



Alcaldía Municipal de
Girardot
Secretaría de Gobierno



Manual de Procedimientos Del Trabajador Social

Optimización de Atención al usuario



Comisaria de Familia de Girardot

Girardot, 2008

CONTENIDO

	PÁG.
AUTORIZACIÓN.....	3
I. PRESENTACIÓN.....	4
II. EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	5
Definición.....	5
Objetivos.....	5
Ventajas.....	5
III. LA COMISARÍA DE FAMILIA.....	6
Qué es, qué hace, qué situaciones y a quienes atiende Comisaría?.....	6
Organigrama de Comisaría de familia.....	7
Flujograma Procesos de Atención al Usuario.....	8
Flujograma Situaciones de Violencia Intrafamiliar.....	9
IV. EL TRABAJADOR SOCIAL.....	10
Misión, visión y funciones del Trabajador Social.....	10
Cualidades y principios del Trabajador Social.....	11
Intervención del Trabajador Social.....	12
Flujograma Procedimientos del Trabajador Social.....	13
V. PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL.....	14
PTS /01 Información.....	15
PTS /02 Asesoramiento.....	18
PTS /03 Apoyo técnico.....	21
PTS /04 Seguimiento.....	24
PTS /05 Evaluación.....	27
PTS /06 Derivación.....	30
PTS /07 Coordinación.....	33
PTS /08 Educación.....	36
ANEXOS.....	39
Anexo No.1 Formato Consulta Inicial.....	39
Anexo No.2 Formato Recordatorio de citación.....	40
Anexo No.3 Formato Acta de compromiso.....	41
Anexo No.4 Formato Verificación de Derechos.....	42
Anexo No.5 Formato Constancia de visita.....	44
Anexo No.6 Formato Informe Visita Domiciliaria.....	45
Anexo No.7 Formato Informe Seguimiento.....	48
Anexo No.8 Formato Evaluación.....	49
Anexo No.9 Formato Planilla de asistencia.....	50
Anexo No. 10 Simbología de Flujogramas.....	51
Bibliografía.....	52

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

AUTORIZACION

Se expide el presente Manual de Procedimientos del Trabajador Social, para establecer una guía actualizada y aprobada en el desempeño de los servidores públicos que integran su estructura administrativa.

Este tendrá vigencia a partir de la fecha de publicación.

Autorizó

Revisó

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

I. PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Girardot ofrece el programa de Casa de Justicia, siendo un centro multiagencial de información, orientación, referencia y prestación de servicios en resolución de conflictos, en donde se aplican mecanismos de justicia. En este programa el usuario, las familias y la comunidad encuentran otras instituciones del Estado, dentro de las cuales se destaca la Comisaría de Familia, definiéndose como un espacio para conversar, concertar, proteger y asesorar a la familia acerca de sus derechos fundamentales y de las posibles formas de solucionar los conflictos. Esta institución es atendida por un equipo interdisciplinario comprendido por un Abogado, Trabajador Social, Psicólogo, Médico y secretario, todo lo anterior según lo establece *El Código de la Infancia y la Adolescencia, Ley 1098 de 2006, artículo 83 y 84.*

Una de las intervenciones a destacar es la del *Trabajador Social*, quien es directamente responsable ante el respectivo comisario de familia por la coordinación del equipo interdisciplinario en el nivel sicosocial, la coordinación interinstitucional, la planeación y dirección de programas educativos de prevención, la promoción e impulso de la participación comunitaria y promoción familiar, según lo establece Villa de Yarce Luz Marina y Estrada Luz Marina (Un modelo jurídico-social de intervención con la familia y el menor).

Debido a la importancia que tiene la intervención del Trabajador Social en la Comisaría de Familia con los usuarios surge como propuesta *el diseño del Manual de Procedimientos, herramienta metodológica*, para optimar la atención y el cumplimiento de su actuación cuando requieren de su servicio.

El presente Manual contiene: procedimientos, flujograms y formatos de intervención del Trabajador Social para la atención al usuario. De esta manera, se contribuye a que los demás profesionales y/o dependencias, unifiquen la información de sus trámites y servicios al usuario bajo una metodología estándar.

La intervención del Trabajador Social, es responsable ante el comisario de familia por la coordinación del equipo en el nivel sicosocial, interinstitucional, la planeación y dirección de programas de prevención y la promoción e impulso de la participación familiar para dar solución a sus conflictos.

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

II. EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFINICIÓN:

Es un documento administrativo que registra descriptivamente los procedimientos de actuación profesional en Comisaría de Familia. Facilita al personal de la Institución la correcta ejecución de las tareas normalizadas; regula la participación de los distintos sectores de la organización y de entes externos (usuarios, organismos de control, etc.), además es una fuente de información permanentemente actualizada.

OBJETIVOS:

- Dotar de una herramienta técnico-metodológica al Trabajador Social que facilite la atención al Usuario.
- Agilizar y dar transparencia a los procedimientos inherentes a los trámites y servicios que ofrece al usuario.
- Promover la Institución Pública mediante la optimización de la atención a la ciudadanía.

VENTAJAS:

- Unifica procedimientos y responsabilidades encomendados evitando duplicidad u omisiones.
- Colabora en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al profesional siendo un aval que soporta su intervención.
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la actuación profesional.
- Facilita información para la instrumentación de medidas de modernización administrativa.
- Sirve como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a los distintos procesos.
- Es un instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de la unidad responsable.



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

III. LA COMISARÍA DE FAMILIA

¿Qué es la Comisaría de Familia?

Institución pública creada por el Código de la Infancia y Adolescencia – Ley 1098 de 2006 (antiguo Código del Menor) y hace parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, colaborando con las demás autoridades que protegen a los menores que están en situación de peligro, abandono y en los casos de conflictos familiares. Es un espacio de reflexión, orientación y conciliación donde los derechos de los miembros de la familia son reconocidos por todos, con miras a lograr una convivencia armónica y pacífica entre ellos, lo que constituye base importante en la tarea del estado de fortalecer la familia, como medio generador de verdaderos cambios sociales. Es así como se trata de reeducar al usuario para que él mismo asuma sus responsabilidades y participe activamente en la solución de sus problemas, lo cual permite crear una conciencia ciudadana, proyectándose hacia la comunidad y logrando un mejor manejo de las relaciones familiares y presentar alternativas diferentes a la violencia.

¿Qué hace Comisaría de Familia?

Atender todos los casos que se presenten relacionados con violencia intrafamiliar.
Tramitar asuntos de familia susceptibles de conciliación.
Orientar jurídicamente sobre los derechos y deberes de los miembros de la familia.
Facilitar la solución de los conflictos familiares.
Brindar atención a los menores que se encuentren en situación irregular.
Reeducar para la convivencia ciudadana.

¿Qué Situaciones atiende Comisaría de Familia?

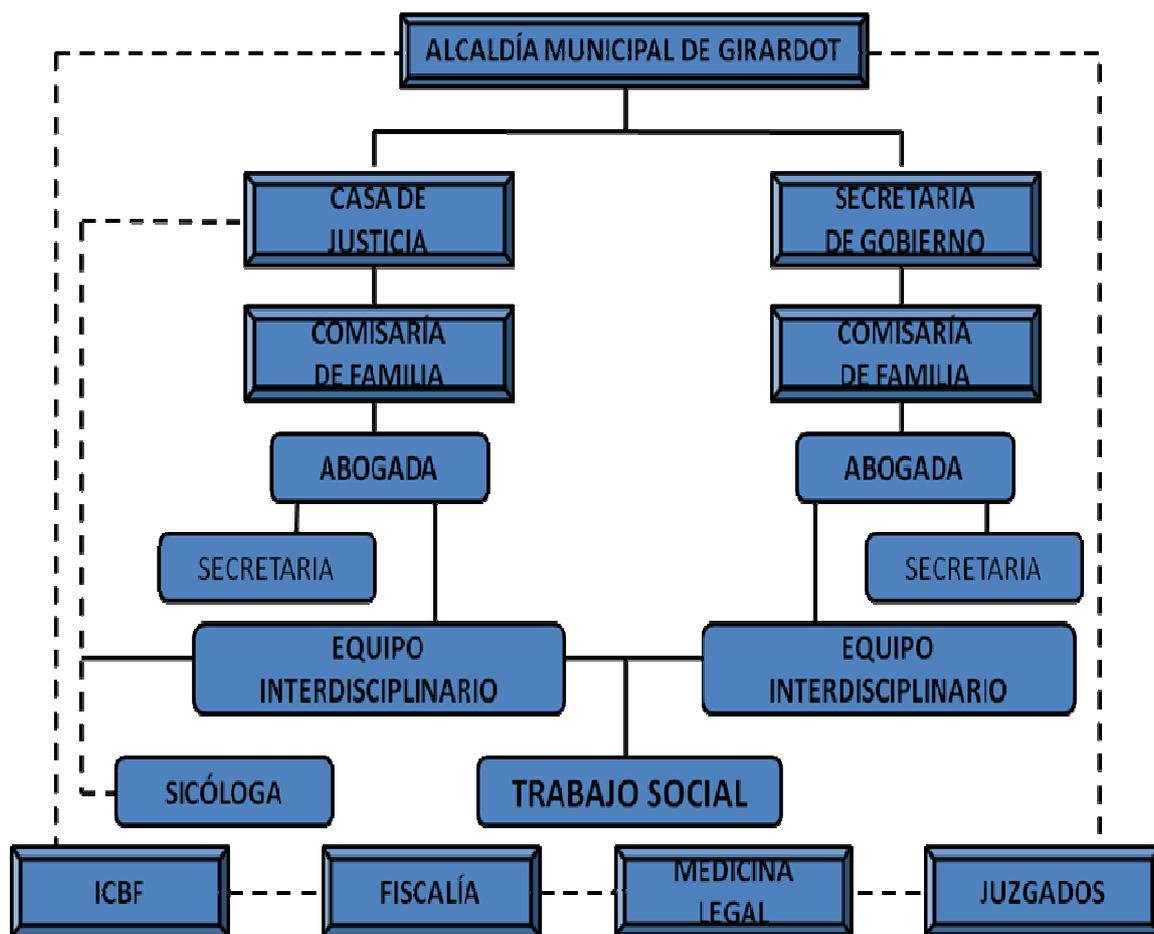
Todos los casos que atenten contra la familia, pueden y deben ser atendidos por Comisaría de Familia y es aquí donde se deciden las medidas que se deben tomar para con las personas involucradas en la situación problema. A la Comisaría pueden acudir todas aquellas personas que deseen una orientación sobre problemas, inquietudes, conflictos que se estén presentando en su familia.

¿Quiénes Atienden en Comisaría de Familia?

La Comisaría de Familia cuentan con un equipo interdisciplinario, ellos son: **Trabajadores Sociales**, **Sicólogos** y **Abogados**. Este equipo permite dar un manejo integral a la problemática planteada, dentro de un contexto no solo jurídico sino psicosocial, fortaleciéndose el grupo familiar desde diferentes perspectivas.

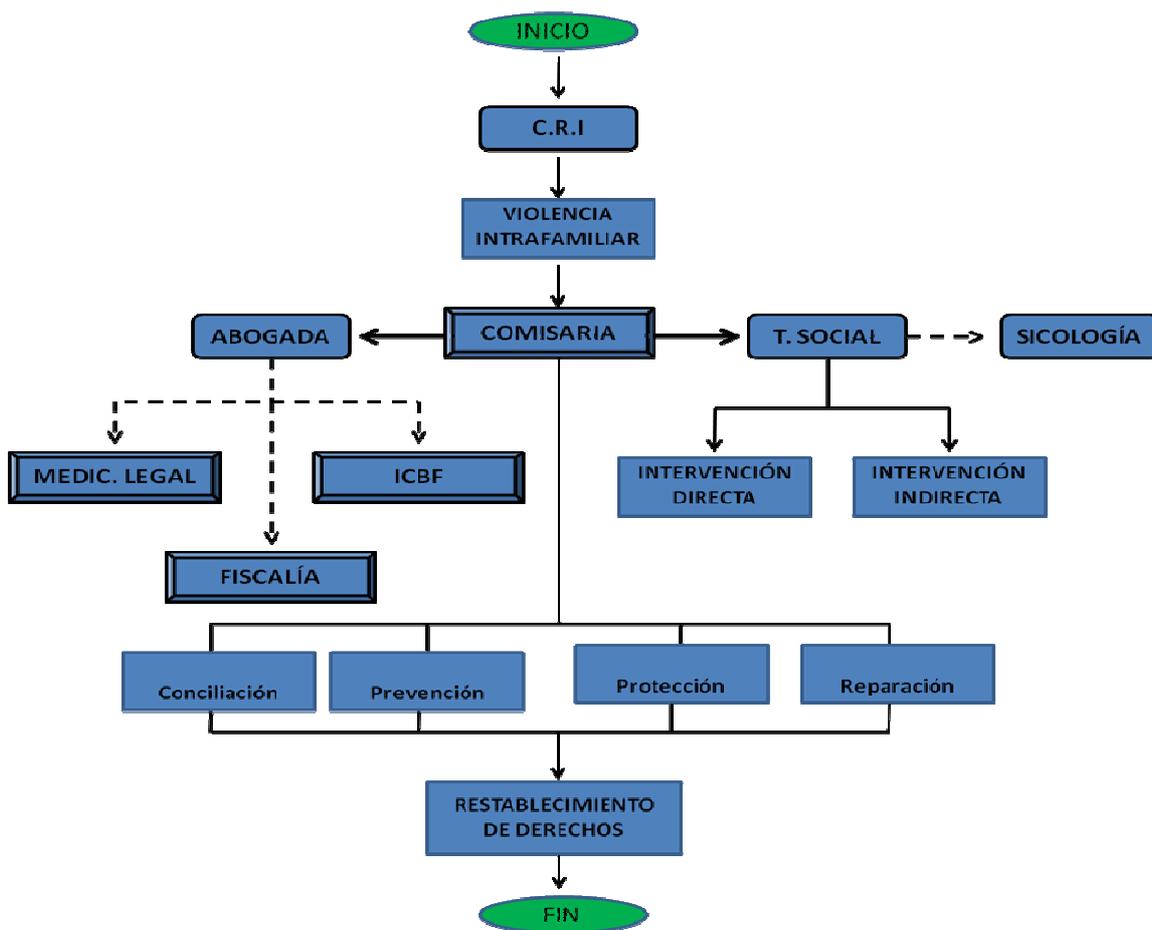
Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Organigrama Comisaría de familia



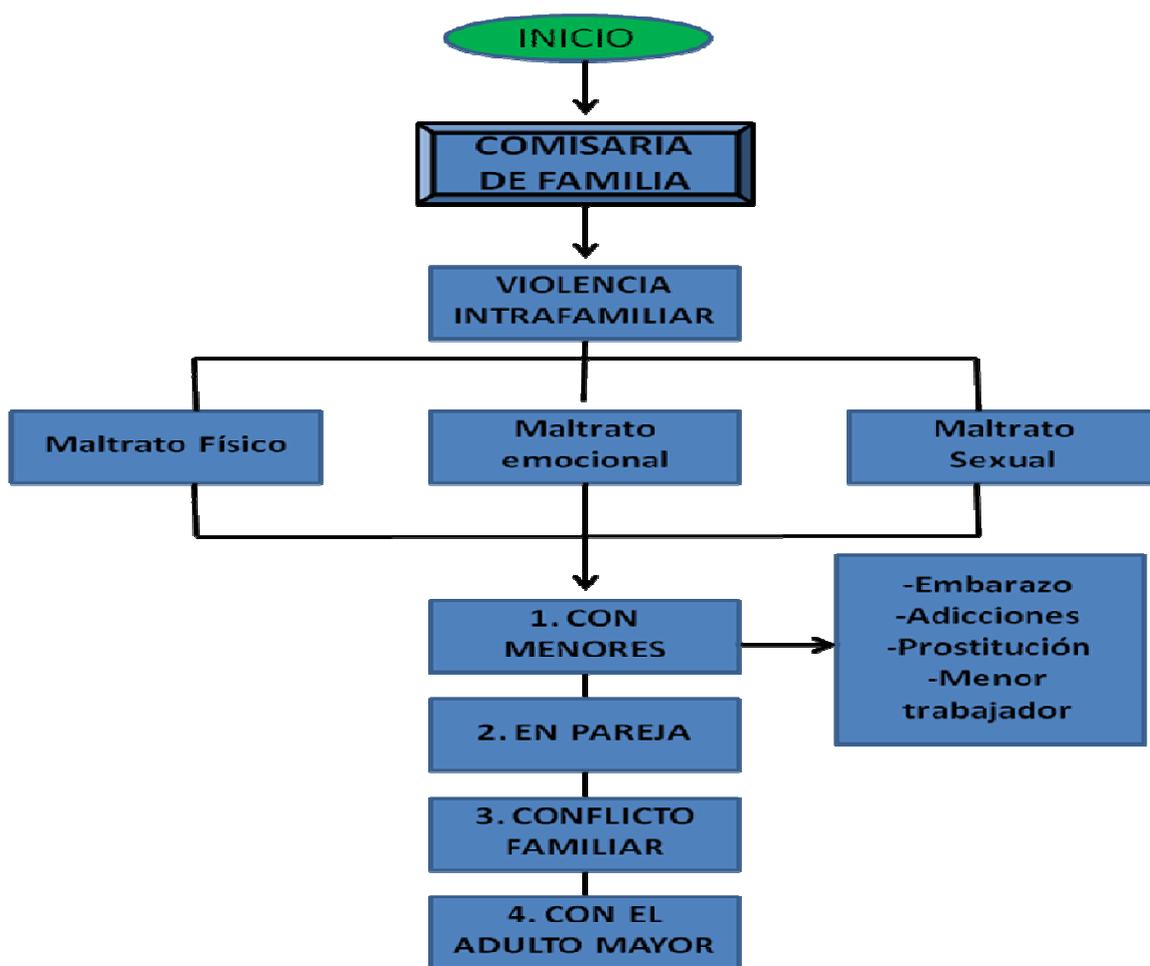
Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Flujograma Atención al Usuario



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Flujograma Situaciones de Violencia Intrafamiliar



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

IV. EL TRABAJADOR SOCIAL

MISIÓN, VISIÓN Y FUNCIONES

MISIÓN

Que en las Comisarías de Familia de Girardot, el Trabajador Social con su intervención optimice su servicio de atención al usuario, vele por el restablecimiento de los Derechos de los miembros de la familia y mejore la calidad de vida en la población girardoteña.

VISIÓN

Que al 2011 en las Comisarías de Familia de Girardot, el Trabajador Social por medio de su intervención garantice que la población girardoteña día a día goce de familias autónomas y multiplicadoras en armonía y paz, con una calidad de vida digna, a favor de la recuperación de la composición familiar.

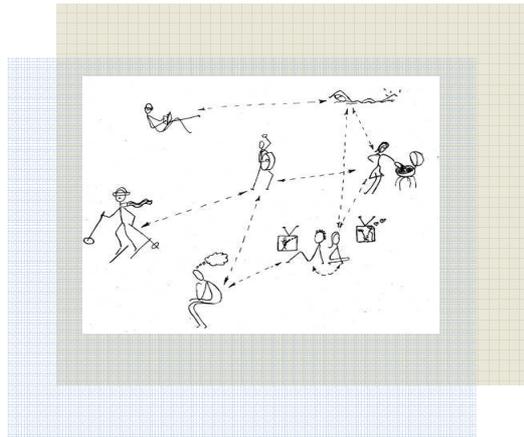
FUNCIONES

1. Conocer y desarrollar la Ley de infancia y Adolescencia.
2. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
3. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de la dependencia a la que se encuentra adscrito y la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
4. **Proponer, preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a cargo de la entidad.**
5. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
6. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
7. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

GUALIDADES Y PRINCIPIOS

COMPETENCIAS



El Trabajador Social debe reunir las siguientes aptitudes para intervenir con familia, según considera Barbero García (El Método en el Trabajo Social):

creatividad para saber adaptarse a la peculiaridad de cada caso; **improvisación** ya que el usuario es imprevisible; **racionalidad** que aporta meditación y control a la actuación; **espontaneidad** que asegura la autenticidad; **flexibilidad** que evita la rigidez profesional; **rigor metodológico** que asegura la postura profesional; **recursividad** intrínseca dentro de la aplicación del proceso metodológico; **tecnicismo** entendido como la adaptación del argot profesional al usuario y por último la **paciencia** que asegura la constancia de la actividad profesional incluso por periodos largos de tiempo.

PRINCIPIOS

Para el ejercicio del Trabajo Social debe aplicar en el campo los siguientes principios, según manifiesta Manuel Moix Martínez (Los métodos del Trabajo Social):

La aceptación: es preciso aceptar a la persona tal y como es, respetarlo en su persona, en sus actitudes y en su afectividad, sus opiniones o convicciones. Ello supone que el profesional sea consciente de sus reacciones y las controle.

La disponibilidad: estar ahí para la persona, escucharlo en el momento preciso. La escucha, así como la observación atenta, están guiadas por la convicción de que todo síntoma que se expresa tiene su significación.

El respeto de la libertad de la persona: el usuario conserva la elección de sus decisiones, soluciones, porque es preciso admitir que solo puede ser ayudado, si lo quiere de verdad, de lo contrario, el profesional deberá encontrar otro medio de actuación. Si la persona es pausada en reaccionar, tiene por supuesto, el derecho a ello, porque la entrevista y la relación deben progresar al ritmo de la persona a la que hay que ayudar y no al ritmo de aquél que ayuda.

La llamada a la participación activa de la persona: que debe colaborar a la solución de su problema, siendo su cooperación indispensable para que la experiencia sea para él medio de crecimiento y ocasión de desarrollo.

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

INTERVENCIÓN

ACTUACIÓN PROFESIONAL



La intervención del Trabajador Social asume como gestión la recuperación de la familia, el reconocimiento de su importancia en la sociedad, la protección y defensa de los derechos de cada uno de los integrantes de la familia y fundamentalmente de los menores.

Desde la Comisaría de Familia, espacio de justicia, el Trabajador social, es quien presta su servicio a la comunidad de Girardot y ve con preocupación la presencia de conflictos familiares como consecuencia de un contexto y cultura de violencia desintegramiento del núcleo familiar de hoy.

También, dentro de su actuación es quien se hace responsable ante el respectivo Comisario de familia por la coordinación del equipo interdisciplinario en el nivel sicosocial, la coordinación interinstitucional, la dirección de programas educativos de prevención, la promoción e impulso de la participación comunitaria y promoción familiar.

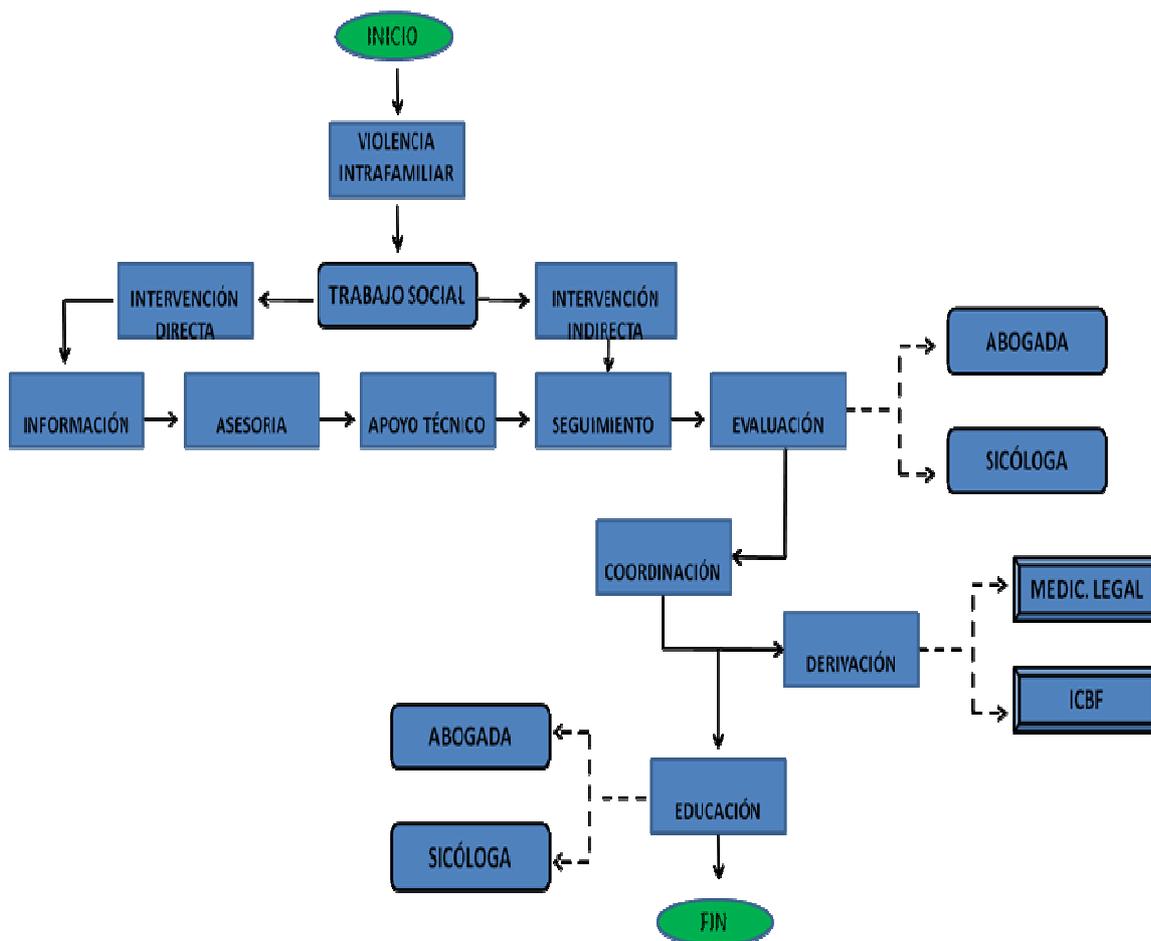
La responsabilidad del Trabajador Social como profesional en la intervención con familias obliga a la formación y entendimiento de sus principios, valores y técnicas; y al entendimiento del **procedimiento metodológico** de la actividad profesional.

El pilar fundamental de la intervención lo conforma la relación interpersonal establecida entre el usuario y el profesional que se concibe en directa e indirecta, ejecutándose a través de los siguientes procedimientos: información, asesoramiento, orientación, apoyo, evaluación, derivación, coordinación y finalmente educación para el cambio.

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

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Flujograma Procedimientos del Trabajador Social



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

V. PROCEDIMIENTOS

RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DEL TRABAJADOR SOCIAL

- **PTS/01 Información**
- **PTS/02 Asesoramiento**
- **PTS/03 Apoyo técnico**
- **PTS/04 Seguimiento**
- **PTS/05 Evaluación**
- **PTS/06 Derivación**
- **PTS/07 Coordinación**
- **PTS/08 Educación**

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



La relación interpersonal se inicia en el momento en que el usuario da conocimiento de su problema al trabajador social y éste, a su vez demuestra su interés con el usuario, y al mismo tiempo, posee las competencias profesionales necesarias para tratar el problema.

**Código del procedimiento
PTS /01**

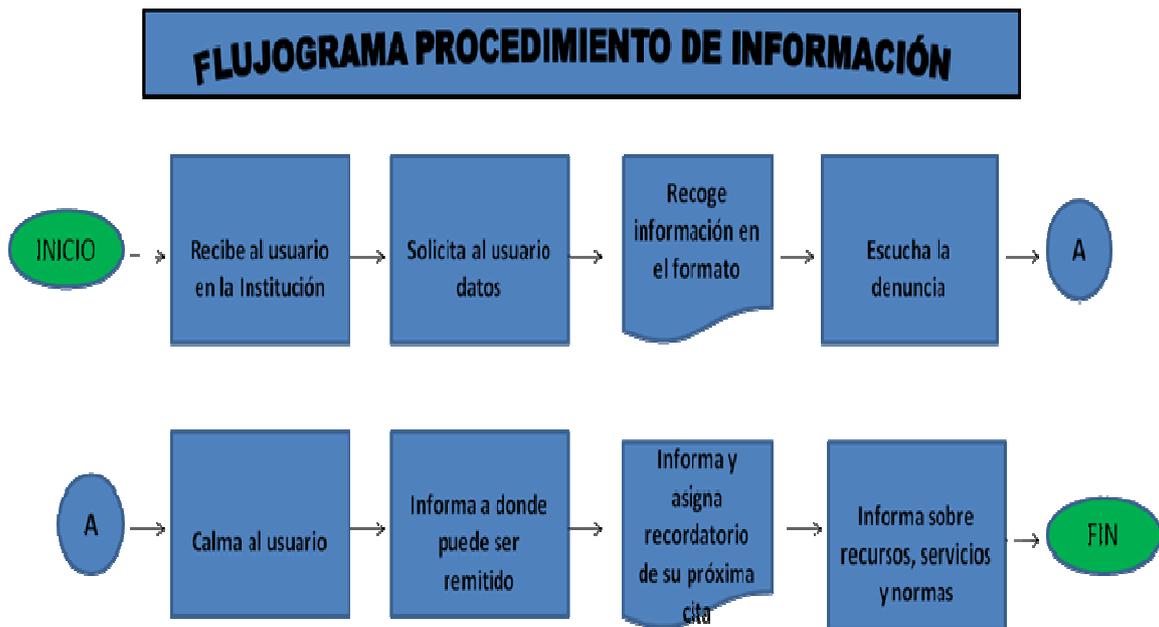
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
INFORMACIÓN
PROPÓSITO:
Atender la inquietud manifestada por el usuario mediante una relación interpersonal de empatía.
ALCANCE:
Desde el momento en que el usuario tiene contacto con el profesional hasta garantizar una adecuada información con respecto a su problemática.
SOPORTE LEGAL:
LEY 294/1996, LEY 575/2000, LEY 1098/2006, DECRETO 4840/2007
RESPONSABLE:
COORDINACIÓN TRABAJADOR SOCIAL

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS /01

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia
1.	Recibe al usuario en la oficina de la Institución.	
2.	Solicita al usuario datos personales y motivo de consulta.	
3.	Recoge la información anterior dentro del formato de consulta inicial. (Ver anexo No.1)	Formato Consulta inicial
4.	Escucha la denuncia o queja del usuario.	
5.	Calma el nivel de ansiedad del usuario mediante la empatía y la comunicación asertiva.	
6.	Informa sobre los recursos, servicios y normas que le ofrece la Institución.	
7.	Informa y entrega al usuario un recordatorio de su próxima cita, si el caso le compete a la Institución. (Ver Anexo No.2)	Formato de Recordatorio
8.	Informa al usuario a donde dirigirse, si el caso requiere de otra competencia institucional.	

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



El Trabajador Social se entrelaza en la deducción de hechos; consiste en reflexionar sobre los hechos.

El profesional no debe limitarse solo a escuchar con atención, sino, debe intervenir activamente, ayudando al usuario a hablar de sí mismo y de su problema de una manera enfocada y considerar su problema en función de los medios y propósitos de la Institución.

Código del procedimiento
PTS /02

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
ASESORAMIENTO
PROPÓSITO:
Orientar al usuario para que comprenda en que consiste su problema, cómo influyen sus reacciones en él y qué solución se le puede brindar.
ALCANCE:
Desde el primer encuentro con el usuario hasta transformar la situación problema.
SOPORTE LEGAL:
LEY 294/1996, LEY 575/2000, LEY 1098/2006, DECRETO 4840/2007
RESPONSABLE:
COORDINACIÓN TRABAJADOR SOCIAL

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

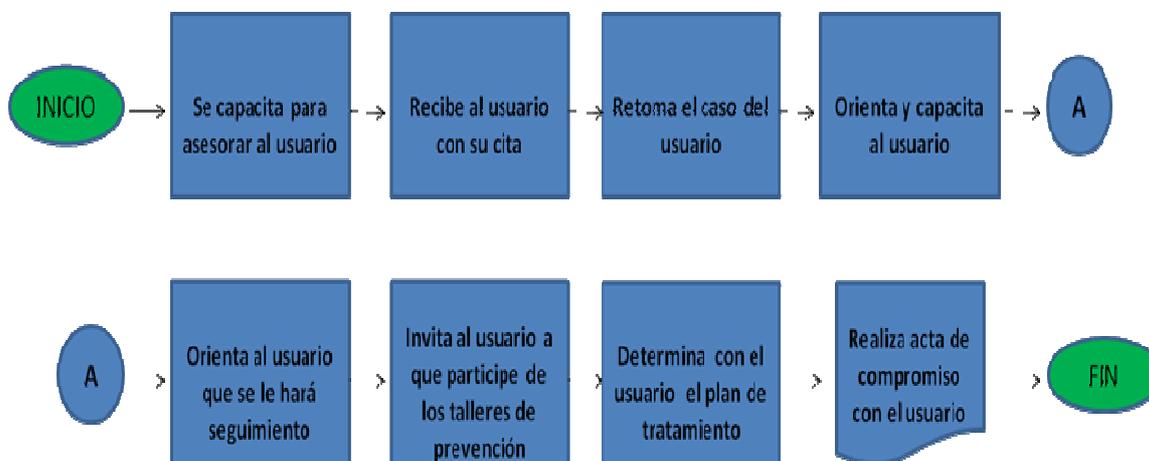
Código del procedimiento
PTS /02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia
1.	Se capacita para asesorar al usuario a la solución de su conflicto.	
2.	Recibe al usuario con su cita asignada.	
3.	Retoma el caso del usuario a través de preguntas.	
4.	Orienta y capacita al usuario sobre la interacción que existirá entre él, su problema, la Institución y los medios que ayudarán a resolver su conflicto.	
5.	Orienta al usuario que se le hará seguimiento si requiere verificar hechos de la denuncia.	
6.	Invita al usuario a que participe de los talleres de prevención en la solución de conflictos.	
7.	Determina con el usuario o usuarios el desarrollo de un plan de tratamiento dependiendo del caso presentado.	
8.	Realiza acta de compromiso entre el usuario y la Institución para que cumpla con el plan de ayuda a seguir. (Ver Anexo No.3)	Formato de acta de compromiso

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS/02

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE ASESORAMIENTO



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



El Trabajador Social es gestor del comisario en la implementación de los procesos metodológicos para realizar la investigación social del caso y entregar un diagnóstico con calidad de acuerdo a las técnicas utilizadas que verifican las evidencias del caso, valiéndose de los fundamentos jurídicos.

Código del procedimiento

PTS /03

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
APOYO TÉCNICO
PROPÓSITO:
Investigar la problemática del usuario mediante las técnicas del profesional que permite verificación de la información del caso.
ALCANCE:
Desde el momento que se identifique algún riesgo de algún miembro de la familia, hasta minimizar el conflicto.
SOPORTE LEGAL:
LEY 294/1996, LEY 575/2000, LEY 1098/2006, DECRETO 4840/2007
RESPONSABLE:
COORDINACIÓN TRABAJADOR SOCIAL

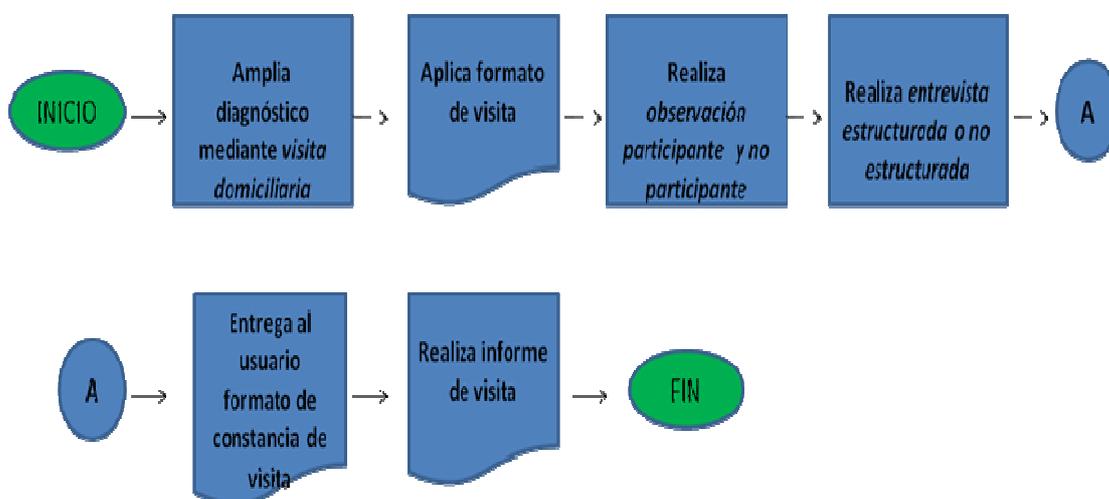
Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia
1.	Amplia diagnóstico mediante <i>visita domiciliaria</i> al lugar de vivienda del usuario o de los afectados para verificar cuales han sido los Derechos vulnerados.	
2.	Aplica formato de visita para ampliar la información del caso. (Ver Anexo No.4)	Formato Verificación de Derechos
3.	Realiza <i>observación participante y no participante</i> con los usuarios afectados para ver comportamientos.	
4.	Realiza <i>entrevista estructurada</i> (cuestionario) o no estructurada a los usuarios afectados por el conflicto denunciado y si requiere, entrevista a los indirectos afectados, ejemplo, vecinos.	
5.	Entrega al usuario formato de constancia de visita para recoger firma. (Ver Anexo No.5)	Formato Constancia de visita
6.	Realiza informe de visita y anexa al expediente del usuario. (Ver Anexo No.6)	Formato Informe Visita Domiciliaria
	Nota: existen otros formatos que se utilizan dentro de la Institución, los cuales se manejan en el expediente para el seguimiento del caso.	

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS/03

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE APOYO TÉCNICO



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



El seguimiento de los casos implica un trabajo en colaboración entre los profesionales, cada uno realiza una historia social de los casos, para ello se pueden apoyar en la técnica del familiograma, que da la oportunidad de hacer una retroalimentación e interpretación rápida.

Código del procedimiento
PTS /04

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
SEGUIMIENTO
PROPÓSITO:
Acompañamiento en el plan de tratamiento mediante estrategias y recursos que implica cambios experimentados por el usuario.
ALCANCE:
Desde que se identifica el caso como una violencia intrafamiliar hasta garantizar o minimizar una solución al conflicto.
SOPORTE LEGAL:
LEY 294/1996, LEY 575/2000, LEY 1098/2006, DECRETO 4840/2007
RESPONSABLE:
COORDINACIÓN TRABAJADOR SOCIAL

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

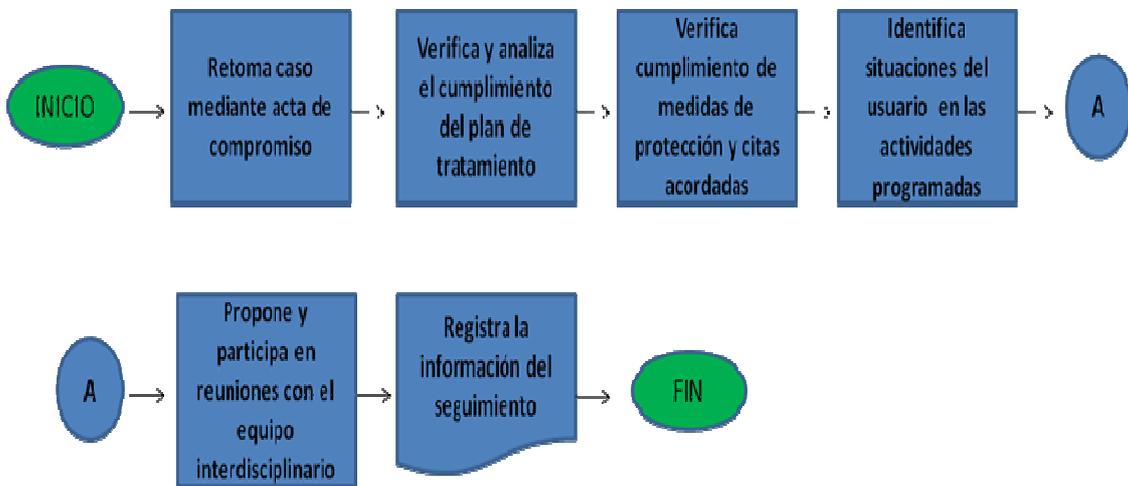
Código del procedimiento
PTS /04

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia
1.	Retoma el caso mediante el acta de compromiso de la sesión anterior.	Formato Informe de seguimiento
2.	Verifica y analiza el cumplimiento del plan de tratamiento mediante distintas estrategias como llamadas telefónicas o visitas.	
3.	Verifica el cumplimiento a la medida de protección sobre los derechos de los afectados y que las personas causantes del conflicto estén asistiendo a las citas acordadas, mediante distintas estrategias como encuentros, llamadas o visitas.	
4.	Identifica situaciones de los usuarios cuando participan en las distintas actividades programadas por la Institución.	
5.	Propone y participa en reuniones con el equipo interdisciplinario para estudiar a fondo la evolución del caso atendido.	
6.	Registra la información de análisis y verificaciones que recoge durante el seguimiento y anexa en el expediente del usuario. (Ver Anexo No.7)	

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS/04

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



La evaluación es un proceso que es inherente al seguimiento, es decir, que a la par se están realizando estas tareas para ver la evolución del caso atendido.

Código del procedimiento
PTS /05

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
EVALUACIÓN
PROPÓSITO:
Valorar las intervenciones, técnicas utilizadas, y las causas de logros y fracasos en los distintos problemas atendidos.
ALCANCE:
Desde que se tiene conocimiento del caso hasta que se le garantice una solución al conflicto, de una manera sistemática y flexible.
SOPORTE LEGAL:
LEY 294/1996, LEY 575/2000, LEY 1098/2006, DECRETO 4840/2007
RESPONSABLE:
COORDINACIÓN TRABAJADOR SOCIAL

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

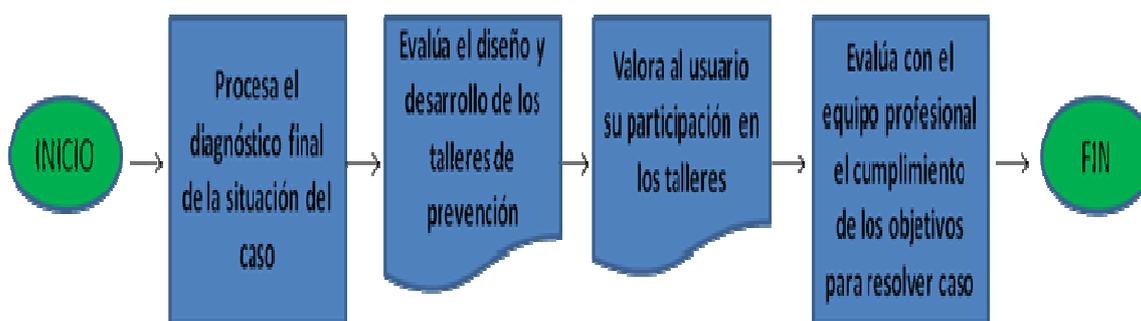
Código del procedimiento
PTS /05

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia
1.	Procesa el diagnóstico final de la situación del caso, mediante el análisis de los resultados.	
2.	Evalúa el diseño y desarrollo de los talleres de prevención que se dictan a los usuarios, mediante formato de evaluación que registran los usuarios participantes. (Ver Anexo No. 8)	Formato de evaluación
3.	Valora al usuario su participación durante los talleres, mediante planilla de asistencia. (Ver Anexo No.9)	Formato planilla de asistencia
4.	Evalúa en compañía de todo el equipo profesional el cumplimiento de los objetivos propuestos para resolver el caso.	
<p>Nota: este procedimiento es permanente, desde el inicio hasta el final de la relación interpersonal de la intervención.</p>		

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS/05

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



Es la capacidad y la facultad que tiene el Trabajador Social para orientar oportunamente al usuario a la entidad o dependencia competente que requiera el caso para garantizar la recuperación de Derechos de los miembros de la familia.

Código del procedimiento
PTS /06

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
DERIVACIÓN
PROPÓSITO:
Trabajar institucional e interdisciplinariamente para un óptimo servicio de atención al usuario.
ALCANCE:
Desde el momento en que el profesional, según su criterio, evidencia la necesidad de que otros profesionales presten su servicio en la Institución hasta solucionar el conflicto.
SOPORTE LEGAL:
LEY 294/1996, LEY 575/2000, LEY 1098/2006, DECRETO 4840/2007
RESPONSABLE:
COORDINACIÓN TRABAJADOR SOCIAL

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS /06

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia
1.	Remite a las redes de apoyo institucionales (Fiscalía, Medicina legal o ICBF), mediante oficio remisorio, los casos que requieren de una intervención interinstitucional inmediata y que se encuentran en situación de alto riesgo.	Oficio remisorio
2.	Deriva a los otros profesionales del equipo interdisciplinario (Sicólogo, Asesor jurídico, Defensor de familia), los casos que requieran de un tratamiento integral para la búsqueda de alternativas en la solución del conflicto y la restitución de los derechos de los usuarios afectados.	

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS /06

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



El Trabajador Social es la mano derecha del comisario, es quien coordina y mejora el equipo interdisciplinario en el nivel sicosocial, e interinstitucional; coordina la promoción e impulso de la participación comunitaria, la orientación y promoción familiar, conforme a las normas y procedimientos vigentes.

Código del procedimiento
PTS /07

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
COORDINACIÓN
PROPÓSITO:
Promover y prevenir los programas sociales de Secretaria de Gobierno que se ajustan a las necesidades de la comunidad de Girardot, principalmente, poblaciones vulnerables.
ALCANCE:
Desde que el usuario se acerca a la Institución a solicitar ayuda, hasta que logra dar solución a su conflicto.
SOPORTE LEGAL:
LEY 294/1996, LEY 575/2000, LEY 1098/2006, DECRETO 4840/2007
RESPONSABLE:
COORDINACIÓN TRABAJADOR SOCIAL

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS /07

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia
1.	Participa en reuniones para la planeación, organización, desarrollo y evaluación de los programas sociales dirigidos al bienestar familiar.	Informe de coordinación
2.	Trabaja en equipo en coordinación con la abogada de familia y con las autoridades competentes, para la agilización de las medidas que se deban tomar en una situación.	
3.	Diseña el cronograma de actividades programadas para la Institución.	
4.	Participa en reuniones de trabajo con el equipo para reajustar periódicamente talleres de prevención familiar y demás para la solución de conflictos y el mejoramiento de la calidad de vida.	
5.	Promueve la participación de la comunidad en la realización de investigaciones, elaboración de diagnósticos y formulación de alternativas de solución de los conflictos detectados.	
6.	Elabora y rinde informes mensuales sobre las labores realizadas, a la abogada de familia.	

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS/07

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	



La educación para el cambio en el usuario se hace precedida de la continuidad del proceso de intervención, aunque inherente desde el primer contacto interpersonal con el profesional.

Código del procedimiento
PTS /08

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
EDUCACIÓN
PROPÓSITO:
Producir cambios en el sistema familiar violento y ayudar a encontrar las soluciones del conflicto, estimulando la creatividad y las potencialidades de cada ser humano.
ALCANCE:
Desde el primer contacto entre usuario-profesional se debe hacer educación, hasta el momento en que se da solución al conflicto.
SOPORTE LEGAL:
LEY 294/1996, LEY 575/2000, LEY 1098/2006, DECRETO 4840/2007
RESPONSABLE:
COORDINACIÓN TRABAJADOR SOCIAL

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

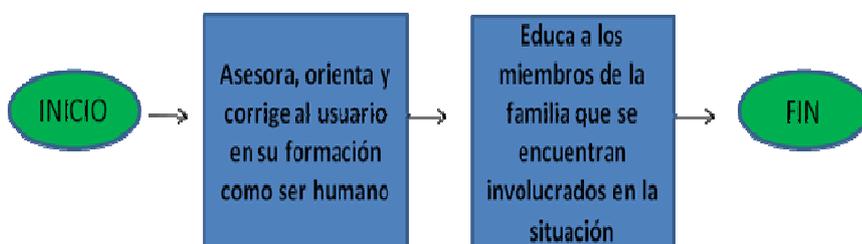
Código del procedimiento
PTS /08

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia
1.	Asesora, orienta y corrige al usuario en su formación como ser humano y en las relaciones que sostiene con los demás miembros de la familia a través de talleres y tareas que producen cambios en el ámbito familiar.	
2.	Educa a los miembros de la familia en temas relacionados con: pautas de crianza, comunicación, valores y demás, que aporten alternativas de solución a los conflictos presentados, durante los distintos encuentros que se organicen.	
<p>Nota: este procedimiento es permanente, desde el inicio hasta el final de la relación interpersonal de la intervención; por lo tanto, queda registrada en los respectivos informes de la historia.</p>		

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Código del procedimiento
PTS /08

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE EDUCACIÓN



Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

ANEXOS

Anexo No.1 Formato Consulta Inicial



Alcaldía Municipal de Girardot
Secretaría de Gobierno
Casa de Justicia
Comisaría de Familia



CONSULTA SOCIAL

FECHA: _____ Atención por 1ra vez: Si ___ No ___ No. EXPEDIENTE: _____
TRABAJADORA SOCIAL: _____ PSICÓLOGA: _____
ABOGADO (A) _____
NOMBRE DEL USUARIO: _____ C.C: _____
EDAD: _____ OCUPACIÓN: _____
DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____
TIPO DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR: _____

PSICOLÓGICA: _____ FÍSICA: _____ SEXUAL: _____
REMISIÓN POR
COMISARÍA: _____ TRABAJADORA SOCIAL: _____ PSICÓLOGA: _____

TIPO DE PROCESO: _____

MOTIVO DE CONSULTA: _____

—

—

—

—

—

DESCRIPCIÓN DEL CASO:

—

—

—

—

—

—

—

FIRMA:

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No. 2 Formato Recordatorio de citación



Alcaldía Municipal de Girardot
Secretaría de Gobierno
Casa de Justicia
Comisaría de Familia



RECORDATORIO

CIUDAD: _____ FECHA: _____

NOMBRE: _____

-

FECHA DE PRÓXIMO ENCUENTRO: _____

COMISARIA DE FAMILIA

FIRMA Y CEDULA DEL USUARIO

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No.3 Formato Acta de compromiso



Alcaldía Municipal de Girardot
 Secretaría de Gobierno
 Casa de Justicia
 Comisaría de Familia



ACTA DE COMPROMISO

CIUDAD: _____ FECHA: _____

NOMBRE: _____

SITUACIÓN PRESENTADA _____

COMPROMISOS _____

 COMISARÍA DE FAMILIA

 FIRMA Y CÉDULA DEL USUARIO

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No.4 Formato Verificación de Derechos



**Alcaldía Municipal de
Girardot
Secretaría de Gobierno
Casa de Justicia
Comisaría de Familia**



DATOS PERSONALES Y FAMILIARES PARA VERIFICACIÓN Y GARANTÍA DE DERECHOS

FECHA: _____ No. EXPEDIENTE: _____

1. DATOS PERSONALES

1.1 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 1.2 ESTUDIA: S _____ NO _____
 1.3 INSTITUCIÓN EDUCATIVA: _____ 1.4 JORNADA: _____
 1.5 DIRECCIÓN ACTUAL: _____ 1.6 TELÉFONO: _____

2. DATOS FAMILIARES

PADRE _____ EDAD: _____
 ESCOLARIDAD: _____ OCUPACIÓN: _____
 DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____
 INGRESOS MENSUALES: _____
MADRE _____ EDAD: _____
 ESCOLARIDAD: _____ OCUPACIÓN: _____
 DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____
 INGRESOS MENSUALES: _____

3. OTRAS PERSONAS CON LAS QUE VIVE

NOMBRE	EDAD	OCUPACIÓN	PARENTESCO

4. DOCUMENTOS QUE APORTA

 -

 -

5. VERIFICACIONES DE LAS CONDICIONES FÍSICAS Y EMOCIONALES DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

 -

 -

 -

 -

 -

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

6. DINAMICA FAMILIAR

7. DESCRIPCIÓN DE LA VIVIENDA

8. FACTORES DE RIESGO Y PROTECTORES

FACTORES DE RIESGO	FACTORES PROTECTORES

9. OBSERVACIONES

10. REMISIÓN

NOMBRE: _____ **CARGO:** _____

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No.5 Formato Constancia de visita



Alcaldía Municipal de Girardot
 Secretaría de Gobierno
 Casa de Justicia
 Comisaría de Familia



CONSTANCIA DE VISITA

FECHA. _____ Expediente No. _____ Lugar. _____

ATENCIÓN POR: _____

CARGO: _____

OBJETIVO:

-

-

-

-

-

-

FIRMA DEL USUARIO: _____

C.C.

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No.6 Formato Informe Visita Domiciliaria



Alcaldía Municipal de Girardot
Secretaría de Gobierno
Casa de Justicia
Comisaría de Familia



INFORME DE VISITA DOMICILIARIA

CIUDAD: _____ FECHA: _____ EXPEDIENTE NO. _____

CASO: _____

DIRECCIÓN DE LA FAMILIA: _____

OBJETIVO:

COMPOSICIÓN FAMILIAR

Nombre y apellido	Parentesco	Edad	Nivel educativo	Ocupación	Salario	Estado civil

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

CONDICIONES ECONOMICAS DE LA FAMILIA

CONDICIONES DE LA VIVIENDA

TIPO DE VIVIENDA:

CASA:___ APARTAMENTO:___ CASA-LOTE:___ PIEZA:___ INQUILINATO:___ OTRO:___

TENENCIA DE VIVIENDA:

PROPIA:___ ARRENDADA:___ SUCESION:___ OTRO:___

ZONA DE UBICACIÓN:

URBANA:___ RURAL:___ SEMIURBANA:___

SERVICIOS DE LA VIVIENDA:

AGUA:___ LUZ:___ ACUEDUCTO:___ ALACNTARILLADO:___ LETRINA:___

RECOLECCION DE BASUSURAS:___ FRECUENCIA:___ TELEFONO:___

TIPO DE CONSTRUCCIÓN Y CONDICIONES HIGIENICAS:

ANTECEDENTES:

FAMILIOGRAMA:

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No.6 INFORME DE SEGUIMIENTO



Alcaldía Municipal de Girardot
 Secretaría de Gobierno
 Casa de Justicia
 Comisaría de Familia



INFORME DE SEGUIMIENTO

CIUDAD: _____ FECHA: _____ EXPEDIENTE NO. _____

DATOS DE IDENTIFICACION

Nombres y apellidos:
Edad:
Lugar y fecha de nacimiento:
Documento de Identidad:
Estado civil:
Nivel educativo:
Ocupación:
Dirección de domicilio:
Fecha de Ingreso:

MOTIVO DE CONSULTA: _____

ESTUDIO:

DIAGNÓSTICO:

PLANE DE TRATAMIENTO:

DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

FIRMA _____ **CARGO** _____

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No.8 Formato Evaluación



Alcaldía Municipal de Girardot
Secretaría de Gobierno
Casa de Justicia
Comisaría de Familia



EVALUACIÓN

CIUDAD: _____ FECHA: _____

NOMBRE: _____

Los padres responderán por escrito, las siguientes preguntas:

-Qué aprendí en la actividad en la cual participe? _____

-Cómo me he sentido en el día de hoy? _____

-Cómo ha sido mi participación en el día de hoy? Excelente __ Buena __ Regular __ Mala __

-Considera usted que ha mejorado su situación problema, con el servicio que ha recibido en Comisaría de familia? Si __ No __

Por qué? _____

-Por cual profesional fue atendido? _____

-Cómo califica la atención del profesional? Excelente __ Buena __ Regular __ Mala __

-Cómo le pareció la metodología utilizada? Excelente __ Buena __ Regular __ Mala __

-Cómo le pareció el tiempo establecido? Suficiente __ Insuficiente __

-sugerencias: _____

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No. 9 Formato Planilla de asistencia



Alcaldía Municipal de Girardot
Secretaría de Gobierno
Casa de Justicia
Comisaría de Familia



PLANILLA DE ASISTENCIA

NOMBRE DEL TALLER _____

<u>POBLACIÓN</u>				<u>BARRIO Y CIUDAD</u>	
<u>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</u>				<u>TEMA TRATADO</u>	
<u>DICTADO POR</u>				<u>FECHA</u>	<u>HORA</u>
No.	Nombres y apellidos del Usuario	Edad	No. C.C.	Dirección, Barrio y teléfono	Firma

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

Anexo No.10 Simbología de Flujogramas

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

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

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	

BIBLIOGRAFÍA

BARBERO GARCÍA, José Manuel. El método en el Trabajo Social. 2003.

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

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

MOIX MARTÍNEZ, Manuel. Los Métodos del Trabajo Social.

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

Elaborado por	Fecha de emisión	Fecha de vigencia
Diana María Doncel Rincón Estudiante de Trabajo Social Corporación Universitaria Minuto de Dios	Marzo de 2009	