamento de la seccional, el asesor Institucional seguirá con el procedimiento de expulsión o cualquier vía legal sancionatoria. La configuración de leve, grave, y excepcionalmente grave será considerado por el tutor institucional.

9. Cambios de dependencia de práctica

El Practicante dará cumplimiento al tiempo reglamentado para su período de práctica formativa, Cuando el estudiante deba cambiar de sitio de práctica por razones Justificadas, consideradas por los tutores tanto académico como institucional, podrá solicitar cambio de dependencia, redireccionado por la propia FGN, y que se le certifique el tiempo desarrollado en su primer lugar de práctica; con respecto a la validez de tiempo para la academia, será consideración de la universidad. Cuando la práctica se prolonga, ésta debe seguir siendo evaluada.

10. Permisos especiales

El practicante acordará con el Tutor académico e institucional los respectivos permisos en caso de solicitarlos, Si es un permiso de un día sólo debe reportarlo a su jefe inmediato y al tutor académico, después de dos días será decisión del tutor institucional si la solicitud debe ser por escrito o vía oral, a la vez de generar compromisos de reposición de horas.

Además, El practicante tendrá derecho a disfrutar los periodos de vacaciones sólo en los casos en que la institución tenga vacaciones colectivas, aunque estas vacaciones debe reponerlas hasta completar su tiempo de prácticas.

11. Causales de pérdida de constancia de la realización de su práctica

- Por causa de una falta disciplinaria.
- La inasistencia al sitio de práctica por tres días consecutivos, o cinco veces a lo largo del Semestre, sin justificación.
- El retiro de un estudiante de la FGN sin consultar previamente a las instancias pertinentes siguiendo en conducto regular.

Fuentes

- Fiscalía General de la Nación (sf). Entidad. Recuperado de <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/>.
- Jaramillo, A. (2011), Manual y Reglamento de práctica estudiantil en las modalidades de prácticas profesional, social e investigativa. Recuperado de https://www.javerianacali.edu.co/sites/uic/files/node/fielddocuments/field_document_file/manual_de_practica_de_psicologia.pdf.

Anexo 3. Diplomado



FORMACIÓN

DIPLOMADO: DDHH CON PERSPECTIVA DE GÉNERO, RETOS DESDE LA FRONTERA.

Formación para el fortalecimiento institucional desde la formación de funcionarios públicos.

-2019-

Contenido curricular para la formación de DDHH con perspectiva de género desde la particularidad que trae el contexto fronterizo y la crisis migratoria por la que pasa la región de Norte de Santander, dirigida a funcionarios públicos de la ciudad de Cúcuta y su zona metropolitana, los cuales vienen realizando acciones relacionadas a la atención ciudadana y requieren ser fortalecidos en la apropiación de conceptos en DDHH bajo la perspectiva de género, junto a ello ser sensibilizados acerca de la protección de la población con orientación sexual e identidad de género diversa OSIGD y en especial de la mujer.

"Defender al pueblo es defender la paz"

MÓDULO 1 – DDHH
CON ENFOQUE DE GÉNERO

MÓDULO 2 – CONCEPTOS
BÁSICOS DE GÉNERO Y
DERECHOS DE LA MUJER

MÓDULO 3 – MARCO JURÍDICO
NACIONAL
(MUJER Y POBLACIÓN CON
ORIENTACIÓN SEXUAL E
IDENTIDAD DE GÉNERO
DIVERSA)

MÓDULO 4 – GÉNERO EN EL
MARCO DE LA JUSTICIA
TRANSICIONAL

MÓDULO 5 –
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA
BASADA EN GÉNERO - RUTAS

MÓDULO 6 - FRONTERA DESDE
EL ENFOQUE DE GÉNERO

FORO DERECHO A LA PAZ:
RETO EN PERSPECTIVA DE
GÉNERO

La Defensoría del Pueblo en el marco de impulsar la efectividad de los DDHH de los ciudadanos en la región de Norte de Santander cuenta con una estrategia de promoción y divulgación denominada Escuela de DDHH Iván Villamizar Luciani, desde la cual se articulan acciones a favor de impulsar la efectividad de los DDHH, desde la enseñanza y la promoción de los mismos, las formas de protegerlos y la importancia del empoderamiento de la ciudadanía y el fortalecimiento institucional que facilite la construcción de Paz en la región.

Ejercicio que año a año articula esfuerzos de manera interna con la diferentes delegadas y/o direcciones que hacen parte de la defensoría, como también con distintas universidades y organizaciones que tienen en sus agendas proyectadas acciones relacionadas a los DDHH.

De esta forma, pensando en fortalecer la institucionalidad a través de la formación a funcionarios públicos, desde el conocimiento de los DDHH con perspectiva de género, la apropiación de rutas para la prevención de violencia basada en género, el análisis de contexto de problemáticas regionales, en especial lo relacionado al reconocimiento de los desafíos institucionales con los que cuenta la región por ser frontera y que pasa por una de sus crisis migratorias más complejas de su historia, junto a ello la identificación de los retos en el marco de la justicia transicional y la construcción de Paz, se ha diseñado este proceso de formación denominado **Diplomado en DDHH CON PERSPECTIVA DE GÉNERO, RETOS DESDE LA FRONTERA**, buscando consolidar una estrategia que aune esfuerzos institucionales a favor de la protección de los derechos de la mujer y de la población OSID en la región, reconociendo las complejidades que trae hacerlos desde la región de Norte de Santander y a su vez permita la instalación de una cultura por el respeto de los DDHH y su relación con los conceptos de género.

Lo cual podría ser garantía para la disminución de acciones relacionadas a la violencia basada en género (VBG) en especial de la violencia contra la mujer y la relación que estos tipos de violencia puede tener con la migración, como también pueda promover una articulación en red institucional que logre consolidar una apuesta eficiente que esté en contra de este tipo de violencia y así mismo se ejecuten acciones *replica del diplomado que busquen* empoderar a la comunidad para que participe en los diferentes espacios de incidencia en políticas que vayan a favor de disminuir los efectos de la problemática la región, por lo cual será vital que los participantes apropien conceptos básicos en DDHH con perspectiva de género, reconozcan la problemática fronteriza como un nuevo retos desde el rol que desempeñan como también apropien rutas claras a favor de la prevención de la violencia contra la mujer y de la VBG como también para la inclusión de la población migrante.

Para lograr tal fin se iniciará en primer momento con un espacio para lograr que los funcionarios asistentes, apropien o fortalezcan el conocimiento en conceptos básicos en DDHH y género, buscando así a través de un ejercicio de contexto y de sensibilización sean concientes del poder que tienen desde el rol que representan o pueden llegar a representar a favor de la problemática que representa el tema de género en la región fronteriza.

En un segundo momento del curso los asistentes a través de la reconceptualización del significado de género terminarán reconociendo los derechos de la mujer y la importancia que tiene el hecho de

proteger a las personas OSIGD y a su vez reconozcas las particularidades que trae la perspectiva de género en otros ciclos vitales en especial en los niños y las niñas desde una función protectora.

Seguidamente el espacio de formación garantizará un espacio para la construcción colectiva desde la apropiación del marco jurídico que sustenta la ley a favor de la temática y así fortalecer los esfuerzos institucionales dados en los últimos años en pro de la consolidación de una ruta de prevención y de atención en violencias de género.

Para el cuarto módulo los participantes en el diplomado apropiarán conceptos básicos relacionados a la construcción de Paz desde la justicia transicional, contemplando la relación de los diferentes espacios o sistemas para la construcción de Paz regional con los derechos de la mujer y los asuntos de género.

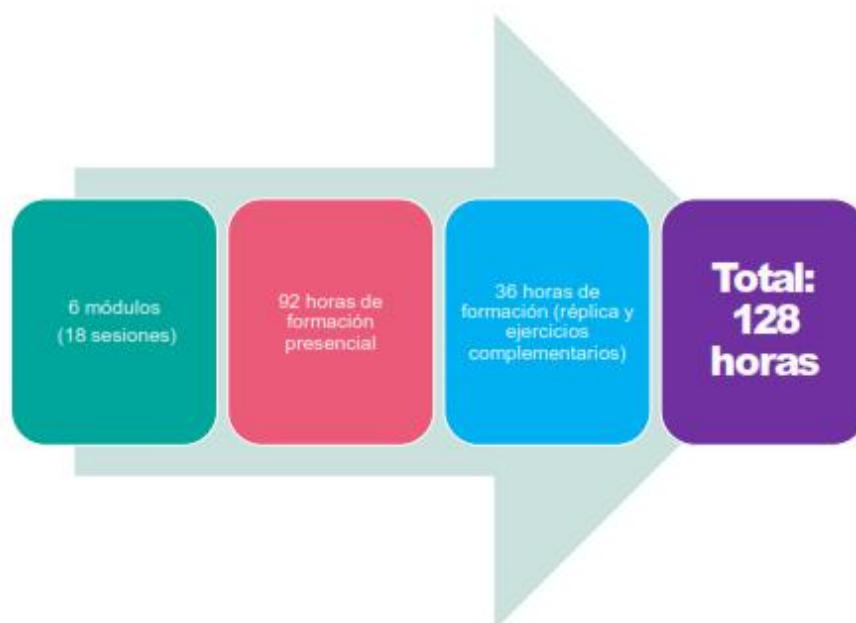
El quinto módulo estará destinado para el abordaje de la violencia basada en género desde el conocimiento y apropiación de rutas existentes, realizando de manera pedagógica un ejercicio de contexto sobre esta problemática, que facilite que los participantes contemplen los retos existentes en zona de frontera en crisis migratoria.

De esta forma se realizará en el sexto módulo un ejercicio pedagógica que facilite la apropiación de rutas para la inclusión desde la atención de personas vulneradas en el marco de la crisis migratoria, sean venezolanos migrantes, refugiados o colombianos retornados, haciendo un énfasis en el marco jurídico para el abordaje de la situación y dándole una mayor relevancia a la protección de los niñas, niños y adolescentes en situación migratoria.

<h2 style="text-align: center;">Objetivo General:</h2> <p style="text-align: center;">Fortalecer la institucionalidad a través de la formación de DDHH con perspectiva de género y la contextualización de problemáticas por las características de la región.</p>		
<p>Objetivo 1. Apropiación de conceptos de DDHH con perspectiva de género desde la identificación de problemáticas de la región.</p>	<p>Objetivo 2. Incluir la perspectiva de género y el respeto por la población OSID en las acciones institucionales implementadas en la región..</p>	<p>Objetivo 3. Consolidar una estrategia institucional con participación comunitaria a favor de la protección de los derechos de la mujer en el marco de la construcción de Paz y la crisis migratoria.</p>

METODOLOGÍA

La formación a través del diplomado de DDHH consiste en la apropiación de conceptos básicos relacionados con la protección y efectividad de los DDHH, promoviendo la sensibilización en los participantes, como también la articulación en el diseño y ejecución de acciones tipo réplica que de la posibilidad para que los participantes apropien conceptos básicos, sean conscientes del poder que tienen desde el rol que desempeñan a favor de la promoción, el respeto y la protección de los derecho, así mismo asuman retos que a través de estrategias de articulación puedan ejecutar a favor de las temáticas tratadas.



Módulo 1. DDHH

1 era sesión "ética y estética de los DDHH" **Viernes 26 de Julio de 6 pm a 10 pm** – Aldemar Niño, Defensoría del Pueblo.

2da sesión "Género y DDHH, conceptos, historia, sujetos de especial protección constitucional" **Sábado 27 de Julio de 8 am a 5 pm** – delegada nacional Defensoría del Pueblo (por confirmar).

Módulo 2. Género y derechos de la Mujer

3 era sesión "resignificación de género y la diversidad sexual" **Sábado 3 de agosto de 8 am 12 pm** – María Teresa Paredes, UNICEF.

4ta sesión "Conceptos de género"

Sábado 3 de agosto de 2 pm a 6 pm – ASOTRASNORT

Módulo 2. Marco jurídico nacional

- Sesión 5 "historia de los DDHH de las mujeres ley 1257/2008 y decretos reglamentarios"

Sábado 10 de agosto de 8 am a 12 m – delegada nacional Defensoría del Pueblo (por confirmar).

- Sesión 6 "abordaje en la atención de los casos de violencia sexual en Colombia ley 1719/2019 y sus decretos reglamentarios"

Sábado 10 de agosto de 2 pm a 6 pm – delegada nacional Defensoría del Pueblo (por confirmar).

- Sesión 7 "ley de Femicidio-Rosa Elvira Cely responsabilidad del Estado"

Sábado 24 de agosto de 8 am a 12 m – Aldemar Niño Defensoría del Pueblo.

- Sesión 8 "ley de trata de personas y decretos reglamentarios"

Sábado 24 de agosto de 2 pm a 6 pm – UNDOC.

- Sesión 9 "Conquistas de los DDHH de las personas OSIGD"

Sábado 7 de septiembre de 8 am a 6 pm – Colombia Diversa (por confirmar).

- sesión 10 "ley Infancia y adolescencia, ley 1145"

Sábado 14 de septiembre de 8 am a 6 pm (por confirmar).

Módulo 4. Género en el marco de la justicia transicional

- Sesión 11 "Sistema integral de verdad justicia, reparación y garantías de no repetición, retos desde la perspectiva de género en la frontera"

Sábado 28 de septiembre 8 am 6 pm – CPDH.

- Sesión 12 "Sistemas para la construcción de Paz JEP"

Sábado 5 de Octubre de 8 am a 12 m – JEP

Sesión 13 "Sistemas para la construcción de Paz Comisión de la verdad" **Sábado 5 de Octubre de 12 m a 6 pm – Comisión de la verdad.**

Módulo 5. Frontera con perspectiva de género

Sesión 14 "crisis migratoria: atención desde la perspectiva de DDHH y género" **Viernes 18 de octubre de 6 pm a 10 pm – ACNUR.**

Sesión 15 "Derechos de los niños y niñas en contexto de crisis migratoria" **Sábado 19 de octubre de 8 am a 12 m – Juliana Poveda, defensoría del pueblo.**

Módulo 6. Abordaje de la violencia basada en género

Sesión 16 "VBG, Identificación y atención de casos" **Sábado 19 de octubre de 2 pm a 6 pm** – Milena Corzo, defensoría del pueblo.

Sesión 17 "Rutas y mecanismos de protección" **Sábado 26 de octubre de 8 am a 12 m** – Por confirmar.

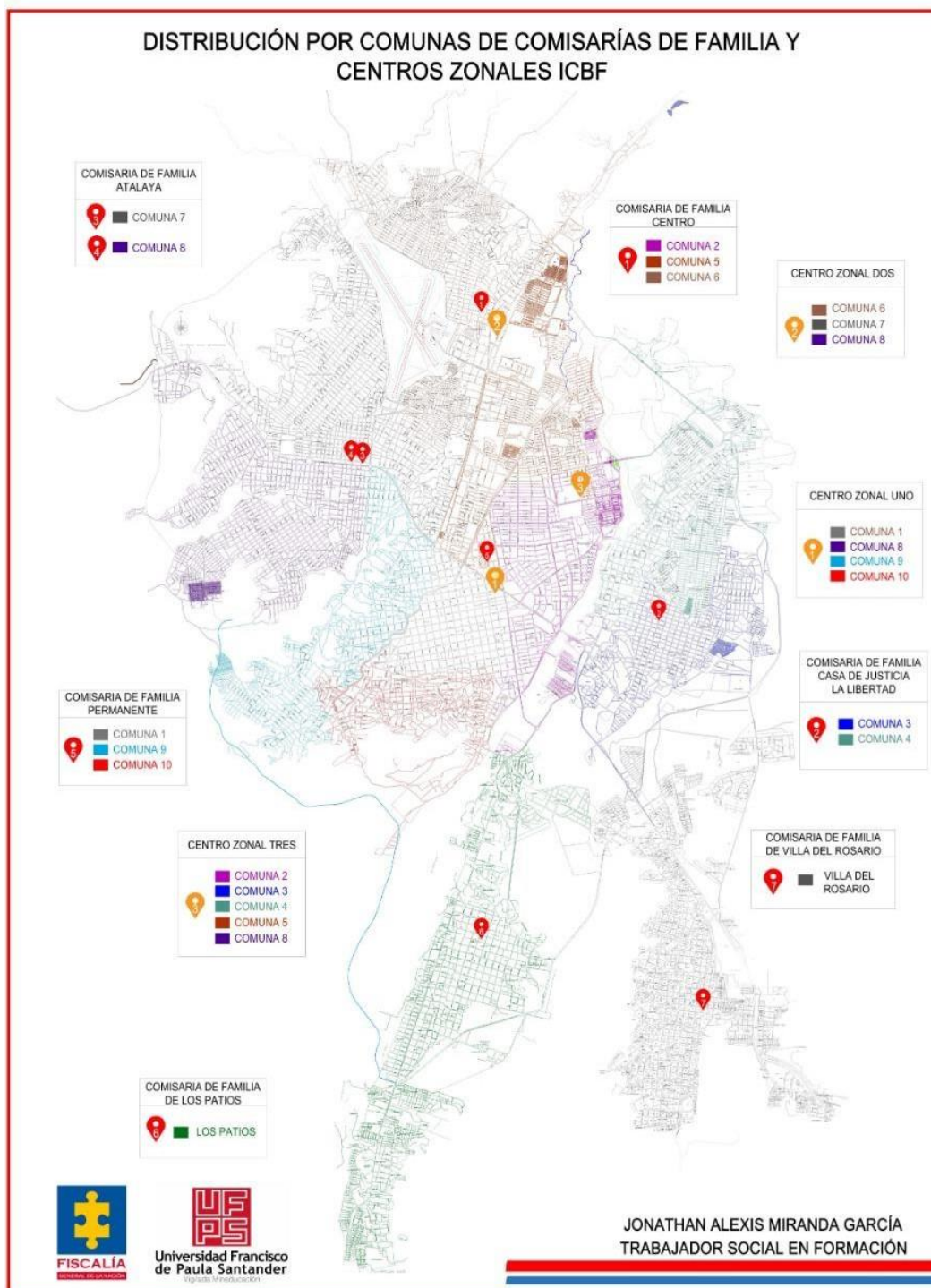
FORO DERECHO A LA PAZ
16 de Noviembre de 8 am a 12 m

Socialización réplicas
30 de Noviembre de 8 am a 12 m

Certificación

Martes 10 de diciembre de 6 pm a 8 pm

Anexo 4. Mapa caracterización



Anexo 5. Evidencia fotográfica



