

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CONFLICTO FAMILIAR		
	VERSIÓN: 02	FECHA: 03/10/2017	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Brindar una orientación con respecto a los conflictos que se generan al interior o exterior de las familias en donde se vea involucrado un menor de edad o cualquier integrante de la familia, mediante la identificación de sus propios recursos psicosociales con el fin de dar solución a los conflictos generados.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de una solicitud verbal o escrita, contempla las actividades para la atención al conflicto familiar y finaliza con la intervención desde el área psicosocial.

3. DEFINICIONES

PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO	Esta denominación es utilizada en niños con comportamientos no habituales o maneras de comportamiento no esperada en adultos. Cabe destacar esta distinción, por el comportamiento de un sujeto puede ser leído desde diferentes ópticas. Así un niño podrá comportarse bien o mal dependiendo de dónde se evalúe, puede afirmarse que los niños suelen decir mucho más de lo que aparentemente dicen con sus aptitudes, además las maneras de comportarse suelen depender de las compañías y de los ámbitos donde se desarrollen.
CONFLICTO	Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o pueden ser más también, cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas.
PAUTAS DE CRIANZA	Son usos y costumbres, así como valores, actitudes, roles y hábitos que se transmiten de generación en generación para cuidar, criar y educar. Depende de lo vivido, aprendido y de su contexto sociocultural.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD

Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia."

Constitución Política de Colombia Artículo 42 Capítulo 2 "De los derechos sociales, económicos y culturales"

5. LINEAMIENTOS O POLITICAS DE OPERACIÓN

Secretaría de Desarrollo Social
Dirección de equidad y familia
Comisario de familia
Profesional universitario (Comisaria de familia)
Trabajadora social
Psicólogo
Técnico administrativo
Auxiliar administrativo
Equipo interdisciplinario de apoyo
Equipo interdisciplinario de seguimiento

6. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

Formato Acta de compromiso
Formato Acta de compromiso por problemas de conducta.
Formato boleta de citación
Formato requisitos de documentación para apertura de historia
Formato de seguimiento al Área psicosocial
Formato Cierre y archivo de las diligencias administrativas.
Formato cierre desistimiento

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CONFLICTO FAMILIAR		
	VERSIÓN: 02	FECHA: 03/10/2017	Página 2 de 4

No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registros
		Dependencia	Responsable	
1	Recibir la solicitud: Se recibe la solicitud verbal o escrita por parte del usuario.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	
2	Solicitar documentos: Se solicitan los documentos para verificar derechos de los niños, niña o adolescentes Nota: este formato hace parte del procedimiento de Restablecimiento de Derechos	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	Formato requisitos de documentación para apertura de historia
3	Entregar citación: Se entrega citación para iniciar el proceso al que haya lugar Nota: este formato hace parte del procedimiento de Restablecimiento de Derechos	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	Punto de control: verificar que los documentos solicitados son los correctos para realizar la citación. Formato boleta de citación
4	Escuchar a las partes: Otorgar el uso de la palabra a las partes en conflicto.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	
5	Identificar la situación problema: Extraer del relato de las partes la raíz del problema, de una manera imparcial.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	
6	Aclarar los intereses de las partes: Dar a conocer a las partes la forma de identificar las motivaciones y deseos reales que generaron el conflicto.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	
nota	¿Se logró acuerdo entre las partes? Si, Ir a la actividad No. 10 No, Continuar con la siguiente actividad			
7	Explicar consecuencias:	Secretaria de Desarrollo Social	Profesional Universitario	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CONFLICTO FAMILIAR		
	VERSIÓN: 02	FECHA: 03/10/2017	Página 3 de 4

	Se dan a conocer las consecuencias a nivel familiar y legal, si no se logra establecer un compromiso entre las partes.	Comisaria de Familia		
8	Direccionar a la instancia competente: Se direcciona de acuerdo a la problemática identificada dentro del núcleo familiar.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	Punto de control: Verificar el tipo de problemática e identificar al responsable que realiza el trámite.
9	Plantear alternativas de solución a la situación conflicto: Recoger y analizar las fórmulas de solución que propongan las partes. De manera que se puedan concretar y establecer compromisos.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	
10	Realizar Acta de Compromiso: Redactar el acta donde se consigne el acuerdo y compromisos a los cuales se llegó ya sea Conflicto familiar o adolescentes en conflicto. Nota: El acta debe ser firmada por quienes en ella intervinieron.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	Formato Acta de compromiso conflicto familiar. Formato Acta de compromiso por problemas de conducta.
11	Programar nueva cita: Se programa cita para brindar la orientación e intervención necesaria desde el área psicosocial de acuerdo a la problemática identificada. Nota: Si cumplen los objetivos se hace cierre del proceso.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	Formato Cierre y archivo de las diligencias administrativas.
12	Archivar los documentos: Archivar los documentos generados durante la ejecución del procedimiento de acuerdo con los lineamientos establecidos en las Tablas de Retención Documental.	Secretaria de Desarrollo Social Comisaria de Familia	Profesional Universitario	Formato Encuesta De Satisfacción Del Usuario

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL		
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CONFLICTO FAMILIAR		
	VERSIÓN: 02	FECHA: 03/10/2017	Página 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
24/04/2014	01	Se crea Documento
16/07/2015	02	Se Modifican actividades.
03/10/2017	03	Se actualiza el procedimiento al nuevo sistema de calidad

Elaborado por:	Aprobado por:	Adoptado por:
Nombre: John Anderson Olmos Canchón	Nombre: Luz Marleni Moreno Ayala	Nombre: Nydia Yolima Corredor Hernández
Cargo: Auxiliar Administrativo	Cargo: Secretaria de Desarrollo Social	Cargo: Secretaria de Planeación