

 <p>MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO</p>	GUÍA EN COMISARIA DE FAMILIA	Código: O-AA-002
		Versión: 04
		Fecha Aprob: 10/09/20
		Página 1 de 7

OBJETIVO

Brindar atención, asesoría y orientación con calidad, reflejada en la amabilidad y oportunidad a los usuarios que requieren a diario los servicios y procesos ejecutados desde la Comisaría de Familia del Municipio de La Ceja del Tambo.

ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades de grupos de interés o por requerimientos de los ciudadanos, hasta la evaluación de la satisfacción de estos y/o la toma de acciones correctivas o de mejora.

1. CONTENIDO

1.1. CONTROL DE USUARIOS: A medida que los usuarios vayan llegando al CRI son registrados en la plataforma virtual de casas de justicia, y son dirigidos a la oficina de la Secretaría de la Comisaría de acuerdo al orden de llegada; con el objetivo de hacer una atención inicial y asignar la cita con el profesional competente de acuerdo a la problemática y/o a su solicitud. Si el usuario ya cuenta con cita previa se registra y se direcciona al profesional correspondiente.

1.2. EMERGENCIAS DE ATENCIÓN INMEDIATA

- Maltrato Infantil
- Presunto Abuso Sexual
- Abandono o Pérdida de NNA
- Mendicidad con NNA
- Violencia Intrafamiliar
- Aprehesión de adolescentes

Cuando se presente alguno de estos casos la Comisaría que esté disponible esa semana en atención de emergencias le corresponderá atender el caso (Activando la ruta de atención y realizando los actos urgentes), informará a la Secretaría para que realice la cancelación de las citas programadas (si es el caso), o sino pedirá al usuario que deberá esperar un tiempo prudente mientras el caso es atendido. Las emergencias serán atendidas por la Comisaria de Familia en compañía de su equipo interdisciplinario.

1.3. PROGRAMACIÓN DE CONTROLES: Desde la Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos programarán los controles de acuerdo al Decreto 029 del 2016; la Comisaría de Familia que se encuentre en disponibilidad ese fin de semana

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA EN COMISARIA DE FAMILIA	Código: O-AA-002
		Versión: 04
		Fecha Aprob: 10/09/20
		Página 2 de 7

acompañarán dicho control diligenciando los respectivos formatos y boleta de citación a los padres de familia y el NNA con día y hora para la sanción pedagógica. Los controles de menores trabajando (reciclando, vendiendo), en los juegos de azar y de mendicidad serán coordinados por la mesa de infancia, juventud y familia.

1.4. MANEJO DE AGENDAS VIRTUALES: Las secretarías de la Comisaría primera y segunda seguirán asumiendo el manejo de cada una de las agendas, respetando los espacios que cada profesional señale (ya sea por capacitaciones, reuniones, día compensatorios; entre otros).

- **PSICÓLOGO:** Las intervenciones de una hora.
- **TRABAJADORA SOCIAL:** Las intervenciones de una hora.
- **COMISARIA y APOYO LEGAL:** Las asesorías son de una hora y las audiencias son de dos horas.

1.5. REUNIONES DE GRUPO: Cada Comisaria se reunirá todos los viernes con su equipo interdisciplinario en el horario en que definan (ya sea en la mañana o en la tarde), para análisis de casos y revisión los compromisos adquiridos. Esto se registrará en las agendas de cada funcionario.

1.6. GESTIÓN DOCUMENTAL: La correspondencia recibida en la Comisaría será registrada en el formato F-AA-024 y luego se pasará a la Comisaria para su conocimiento y distribución de responsabilidades, este registro se encuentra de manera virtual en el DRIVE con el nombre de correspondencia recibida.

2. RESPONSABILIDADES CON LOS FORMATOS DE CONTROL

2.1. CONSECUTIVOS DE OFICIOS: Este consecutivo fue compartido en el DRIVE con el fin de que todos los funcionarios de la Comisaría tengan acceso a ellos y lo puedan utilizar cada vez que lo requieran sin la necesidad de llamar a la secretaria para que le sea asignado. Recordando que oficio que salga del despacho sin el número o repetido, en la oficina de Archivo General lo devolverán.

2.2. CONSECUTIVOS DE AUDIENCIAS: Este consecutivo fue compartido en el DRIVE.

2.3. CONSECUTIVOS DE AMONESTACIONES: Este consecutivo fue compartido en el DRIVE, recordando que toda amonestación realizada en el Despacho sin el número que lo identifica, la Comisaria no la firmará.

2.4. CONSECUTIVOS DE ACTAS DE MANTENER LA PAZ: Este consecutivo fue compartido en el DRIVE, y cuando no hay acuerdo entre las partes es un consecutivo de resolución.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA EN COMISARIA DE FAMILIA	Código: O-AA-002
		Versión: 04
		Fecha-Aprob: 10/09/20
		Página 3 de 7

- 2.5. CONSECUTIVOS DE RESOLUCIONES:** Este consecutivo fue compartido en el DRIVE.
- 2.6. CONSECUTIVOS DE DEMANDAS:** Este consecutivo fue compartido en el DRIVE, recordando que todas las demandas de Filiación, Impugnación y Ejecutivo de Alimentos y/o todas las demandas en materia de familia que realice el Despacho sin número, la comisaría no lo firmará.
- 2.7. CONSECUTIVOS DE RADICADOS DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos):** Este consecutivo fue compartido en el DRIVE y se utiliza cada vez que las Comisarias den apertura a un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.
- 2.8 CONSECUTIVOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR:** Este consecutivo fue compartido en el DRIVE, y se utiliza cada vez que se recepcionan una denuncia.

3 CLASES DE AUDIENCIAS

Los pasos que se siguen para cada caso, se encuentran estipulados en la Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia (modificada algunos de sus artículos por la Ley 1878 de 2018), Ley 575 de 2000, 1257 de 2008, 1542 de 2011 y el Decreto 4799 de 2011.

- 3.1 ALIMENTOS:** Las realizará la Comisaria de Familia y personal de apoyo del área legal.
- 3.2 VISITAS:** Las realizará la Comisaria de Familia y personal de apoyo del área legal.
- 3.3 CUSTODIAS:** Las realizará la Comisaria de Familia y personal de apoyo del área legal.
- 3.4 FILIACIONES:** Las realizara la Comisaria de Familia y personal del apoyo del área legal.
- 3.5 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR:** Serán recepcionadas por el área legal. Plazo para la convocatoria diez (10) días ley 575 / 2000 y la 294 / 1996. A su vez el equipo interdisciplinario realizará las respectivas intervenciones e informe solicitada por La Comisaria de Familia a fin de llevar acabo la audiencia.
- 3.6 AMONESTACIONES:** Las realizará personal de apoyo del área legal y/o la Comisaria de Familia como medida de protección frente a un proceso de los NNA.
- 3.7 ACTAS PARA MANTENER LA PAZ:** Las realizará personal de apoyo del área legal y/o la comisaria de familia.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA EN COMISARIA DE FAMILIA	Código: O-AA-002
		Versión: 04
		Fecha Aprob: 10/09/20
		Página 4 de 7

3.8 RECONOCIMIENTO DE LA UNIÓN MARITAL DE HECHO: Las realizará La Comisaria y apoyo del área legal.

4 OTROS

4.1 INTERVENCIONES ABUSO SEXUAL: Son realizadas por la Comisaría de Familia en compañía del equipo interdisciplinario donde se llevará a cabo la respectiva verificación de derechos.

4.2 RESPONSABLE DEL SIGO: Trabajadora Social de la Comisaria de Familia N° 2 y Psicólogo de la Comisaria de Familia N° 1.

4.3 MESA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y FAMILIA: En esta mesa se unificó la sub-mesa del trabajo infantil y la sub-mesa de Familia. Los responsables por parte del Comisaría son Psicólogo, Trabajadora Social y el profesional del equipo de Promoción y Prevención.

4.4 PROCESO DE RESTABLECIMIENTO: Es realizado por la Comisaria y su Equipo Interdisciplinario. Con una duración de 18 meses, dentro de este término existen seis meses para resolver la situación del NNA a través del fallo de la audiencia. Y 12 meses para seguimiento del NNA de acuerdo a la medida legal que tenga en el momento. Auto de cierre y archivo definitivo del proceso; Ley 1098 de 2006 modificada por la Ley 1878 de 2018.

4.5 SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL: Cuando es aprehendido el adolescente, desde el área legal y social se realiza la verificación de derechos de aprehendido. Posterior a ello la Comisaria de Familia debe de asistir a las audiencias de Aprehensión, Formulación de Imputación e Imposición de la Medida (en compañía del psicólogo y/o la trabajadora social); donde la Comisaría adopta la medida legal más conveniente para el adolescente (Caminos de libertad, Escuela Trabajo San José, Nuevo Amanecer, entre otras). El área social debe realizar un informe biopsicosocial (este es solicitado por la Comisaria) para ser llevado a la audiencia de imposición de la medida. De igual manera se realiza la respectiva verificación de derechos. El caso es atendido por la Comisaría que se encuentre disponible en la semana y/o fin de semana.

4.6 DEMANDAS: Son realizadas por la Comisaria de Familia y desde el área de apoyo legal. Se realizaran demandas de filiación, impugnación, ejecutivo de alimentos, alimentos, supresión patria potestad, aumento y disminución de cuota alimentaria y demás demandas en proceso de familia a favor de los niños, niñas y adolescentes.

 <p>MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO</p>	GUÍA EN COMISARIA DE FAMILIA	Código: O-AA-002
		Versión: 04
		Fecha Aprob: 10/09/20
		Página 5 de 7

- 4.7 DECLARACIONES:** son testimonios bajo la gravedad de juramento que recibe el área legal, para anexar a los diferentes procesos que se adelantan en la Comisaria de Familia.
- 4.8 MINUTAS:** Sobre la elaboración de INGRESOS Y EGRESOS de niños, niñas y adolescentes a Instituciones, Madres Sustitutas, Hogares de Paso, Externado y las Actas de Colocación todos manejaremos el mismo formato y son elaboradas por el equipo interdisciplinario que esté llevando el proceso. Son documentos que no están controladas por el sistema de calidad toda vez que son de uso interno.

5 NOTAS

- 5.1 CONSTANCIAS DE ATENCIÓN:** Todos los funcionarios de La Comisaría de Familia deben realizar un reporte de atención de las diferentes intervenciones que se realice frente al caso que se esté llevando, estas deben estar consignadas en la hoja de seguimiento y anexarla a la historia integral, la cual se encuentra controlada con F-AA-015.
- 5.2 CITACIONES:** En todo proceso y audiencia se le debe garantizar a la contraparte el derecho a la defensa.

6. TRABAJO DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

“La Salud Mental es de interés y prioridad nacional para la República de Colombia, es un derecho fundamental, es tema prioritario de salud pública, es un bien de interés público y es componente esencial del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de colombianos y colombianas” (Art. 3 Ley 1616 de 2013)

Para responder con eficacia a lo planteado en el artículo anterior y a todo lo expuesto en la ley de Salud Mental, es trabajo del equipo psico-social adelantar acciones que promuevan estilos de vida saludable, armónica que prevengan el consumo de drogas y promuevan una auténtica cultura ciudadana en toda la población cejeña, principalmente en niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el trabajo concreto consiste en:

- 6.1 Promoción de la estrategia de la OMS: “Habilidades para vida”,** la cual se hace concreta en el Municipio por medio del programa: **JORNADAS POR LA VIDA** que busca mejorar las capacidades individuales que permean las relaciones sociales.
- 6.2 Abre tus ojos:** enmarcado en la política nacional para la reducción del consumo de SPA y su impacto, específicamente en los ejes de prevención y mitigación con el fin

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA EN COMISARIA DE FAMILIA	Código: O-AA-002
		Versión: 04
		Fecha Aprob: 10/09/20
		Página 6 de 7

de minimizar los riesgos producidos por el consumo. Lo ideal sería hablar de erradicar, pero es necesario ponerlo en términos medibles y reales.

6.3 Juventud Libre: es un programa enmarcado en la estrategia nacional delinquir no paga y que ayuda a prevenir conductas delictivas en adolescentes (13 a 17) años. se realiza con el apoyo del INPEC, los últimos jueves de cada mes, a esta experiencia se llevan grupos focalizados de las diferentes instituciones educativas con estudiante que tienen problemas de comportamiento, de SPA y que se encuentran en situación de riesgo sicosocial.

6.4 Escuela de Formación para padres: se desarrollan varios temas de acuerdo al grupo poblacional y a las necesidades especiales: autoridad con amor (pautas de crianza), prevención de maltrato infantil, prevención de violencia intrafamiliar, prevención de abuso sexual, prevención de adicciones.

NOTA ACLARATORIA: es indispensable resaltar que los talleres se realizan con población focalizada (escolares, madres y padres de familia, desescolarizados, adolescentes y jóvenes de responsabilidad penal) y que deben aplicarse de acuerdo al contexto del grupo a abordar, por lo tanto NO se establece una guía determinada para permitir la flexibilización de los mismos. No obstante, hay que tener siempre presente el objetivo central de las actividades de promoción y prevención expresadas en los ítems 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4 de la presente guía.

Todo el trabajo se hace de una forma articulada con el COMITÉ DE SALUD MENTAL.

MEDICIÓN: El Equipo de Promoción y Prevención medirá la realización de las actividades a través de:

- Registros fotográficos en el cual se evidenciará hora y fecha del taller.
- Informe de cada actividad realizada, consignado en la carpeta correspondiente (actividades de promoción y prevención, juventud libre, control de menores y sub-mesa de familia).
- Programación mensual de las actividades consignadas en la agenda virtual.

Nota: Las actividades y procedimientos se ejecutarán de acuerdo a directrices establecidas en la normatividad legal vigente, además en cada área los funcionarios registrarán los Servicios No Conformes que se detecten por parte del usuario atendido.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA EN COMISARIA DE FAMILIA	Código: O-AA-002
		Versión: 04
		Fecha Aprob: 10/09/20
		Página 7 de 7

REFERENCIA NORMATIVA

Ver normograma en el drive F-PD-003

NOTAS DE CAMBIOS:

No.	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
1	00	Se crea	00
2	00	Se cambia a nueva versión por retiro e ingreso de nuevos formatos.	01
3	01	Se cambia a nueva versión por ingreso de nuevos formatos y nuevas actividades.	02
4	02	Se cambia a nueva versión por retiro de formatos y cambios administrativos	03
5	03	Se cambia a nueva versión porque se incluye Objetivo, Alcance, nuevos términos y Referencia Normativa.	04

Elaboró: Líder Proceso de Asesoría y Asistencia	Revisó: Representante por la Dirección
Firma: 	Firma: 