

1

UBICACION Y SISTEMATIZACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL,  
BIBLIOGRAFICA, ARCHIVISTICA Y DOCUMENTAL DE ESTUDIOS SOBRE  
LA FAMILIA EN ALGUNAS LOCALIDADES URBANAS Y ZONAS RURALES  
DE LOS DEPARTAMENTOS DE BOLIVAR Y SUCRE

INVESTIGADORES PRINCIPALES

JAVIER HERNANDEZ GARCIA  
MARTHA SILVA PERTUZ

COINVESTIGADORES

ISABEL ARRIETA RODELO

MARIA CONSUELO MEDINA

GENNY MORALES CONTRERAS

ELSA VALIENTE LOPEZ

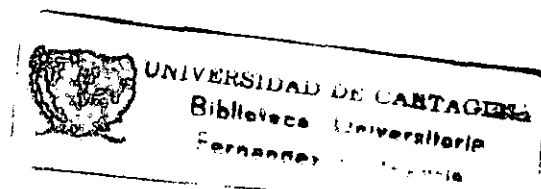
CARTAGENA

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

1995



2

UBICACION Y SISTEMATIZACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL,  
BIBLIOGRAFICA, ARCHIVISTICA Y DOCUMENTAL DE ESTUDIOS SOBRE  
LA FAMILIA EN ALGUNAS LOCALIDADES URBANAS Y ZONAS RURAL DE  
LOS DEPARTAMENTOS DE BOLIVAR Y SUCRE

NOMBRES

ISABEL ARRIETA RODELO  
MARIA CONSUELO MEDINA  
GENNY MORALES CONTRERAS  
ELSA VALIENTE LOPEZ

Trabajo de Grado Presentado  
Como Requisito Para Optar el  
Titulo de Trabajador Social.

CARTAGENA

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

1995

T.  
986.10635  
U15  
V.1

35

3

NOTA DE ACEPTACION

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

PRESIDENTE DEL JURADO

-----

JURADO

-----

JURADO

-----

CARTAGENA  
1995

39960

Derivado por la facultad de Ciencias Sociales y Educ. 96-04-03

Cartagena de Indias, 17 de octubre de 1995

Señores  
COMITE DE GRADUACION  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
Ciudad

Apreciados señores:

Por medio de la presente sometemos a su consideración nuestra tesis de grado titulada UBICACION Y SISTEMATIZACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL como requisito para optar el título de TRABAJADORES SOCIALES.

Agradeciéndo la atención prestada.

Cordialmente,

*Javier Hernández G.*  
JAVIER HERNANDEZ GARCIA

*Marta E. Silva P.*  
MARTHA SILVA PERTUZ

*Isabel Arrieta R.*  
ISABEL ARRIETA RODELO

*Genny Morales Contreras.*  
GENNY MORALES CONTRERAS

*M<sup>a</sup> Consuelo Medina*  
MARIA CONSUELO MEDINA

*Elsa Valiente L.*  
ELSA VALIENTE LOPEZ

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION
2. JUSTIFICACION
3. MARCO TEORICO
4. LINEAMIENTOS METODOLOGICOS
5. ANALISIS DE RESULTADOS
6. PROPUESTA PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION  
INSTITUCIONAL
7. GRAFICAS Y ANEXOS

## 1. PRESENTACION

La investigación se titula "Ubicación y sistematización de la información institucional, bibliográfica, archivística y documental de estudios sobre la familia en algunas localidades urbanas y zona rurales de los Departamentos de Bolívar y Sucre.

Lo anterior surge ante la necesidad de tener una información disponible sobre familia que contribuya a la creación de una base de datos sirviendo de instrumento de consulta para el diseño de investigaciones en las áreas de estudio (salud - familia, familia - estado, familia - comunidad), permitiendo así al profesional conocer el tipo de información institucional, bibliográfico, archivística y documental en los departamentos de Bolívar y Sucre.

Teniendo en cuenta el nivel macro de la investigación se estableció por acuerdo entre los investigadores iniciar ésta; estudiando el aspecto institucional que contempla la misma; permitiendo dar cumplimiento a los demás aspectos propuestos en la investigación, en una segunda fase.

La fase de estudio en este momento de la investigación consistió en realizar un inventario de las instituciones que trabajan directa o indirectamente con las familias, con el fin de conocer el tipo de proceso y manejo que llevan dichas instituciones, en los Municipios de Cartagena, Sincelejo, San Juan Nepomuceno, saliéndose del esquema tradicional de investigación, por ser piloto, experimental y formal; lo que conlleva a realización de asuntos y replantamientos en los procesos de la investigación.

## JUSTIFICACION

La familia es la estructura principal de la sociedad, esta cumple funciones indispensables para el desarrollo de la misma. Con el propósito de mantener y velar por la conservación de la unidad social existen en el país diversas instituciones, estudios avanzados e investigaciones que se encargan de estudiar y atender las problemáticas generadas en el interior y exterior de la familia haciéndose necesario la realización de una investigación que recoja datos para formar un banco de información que facilite la obtención exacta de material institucional, archivístico, documental y bibliográfico sobre familia y donde se proponen estudios a realizar en diferentes fases.

Para los profesionales de las diversas disciplinas de las ciencias sociales el banco de datos se constituye en una herramienta, ágil, práctica y de fácil manejo en la medida en que contribuya a satisfacer los intereses académicos y específicos de los mismos.

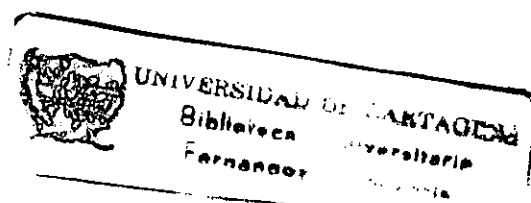
Tener una visión del tipo de información disponible en los mencionados departamentos, permitirá guiar nuevas investigaciones y replantear por ende concepciones, hipótesis, variables y estudio con respecto a la familia de los departamentos de Bolívar y Sucre.

Por otra parte la construcción de un modelo de seguimiento y control de información institucional es importante en este tipo de investigación, en la



medida en que permita racionalizar el uso y manejo de este valioso recurso, constituyéndose en un aporte para los investigadores y/o profesionales involucrados en el proceso institucional.

"La información como eje central de esta investigación cobra importancia en los procesos actuales en el mundo de hoy"; perfeccionando la gerencia y dirección institucional.



## MARCO TEORICO

LA INVESTIGACIÓN TITULADA "UBICACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN, ARCHIVISTA", DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICO E INSTITUCIONAL DE ESTUDIOS SOBRE LA FAMILIA) EN ALGUNAS LOCALIDADES URBANAS Y ZONAS RURALES DE LOS DEPARTAMENTOS DE BOLÍVAR Y SUCRE constituye su marco teórico basado en algunas directrices de las teorías y conceptos administrativos, partiendo de un análisis que concibe a la institución como una organización social que genera una interacción entre el medio, las personas y la información transformándolos en la prestación de un servicio.

La institución por ser una organización involucra UN PROCESO ADMINISTRATIVO, definido como la interacción lógica de funciones (planeación, organización, ejecución y control), siendo la información un elemento esencial en el mismo y parte fundamentalmente de la presente investigación, en la medida en que ésta y su aprovechamiento permita visualizar el cumplimiento de programas, proyectos, actividades, metas, obtención de resultados reales, a descubrir dificultades y desviaciones en el manejo de la información y en consecuencia tomar medidas correctivas que permitan alcanzar tres objetivos básicos: informar, innovar y evaluar procesos y acciones institucionales.

La información como eje central de la investigación señalada, debe ubicarse alimentando las etapas, del proceso administrativo (1), convirtiéndose en el recurso fundamental de la gerencia y/o dirección institucional al posibilitar que los planes trazados, las acciones ejecutadas, los ajustes respectivos y los procesos decisorio sean producto del buen aprovechamiento de la información, garantizando la eficiencia y eficacia del funcionamiento institucional.

Por lo anterior se hace necesario que las características y manejo de la información se ajusten a las situaciones, contextos, circunstancias y casos, objetos de la acción institucional.

Dentro de la organización, la información debe cumplir ciertas características que le permitan al funcionario y/o profesional visualizar, operacionalizar, ejecutar y canalizar acciones de manera responsable, garantizando que la información sea clara, suficiente, relevante y veraz, siendo necesario priorizar el entrenamiento y asesoría al personal de la institución (o comunidad). Lo anterior posibilitará, la obtención y manejo de la información, independientemente de que tan cuantitativa o clínica sea ésta, haciéndolos consciente del valor y trascendencia del recurso informativo.

La tendencia general de las instituciones, incluidas las del área de familia, es a recopilar un cúmulo de datos no estructurados, cifras básicas que generalmente no han sido evaluadas o se han hecho en forma deficiente, conllevando esto a la inadecuada utilización, e incluso a la pérdida de un

(1) Ver gráfica ilustrativa sobre el proceso Administrativo.

recurso tan valioso como la información. A lo anterior se le denomina sobrecarga de la información que limita la capacidad, para tomar decisiones puesto que se debe invertir gran cantidad de tiempo en el análisis de la misma.

El reto es la organización, la recuperación y la elección apropiada de programas y formas de sistematizar la información para que pueda constituirse en base de datos estructurados que permitan ser una fuente de consulta y multiplicadores de la información, en la medida en que se sistematicen de acuerdo con criterios específicos determinados por áreas de conocimiento. La organización de la información en base de datos, permite el ahorro de tiempo y la racionalización de las actividades de consulta e investigación.

Lo anterior es de vital y urgente necesidad teniendo en cuenta lo consignado en las Memorias del primer "Seminario Sobre Manejo de la Información", convocado por ICFES y la Asociación Nacional de Universidades de Colombia, en donde se señala que es prioritario para los profesionales del siglo XX y XXI el manejo racional de la información puesto que ésta se convertirá en el elemento vital para la realización y control de cualquiera actividad de orden académico, administrativo, social, técnico y cultural.

A continuación se señalan algunas definiciones que fundamentan los criterios de evaluación de la evaluación y se convierten en el soporte conceptual de esta investigación.

**CALIDAD:** Se determinan cuando se comparan los hechos comunicados (información) con la realidad.

**OPORTUNIDAD:** Disponibilidad de la información en el tiempo y momento indicado, teniendo en cuenta si esta es la información verdadera, actualizada, si es la mejor y se ha entregado a tiempo para que sea útil.

**RELEVANCIA:** Que tan completa y relacionada está la información entre sí. Esto permite dejar el siguiente interrogante; está la información sometida a repetidas verificaciones o se trata simplemente de un fenómeno momentáneo el cual no se puede confiar para resolver un problema de importancia?.

**EFICACIA:** Capacidad que posee la información para el logro de objetivos.

**EFICIENCIA:** Productividad en el manejo y/o cese de la información.

**ESTILO:** Forma particular de manejar y presentar la información.

Otro aspecto conceptual sobre la información tiene que ver con su valor intrínseco ya que esta (información) solamente tiene valor cuando es transferida como un suceso o hecho concreto (servicio institucional en el área de familia en el presente trabajo). La acumulación de datos por si sola no es información, lo es en la medida que se queiran tomar decisiones específicas, con el fin de acertar, en las propuestas de intervención desde diversos ángulos a la familia, alcanzar metas institucionales y solucionar problemas propios de la comunicación intrainstitucional y de la institución con el entorno.

Teniendo como propósito esta primera fase de la investigación la producción de una propuesta de ubicación y manejo sistematizado de información institucional en el marco de la familia es conveniente realizar una rápida

mirada histórica a la evolución en las formas de emitir y manejar la información. En las sociedades primitivas esta se fundamenta en la emisión de sonidos y signos organizados, decodificados y comprensibles para los grupos humanos de entonces.

A partir de esta época se evoluciona a otras formas de manejo informativo y que los historiadores han considerado la de mayor duración, en la cual la palabra se constituyó y aún lo es en medio y fin de los sistemas de comunicación. Una tercera época comienza con el surgimiento de la división de clases y está caracterizada por la edición del medio oral al escrito (papiros, inscripciones rupestres etc.) Una cuarta época, aproximadamente desde el establecimiento de la sociedad burguesa, se destaca la presencia de los libros impresos (producción en serie) como los medios de almacenamiento y transmisión de la información.

A los últimos 34 años, con el surgimiento y consolidación del uso de los computadores y las telecomunicaciones en el manejo de la información, estamos evolucionando de una sociedad basada en papeles, a una sociedad de los bancos de datos, como alternativa de un manejo racional de la información, para que estos se conviertan en ágiles materiales de consulta de quienes los requieran, de acuerdo con su profesión, interés u objetivos institucionales. La sistematización de la información y los bancos de datos resultantes permiten superar las dificultades producto de la repetición inútil y el derroche informativo, lo que muchas veces genera confusión y toma de decisiones erróneas.

Según CURRAS uno de los autores estudiado por la investigadora Ofelia Tobón quien indaga acerca de la importancia de la era de la información, se plantea que el uso RACIONAL de ésta permite cualificar de manera positiva

nuestra NOOFERA (esferas del conocimiento); es un sustento básico para adquirir y utilizar conocimientos concientes e inconcientes; es una unidad básica que potencializa el desarrollo de la interlifencia y en consecuencia un soporte imprescindible en la evolución y progreso humano a si mismo se dice de la información que es un sosten básico en la creación y mantenimiento de culturas, organizaciones y grupos.

Otros autores sostiene que la información organizada, sistematizada y de fácil acceso se convierte en esta sociedad de la informática, en un BIEN DE CONSUMO, en esta caso para las instituciones profesionales que investigan, asesoran, intervienen, abordan y promueven a la familia desde diversos intereses y áreas.

De manera implícita quedaran planteados al inicio de este marco teórico algunos aportes de la Teoría General de Sistemas, ya que el concebir a la institución que labora en torno a la familia como un todo organizacional que se estructura y dinamiza en y desde la interacción: CONTEXTO - PERSONAS - INFORMACION - SERVICIO (C-P-I-S), estamos haciendo referencia a una forma de sistema social que se realimenta y proyecta del trabajo profesional e institucional en torno a otro sistema como es el familiar, abordado por alguna es esta área, que son objeto de nuestro estudio, es esta primera fase. Por lo anterior es importante recordar en un nivel concreto lo que se concibe como sistema: "Conjunto de componentes en interacción recíproca" (2).

(2) VON BERTUNFFY, L Teoría General de los Sistemas FCE, México, 1976.

También se puede definir diciendo que es "Una disposición de componentes interaccionados que forman un todo" (3) o bien un conjunto de elementos relacionados entre sí y con el contexto. Estos elementos, en el presente trabajo son los anteriormente mencionado C-P-I-S-.

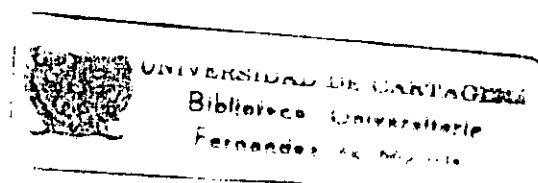
De acuerdo con la clasificación de Frascois y Guarinoni se distinguen dos clases de sistemas: los integrados y los dispersos.

Los primeros se caracterizan por estructuras internas y límites definidos. Los segundos consisten en reuniones de elementos de una misma naturaleza dependiendo de un entorno pero con cierta autonomía de comportamiento individual.

Los sistemas integrados presentan algunas características que permiten comprender el dinámico funcionamiento de la información a nivel de los CIPS, como son:

a) El aspecto estructural - estático: que se refiere a la permanencia de determinadas relaciones entre los elementos del sistema. Es una permanencia relativa y limitada en el tiempo. Lo anterior compagina con la importancia del acervo de datos en cada una de la estructuras del parcoso administrativo para efectos de toma de decisiones sobre las diversas acciones a seguir en la atención del usuario que acude a las instituciones reseñadas.

(3) KLIR, Georg: Teoria Polefónica General de Sistemas.





b) El aspecto funcional - dinámico: Describe las transformaciones y propiedades que se manifiestan por medio de ellas. Las funciones ligadas al entorno y al interior del propio sistema se cumplen según pautas relativamente estables. Esto hace referencia al particular significado que para las directas dependencias y profesionales tiene el bagaje de información, que se va acumulando, para luego asimilarse en términos de acción profesional, si ésta ha sido clara y oportuna. En caso que la información haya sido poca o presente distorsiones en su manejo, cantidad y calidad, será igualmente un elemento enriquecedor para un mejor aprendizaje en su uso y realimentación institucional.

c) El aspecto referente al contenido teleológico-afectivo, concebido como la posibilidad que un sistema integrado - C.I.P.S. - tenga metas (atención y servicio al usuario, utilizando como instrumento comunicacional básico el flujo informativo que se ofrece y realimenta desde cuando se recibe, planea, organiza y ejecuta decisiones, con base en la información didáctica entre usuario e información; usuario y profesional, profesional y profesional), para la presente investigación, el objetivo fundamental o meta es sistematizar la información dispersa en forma integrada hasta donde las características institucionales y de una investigación en su primera fase lo permitan.

Igualmente es importante acotar que en todo sistema integrado están presentes con similar intensidad dos tendencias igualmente necesarias para su mantenimiento y supervivencia:

1. La tendencia al estado estacionario (cuando el factor información es utilizado de forma irracional, o su análisis es aprovechado de manera

inadecuada para cambios y acciones institucionales que propicien un adecuado funcionamiento interno y una prestación de servicios acorde con los objetivos de la entidad y las necesidades del usuario). Constituye pues esta labor de rastreo y seguimiento de la información, un esfuerzo inicial del grupo de investigaciones de articular en un sistema conceptual y en una propuesta metodológica, los elementos pertinentes originados en diversas teorías de la administración, en la teoría de sistemas y en algunas formulaciones de la teoría de la información a la vez aplicar tales elementos conceptuales y analíticos a la ubicación y sistematización de los flujos de información que circulan en los procesos institucionales de estos y organismos que laboran con familia.

A la vez, esta labor, se llevó a cabo a partir de la conformación de un grupo interdisciplinario de trabajo que integro el trabajo de Psicóloga, Filósofo y Trabajadoras Sociales (Egresadas).

Esta primera fase de la presente investigación quiere, proponerse como un estudio piloto. En dos sentidos: Piloto pues quiere ponerse a prueba como un primer resultado de un proceso que exige su continuación por futuros equipos investigadores. Y también es piloto en el sentido de ser una investigación experimental que no posee antecedente metodológicos planteados y que tuvo mucho de experimentación - de prueba y error - en el camino y cuyos resultados se presenta como un primer aporte a este campo. De esta manera se sugiere ser leída y utilizada.

## **LINEAMIENTOS METODOLOGICOS**

### **1.1. Proceso de Recolección de Información:**

La etapa de Recolección de Información partió de realizar un inventario de las instituciones que trabajan directa o indirectamente con familias, sin establecer parámetros rigurosos que excluyeran a cualquier institución que tuviera esta línea de trabajo.

Se estableció como mecanismo, iniciar la investigación en la zona urbana; en primera instancia se recopilaban los instrumentos y/o formatos que utilizaban las instituciones en su proceso de intervención con el usuario, con el fin de elaborar un instrumento que recogiera información pertinente para la creación del banco de datos. El cual fue aplicado en cada una de las instituciones mencionadas a continuación:

### **CARTAGENA - BOLIVAR**

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

GOBERNACION DE BOLIVAR

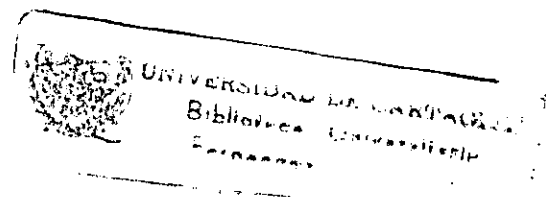
COMFENALCO

PROFAMILIA

COMFAMILIAR

FUNDACION MARIO SANTO DOMINGO

FUNDACION MAMONAL  
FUNDACION SOCIAL CRISTIANA  
JUZGADOS DE FAMILIA  
ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA  
CENTRO DE PROTECCION ESPECIAL  
LIGA DE LUCHA CONTRA EL CANCER  
INURBE  
CORVIVIENDA  
ASOMENORES  
COMISARIA DE FAMILIA DE CARTAGENA  
INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS (INCI)  
INSTITUTO DE EDUCACION ESPECIAL ROSARIO  
FIRE  
ESCUELA DE TRABAJO DE TURBACO  
GRUPO FES  
ESCUELA PROFESIONAL SALECIANO  
CAI LOS CIRUELOS (BOSQUE)  
INSTITUTO REY  
FUNDACION AMIGOS DE LOS NIÑOS  
COLEGIO DEPARTAMENTAL  
COLEGIO MONTESORRI  
ENURBE  
HOGARES CREA  
HOSPITAL SAN PABLO  
CASA DEL NIÑO  
INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES  
INSOR  
APRENDER  
HOGAR SAN PABLO



ALCOHOLICOS ANONIMOS  
AMOR Y VIDA  
COLEGIO JORGE WASHINTON  
COLEGIO BIFFI  
FUNDACION EUDEISTA  
CDV DE LA ESPERANZA  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DIVISION DE INTEGRACION UNIVERSITARIA (U. DE C.)

### **SAN JUAN NEPOMUCENO - BOLIVAR**

FISCALIA MUNICIPAL  
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR  
COMISARIA DE FAMILIA  
UMATA  
HOSPITAL LOCAL  
ESCUELA ABUELOS FELICES

### **SINCELEJO - SUCRE**

JUZGADO DE FAMILIA  
COMISARIA DE FAMILIA  
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR  
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES  
PROFAMILIA  
LIGA DE LUCHA CONTRA EL CANCER  
PROCURADURIA DE FAMILIA  
INURBE

COMFASUCRE  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SALUD  
ASUNTOS SOCIALES DE LA GOBERNACION  
UNIVERSIDAD DE SUCRE-FACULTAD DE ENFERMERIA

La información recopilada en cada una de las instituciones anteriormente mencionadas, sirvió para tener una visión general del tipo de información sobre Familia que manejan las instituciones; siendo el parámetro para aproximarse a una sistematización de la misma.

Una vez seleccionada el grupo de instituciones que visitaríamos nuevamente para aplicarle el nuevo formato diseñado de acuerdo a la información que requeríamos para continuar con el curso de esta investigación, se procedió a depositar toda la información recopilada en el formato elaborado teniendo en cuenta tres teorías importantes para la investigación (La Teoría sobre Procesos Administrativos, Teoría de sistema y Teoría de la información).

Es importante señalar que la metodología implementada estuvo determinada por el trabajo de campo; y el análisis y la realimentación constante de los datos obtenidos en las visitas a las instituciones.

El trabajo de campo estuvo guiado por la realización de [un inventario de Instituciones que trabajan con familia las cuales fueron visitadas, obteniéndose de éstas el proceso y manejo de la información. Fue realizado en los departamentos de Bolívar (Cartagena, y San Nepomuceno) y Sucre (Sincelejo) en donde se diligenció en primera instancia un instrumento (ver anexo) elaborado con base en los utilizados por la diferentes instituciones visitadas y algunos parámetros aportados por los investigadores. Los datos obtenidos en una primera etapa permitieron

seleccionar aquellas instituciones que tuvieran más información sobre familia, reduciéndose así el número de las mismas de 61 correspondientes que se sugieron inicialmente en las tres poblaciones en estudio, a las 34, con las cuales se trabajó en esta primera fase de la investigación.

El proceso de recolección de información comprendió el periodo de octubre de 1994 - marzo de 1995.

Esta primera etapa estuvo obstaculizada por algunas dificultades en el acceso a las instituciones, quienes por algunas problemáticas atendidas cuidan con rigurosidad el manejo de la información.

En algunos casos fue necesario la confrontación de datos con el fin de verificar, ampliar o corregir algunos aspectos descritos en los instrumentos de recolección de información.

En esta fase se replantearon algunos lineamientos de la investigación de acuerdo con la información obtenida sobre familia, dándole prioridad a aquellas que visualizaron con mayor eficacia el tipo, manejo y cantidad de información sobre familia.

Es fundamental resaltar que el trabajo de campo basado en la determinación de las áreas temáticas: Salud Familiar, Estado y Familia, Familia y comunidad, permitió reajustar el procedimiento metodológico empleado al inicio de la investigación.

## FORMATO PARA RECOLECCION DE INFORMACION INSTITUCIONAL

Organización teniendo en cuenta el siguiente esquema:

### ENTRADA

Objetivos.

Necesidades.

Población atendida.

Recepción.

Fuente de información activa.

Fuente de información pasiva.

Canal.

Remisión.

### PLANEACION Y ORGANIZACION

Información recepcionada.

Profesional que recibe la información.

Acciones ejecutadas.

Circulación de información.

Salida de información.

Canal.

### EJECUCION

Acciones ejecutadas.

Tipo de información generada.



Circulación de información.

Archivo de la información.

Canal.

## CONTROL

Acciones realizadas.

Impacto del servicio prestado.

Circulación de información.

Salida de información.

Es necesario anotar que el anterior esquema del flujo de la información presentará algunas variaciones de acuerdo a la características de estructura y funcionamiento de cada institución teniendo en cuenta todo lo expuesto relacionaremos detalladamente el inventario institucional.

## PROPUESTA.

## 5. ANALISIS GENERAL DE RESULTADOS

Para llevar a cabo el análisis entendido este como el origen, recorrido, archivo y/o utilización de la información fue necesario tener en cuenta ciertos criterios que pudieran definir los aspectos anteriormente señalados así:

- Calidad.
- Oportunidad.
- Relevancia.
- Eficacia.
- Eficiencia.

En términos generales el proceso y/o recorrido de la información sobre familia en las instituciones objetos de investigación, estuvo caracterizado por la similitud en el tipo manejo y/o utilización en las mismas. Obteniéndose características tales como:

1. Obedece a información descriptiva y cuantitativa lo que demuestra que ésta es utilizada como mecanismo de control de un servicio prestado y/o como base informativa para desarrollar investigaciones, diseño de políticas etc.
2. La información cualitativa consignada por las distintas instituciones es escrita en forma general respetando la intimidad de los beneficiarios.

3. En su gran mayoría las instituciones no sistematizan la información con métodos modernos, se limitan a la utilización de archivos tradicionales, lo que dificulta el manejo rápido y eficiente de la misma.
4. La información permite el cumplimiento de los objetivos institucionales, en la medida en que sea suficiente, sea registrada regularmente y caracterize cuantitativamente el tipo de población beneficiada o atendida.
5. Los profesionales que recopilan y/o utilizan la información esta involucrados en el proceso de atención al usuario por lo que en ocasiones y de acuerdo a las características de cada caso y aspectos del tratamiento (metodología utilizadas, recurso, técnicas etc.) y respetando la problemática específica atendida, no consignan algunos datos con el fin de preservar la reserva profesional.
6. La información en su gran totalidad es archivada en oficinas de la institución y no es utilizada para replantear objetivos, diseñar políticas, sin embargo algunos profesionales por iniciativa personal la utilizan como base para sus propuestas y/o investigaciones.

## 6. PROPUESTA PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL

### 1. RECOMENDACIONES GENERALES.

De acuerdo a lo analizado en las diferentes instituciones sobre el manejo de la información y teniendo en cuenta las diferentes teorías estudiadas surgen como propuestas las siguientes:

- a. La información debe obedecer a un proceso que conlleve a la toma de decisiones, cuidando la recolección, procesamiento y manejo de la misma.
- b. Toda institución debe elaborar un instrumento de recolección de información basado en el cumplimiento de sus objetivos es decir, la información que se recoja de la población beneficiada debe ser utilizada para el cumplimiento de metas, realización de estudios y realización de correctivos en las medidas aplicadas.
- c. Es necesario crear en la instituciones un sistema de información gerencial que involucre personas, procedimientos, datos y equipos destinados a proporcionar información para apoyar las operaciones, el control y las actividades de planeación de una organización.

d. La información debe permitir lograr resultados de máxima eficiencia en la medida en que alimente las etapas o fases del proceso administrativo (planeación, organización, ejecución y control).

e. Es necesario que el profesional involucrado en las instituciones se concientice, se adiestre y perfeccione en el manejo y/o utilización del recurso informativo.

## **2. FASES E INSTRUMENTOS DEL PROCESO DE UBICACION Y SISTEMATIZACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL**

Se propone a las Instituciones y profesionales que trabajan con familia aplicar los formatos, fichas, gráficas e instrumentos de la investigación, para la sistematización de información institucional en el espacio donde se labore. Siendo el interés de los investigadores instruir en el manejo de la información surge la idea de presentar cada una de las fases que conllevaron a la realización de la propuesta sistémico administrativo para el manejo de la información en instituciones que laboran con familia (ver gráfica No. 5) así:

1. Revisión bibliográfica de conceptos claves tales como:

- Flujograma.
- Sistema.
- Proceso Administrativo.
- Flujo de información.
- Información como recurso institucional.

2. Diligenciamiento de la gráfica flujo de funcionamiento de la información en el sistema: contexto, persona, información, servicio

(C.P.I.S.), con el fin de ilustrar el proceso de la información en las instituciones (ver gráfica No.1).

3. Elaboración de la gráfica ilustrativa sobre el proceso Administrativo (ver gráfica No. 2)

4. Aplicación de la gráfica fundamentos de la informática y los sistemas para el manejo de la información (ver gráfica No. 3).

5. Aproximación a una integración aplicada desde la conceptualización ofrecida por tres teorías:

- a. General de sistemas.
- b. Proceso administrativo
- c. Información.

(ver gráfica No. 4)

6. Construcción del modelo "Aplicación de una propuesta sistémico administrativa para el manejo de la información en instituciones que laboran con familias (ver gráfica No. 5).

**CARTAGENA, BOLIVAR**

**INSTITUCION: ASOMENORES (ASOCIACION PARA LA REEDUCACION  
DE LOS MENORES DEL DEPARTAMENTO DE BOLIVAR)**

**ENTREDA:**

**OBJETIVOS:**

**GENERAL:** Reeducar personal, familiar y socialmente al menor remitido por los jueces de familia de modo que se constituya en un agente positivo de cambio social.

**ESPECIFICOS:**

- Desarrollar actividades formativas con el menor tendiente a motivarlo para iniciar su proceso de cambio, conocer sus propias potencialidades y desarrollar su personalidad.
- Realizar tratamiento a la familia de los menores de manera que conjuntamente con los hijos asuman las responsabilidades y aprendan a superar y afrontar la situación problemática.
- Lograr que el menor conozca, acepte y asuma las normas culturales establecidas y la escala de valores cristianos de modo que aprenda a ser razonable, convivir con los demás y tomar una posición crítica, frente a situaciones sociales.



**NECESIDADES:** Orientación y tratamiento psicosocial al joven y su familia, reorientación de hábitos, normas, valores y conducta que le permitan al joven una adecuada adaptación y comportamiento en el entorno social.

**RECEPCION:**

1. La Trabajadora Social le explica al menor en que consiste el programa y le realiza una inducción para que conozca las instalaciones y el personal de la institución.
2. La psicóloga le realiza una evaluación clínica.
3. Se entrevista con el médico psiquiatra.
4. Se le abre al joven la historia médica.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** Menor, familiares, vecinos.

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** Remisión que hace el juzgado a Asomenores.

**CANAL:**

1. Historia social.

**VARIABLES:**

- Datos de identificación del menor
- Composición familiar.

- Aspectos socio-económicos.
- Antecedentes familiares.
- Historia personal.
- Relaciones familiares.
- Diagnóstico social.
- Alternativas de intervención con el menor y/o familia.
- Metodología.

## 2. Historia clínica - psicológica.

### VARIABLES:

- Datos de identificación del menor.
- Motivo de remisión.
- Composición familiar.
- Historia personal.
- Relaciones escolares.
- Autovaloración de sí mismo.
- Antecedentes de importancia.
- Experiencias emocionalmente perturbadoras.
- Evaluación psicológica.
- Actitud ante la entrevista.
- Actitud ante la prueba.
- Historia de la prueba.
- Análisis de la prueba.
- Impresión diagnóstica.
- Recomendaciones.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** La información recogida pretende realizar en el menor tiempo posible un pre-diagnóstico integral de la problemática del menor y su familia con base en él, establecer conjuntamente con los profesionales involucrados estrategias adecuadas según el caso. (Individuales, familiares y comunitarias).

**SALIDA DE INFORMACION:** Se archiva en la historia integral de cada menor aquí permanece durante todo el proceso de atención.

### **PLANEACION, ORGANIZACION Y EJECUCION**

**PROFESIONAL QUE RECIBE LA INFORMACION:** El equipo interdisciplinario constituido por la Trabajadora Social, Psicóloga, Psiquiatra, Educadores quienes continúan la labor integral con el menor y la familia.

#### **ACCIONES EJECUTADAS:**

- Entrevistas con el menor.
- Entrevista con la familia.
- Sesiones con grupos de familia.
- Observación directa y registro escrito de las conductas psicosociales del menor de la institución.
- Consignación de los datos en la historia social del menor.
- Trabajo en talleres.
- Aplicación de pruebas para detectar actitudes e intereses.
- Capacitación del menor en diferentes talleres y observación directa de su desempeño en cada uno de ellos.

- Aplicación de pruebas para evaluar los diferentes aspectos de psicomotricidad, percepción, memoria y coeficiente intelectual.
- Educación formal.
- Coordinar actividades tendientes a mejorar el comportamiento del joven.
- Orientar al menor en la aceptación y solución de su problemática proporcionándoles a través de charlas individuales o en grupo alternativas de solución para adecuar el entorno familiar.

A través de la terapia en grupo y la escuela para padres se procura la integración y participación de los padres en la solución de la problemática vivida por el menor.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** Se envía Informaciones periódicas a los juzgados a fin de que orienten la medida adecuada para el menor para establecer el tratamiento que mejor convenga. Finalizada la medida se le remite al Juez una evaluación final sobre el menor para que este decida la situación jurídica.

**SALIDA DE INFORMACION:** Se le envía al juez encargado del caso.

## **CONTROL**

**PROFESIONAL QUE CONSULTA LA INFORMACION:** El equipo interdisciplinario de la institución, defensor de familia, juez, ICBF, (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar).

**IMPACTO OCASIONADO POR EL SERVICIO:**

- Transformación de conductas en los menores que permitan la creación de un proyecto de vida (individualizando).
- Mejorar situaciones personales y familiares que logren producir cambios en el individuo y estructura de la familia.
- Elaboración del balance mensual evaluativo de todas las actividades realizadas.
- Reuniones permanentes con los menores internos en la unidad.
- Evaluaciones quincenales de los menores que se encuentran en medida de observación y aseguramiento.
- Actualización de estadísticas.

**SALIDA:** Un joven apto para integrarse en el medio social y comunitario.  
Libertad asistida con seguimiento institucional (en algunos casos).

En algunos caso el menor al salir de la institución reincide en conductas delictivas reintegresando a Asomenores.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** ASOMENORES (ASOCIACION PARA LA REEDUCACION DE LOS MENORES DEL DEPARTAMENTO DE BOLIVAR)

**DIRECCION :** Zarragocilla, frente al Hospital Universitario funciona la etapa de recepción y observación. Turbaco, carretera principal funciona la etapa de tratamiento.

**CIUDAD :** Cartagena

**UBICACION ADMINISTRATIVA :** Zarragocilla, frente al Hospital Universitario.

**FUNCION SOCIAL :** Reeducar personal, familiar y socialmente al menor remitido por los jueces de familia, de modo que se constituya en agente positivo de cambio social.

**OBJETIVOS :** Reeducar al menor para que conozca, acepte y asuma las normas culturales establecidas para que aprenda a convivir con los demás y tomar una posición crítica, frente a situaciones sociales.

**COBERTURA :** Menor en situación irregular remitidas por jueces de familia.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE :** En las areas de Trabajo Social, Psicología, Educación y Recreación.

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE:** Menor en situación irregular remitido por jueces de familia.

## ASOMENORES

En un expediente con el nombre de Historia integral se archiva toda la información del menor usuario la cual es revisada durante el proceso de atención. A ésta tienen acceso los profesionales que laboran en la institución con el fin de elaborar estrategias que faciliten la reeducación del menor.

La información es recogida organizadamente teniendo en cuenta las necesidades del usuario pues cada uno es un caso diferente variando las alternativas de tratamiento de un menor a otro.

Se considera que en asomenores el manejo que se da la información permite en su mayoría la consecución de los objetivos gracias a la coordinación del equipo profesional quienes al momento de diseñar los programas a implementarse en la institución tienen muy en cuenta las necesidades de la población usuaria existiendo coherencia entre los programas, objetivos y la población beneficiaria.

## **INSTITUTO DE REHABILITACION ESPECIALIZADA EL ROSARIO**

### **ENTRADA**

### **OBJETIVOS**

**GENERAL** : Ofrecer educación integral al deficiente mental para desarrollar en él conceptos básicos que le permitan convivir diario en su medio socio cultural y familiar.

**ESPECIFICOS** : Proporcionar educación especial a personas con deficiencia mental o dificultades específicas de aprendizaje que no puedan resolverse con la metodología de la educación formal.

**NECESIDADES** : La capacitación y preparación al deficiente mental en áreas específicas a través del apoyo, información y orientación que los profesionales brindan al paciente y su familia.

**RECEPCION** : La Trabajadora social suministra información acerca de la institución a la familia del usuario, posteriormente le hace una entrevista, esta información queda consignada en la ficha social.  
La psicóloga evalúa al paciente.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA** : La familia , visitas domiciliarias

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA** : El deficiente mental



**CANAL :**

Ficha Social

**VARIABLE**

- Datos de identificación.
- Descripción de la familia.
- Tipo de vivienda.
- Características de la vivienda.
- Datos de la vivienda.
- Como se manifiesta el afecto en la familia.
- Quien toma las decisiones de sanciones o castigo.
- Cual es el castigo que se utiliza con el niño.
- Realiza la familia algún tipo de recreación.
- Como es el comportamiento del niño en casa.
- Quien permanece la mayor parte del tiempo con el niño.
- Además de la familia con que personas se relaciona al niño.
- Como son las relaciones del niño con los vecinos.
- Aspecto personal.
- Que espera que este instituto haga por su hijo.

**CANAL # 2**

Evaluación Psicológica.

**VARIABLE**

- Datos de identificación.
- Historia personal.
- Núcleo familiar.
- Otras personas responsables del niño.
- Tratamientos recibidos.
- Funcionamiento intelectual.
- Conducta a seguir.

**CIRCULACION DE INFORMACION** : Información sobre el menor estado psicosocial. (Ficha integral del usuario).

**SALIDA** : Toda la información recibida en esta etapa permanecen en la ficha integral del usuario.

### **PLANEACION - ORGANIZACION Y EJECUCION**

**PROFESIONALES QUE RECIBEN LA INFORMACION** : Fisioterapeuta-  
Fonaudiologa- terapeutas ocupacionales.

#### **ACCIONES EJECUTADAS:**

- Estudio del medio familiar y social del niño con el fin de brindar la atención que requiere su caso.
- Evaluación del paciente para ubicarlo dentro de un programa específico de rehabilitación.
- Rehabilitación de las limitaciones articulares, debilidades musculares y alteraciones de equilibrio y coordinación.
- Incrementar el lenguaje comprensivo, expresivo procurando una mayor fluidez en el habla.
- Adquisición y desarrollo de habilidades y destrezas para una adecuada participación en la vida diaria.
- Actividades terapéuticas en el área de consulta externa.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION** : Los profesionales llevan a cabo una labor multiprofesional contribuyendo al proceso terapéutico y educativo.

**PROFESIONALES INVOLUCRADOS :** Trabajadora social, psicóloga, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, fonaudiología.

**SALIDA DE LA INFORMACION :** Permanece en la ficha integral del menor, la cual contiene información acerca de los avances dificultades y logros obtenidos por el usuario durante el proceso de rehabilitación.

### **CONTROL**

**PROFESIONAL QUE CONSULTA LA INFORMACION:** El equipo interdisciplinario de la institución.

### **IMPACTO OCASIONADO POR EL SERVICIO :**

- Integración del deficiente mental a la sociedad, para que dentro de sus limitaciones logre desempeñarse.
- Participación de la familia en los procesos educativos y terapéuticos del deficiente mental.
- Participación en los talleres de capacitación permitiendo la reinserción laboral.

**SALIDA :** La información permanece en el archivo de la institución.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE** : INSTITUTO DE EDUCACION ESPECIALIZADA EL ROSARIO

**DIRECCION** : Barrio San Fernando , calle de soria Tel. 6632148

**CIUDAD** : Cartagena

**UBICACION ADMINISTRATIVA** : Barrio san Fernando - calle de soria

**FUNCION SOCIAL** : Readaptación social y proporcional al problema del deficiente mental.

**OBJETIVOS** : Recuperación funcional del deficiente entendiéndose por ello la capacitación para realizar con independencia las diferentes actividades de la vida diaria.

**COBERTURA** : Zona suroriental de Cartagena y municipios aledaños al departamento de Bolivar.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE** : Educactivos, terapeuticos, administrativos.

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE** : Deficiente mental, entendiéndose esta como un funcionamiento intelectual general inferior al normalmente esperado, lo cual ocasiona un deficit en la conducta adaptativa de la persona en su medio socio cultural y familiar.

**INSTITUTO DE REHABILITACION ESPECIALIZADA EL ROSARIO  
CARTAGENA**

La información concerniente a los usuarios permanece en fichas las cuales son archivadas y se manejan desde la oficina de Trabajo Social.

La educación que se ofrece en la institución es personalizada, no todos los casos son iguales, lo que hace necesario un tratamiento diferente a cada usuario de acuerdo a las necesidades del mismo.

La información se maneja adecuadamente y tiene acceso a ella el equipo interdisciplinario cuando la ocasión lo amerite, actualizándola a medida que se logran avances con el usuario.

Se destaca la organización y sentido humanitario del personal interdisciplinario que labora en la institución.

## **INSTITUTO: ESCUELAS PROFESIONALES SALESIANAS**

### **ENTRADA:**

**OBJETIVO GENERAL:** Formar buenos técnicos y honestos ciudadanos.

**OBJETIVO ESPECIFICO:** Formar integralmente en bachillerato académico, industrial y técnico a los jóvenes de estratos medio bajo y bajo de la zona Suroriental en la ciudad de Cartagena.

**NECESIDADES:** Capacitación en el área escolar y técnica (Bachillerato técnico).

### **RECEPCION:**

1. Auxiliar de servicios generales: remite al personal que por primera vez se dirige a la institución a la dependencia que este desea visitar o a la cual es conveniente remitir.
2. La Trabajadora Social recepciona a la familia del joven aplicando la historia social.
3. El médico realiza al joven un examen físico.
4. Un instructor le aplica al joven la prueba técnica.
5. Examen de conocimientos académicos bajo la dirección de un educador.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** La madre del joven usuario principal aportante de la información, le siguen el padre y parientes directos del mismo (joven).

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** El joven.

**CANAL:** Historia social, historia clínica, examen de conocimientos.

1. **HISTORIA SOCIAL:**

**VARIABLES:**

- Datos de identificación del niño.
- Indicadores.

2. **HISTORIA CLINICA**

- Datos de identificación del joven.
- Datos de identificación de la familia.
- Datos corporales.
- Diagnostico.
- Observaciones para la institución.
- Indicadores.

El examen de conocimientos contiene preguntas sobre diferentes materias de acuerdo al nivel escolar del joven.

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Véase recepción.

**SALIDA DE INFORMACION:** Los datos de recepción pasan a planeación.

## PLANEACION Y ORGANIZACION

**PROFESIONALES QUE RECIBEN LA INFORMACIÓN:** Trabajador Social, medico, instructor y educadoras (maestra).

**INFORMACION RECEPCIONADA:** Se analiza la información recibida de entrada.

### ACCIONES EJECUTADAS:

1. Los profesionales deciden el ingreso del joven a la institución.
2. Si el joven es aceptado se matricula en las escuelas profesionales salesianas.

**CIRCULACIÓN DE INFORMACION:** Los profesionales confrontan la información recopilada por cada uno de ellos, priorizando en la prueba técnica y de esto depende la decisión de ingreso.

**SALIDA DE INFORMACION:** Pasa a sistemas.

## EJECUCION

**ACCIONES EJECUTADAS:** Impartir educación a los jóvenes por parte de directivos, docentes e instructores de la escuela.



**TIPO DE INFORMACION GENERADA:** Cuando el joven ingresa a la escuela y comienza el ciclo escolar, esta información, contiene como ha sido su rendimiento académico, disciplinario y social.

**PROFESIONAL QUE CONSULTA LA INFORMACION:** La información generada solo se activa cuando hay una crisis del joven a nivel social, escolar o de conducta aquí interviene la Trabajadora Social quien se entrevista con el joven. Si lo amerita la situación vuelve a revisar toda aquella información suministrada por la familia del menor al ingreso.

**CIRCULACIÓN DE INFORMACION:** La información se devuelve de control a ejecución.

## CONTROL

### ACCIONES REALIZADAS:

- Evaluación de la secretaria de educación.
- Resultados en el área académica.
- Demanda de las empresas con la mano de obra capacitada por las escuelas profesionales Salesianas.
- Evaluación interna de acuerdo a los objetivos planteados por los directivos de la institución.

**IMPACTO DEL SERVICIO:** Producir individuos con formación integral y capacitados técnicamente en áreas como soldaduras, metalmecánica, carpintería, etc.

La creación de la mejor escuela de padres a nivel local, la cual capacita y enseña a los padres de estos jóvenes sobre temas relacionados con el convivir familiar.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE :** ESCUELA PROFESIONAL SALESIANA

**DIRECCION :** San Diego, Calle de las Bóvedas cra. 9 No.39-60  
Teléfonos: 66433062 - 6648204

**CIUDAD :** Cartagena

**FUNCION SOCIAL :** Obra social que brinda la oportunidad de aprender y capacitar a los jóvenes que ingresan a ella.

**OBJETIVO :** Formar buenos técnicos, honestos ciudadanos , porque somos buenos cristianos.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE :** Académico industrial y social

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE :** Jóvenes de la zona sur oriental de la ciudad de Cartagena

## **INSTITUCION : ESCUELAS PROFESIONALES SALESIANAS**

En el departamento de sistema de la escuela Profesional Salesiana se encuentra toda la información referente a los jóvenes usuarios de la institución en el área de salud, académica, disciplinaria y social.

Inicialmente estos datos son consignados en el examen médico, historia social, hoja de vida y seguimiento personal. Posteriormente son archivados en el computador donde el manejo y uso de la información se facilita , permitiendo la disponibilidad en el momento que sea requerida.

Esta información es confidencial y generalmente es la trabajadora social quien tiene el acceso exclusivo a ella, sin embargo si la situación lo amerita puede ser revisada por los educadores e instructores del centro quienes recurren a ella para verificar datos de algún joven que presente dificultades a nivel académico .

Los procesos administrativo - organizativo se encuentran bien estructurado, la veracidad de esta afirmación se comprueba cuando se llevan a cabo las evaluaciones internas en las cuales se observa que se estén produciendo resultados de acuerdo a los objetivos planteados.

## **INSTITUTO: HOGAR INFANTIL COMUNITARIO " LOS CIRUELOS"**

### **ENTRADA:**

**OBJETIVO GENERAL:** Atención integral a los niños menores de 6 años para conseguir un desarrollo de su personalidad en los aspectos físicos, intelectuales, psíquicos, espiritual, emocional y nutricional.

**OBJETIVO ESPECIFICO:** Facilitar la adaptación del menor al medio social realizando actividades de nutrición coherentes con la salud del infante para prevenir deficiencias a nivel nutricional.

**NECESIDADES:** La atención integral del menor que acude al Hogar Infantil Comunitario "Los Ciruelos" en los aspectos educativos y nutricionales.

**RECEPCION:** Directora del Hogar Infantil Comunitario, asistente administrativo, secretaria, maestros, cualquiera de estos funcionarios están en capacidad de recepcionar a la familia del niño que acude al H.I.C. en busca de información para ver si este es el lugar propicio para que su hijo reciba educación.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:**

1. Padres.
2. Uno de los conjugues por separado.
3. Acudiente.

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** Menor.

**CANAL:** Ficha integral del niño y la familia.

**VARIABLES:**

- Identificación del nivel.
- Datos personales.
- Datos familiares.
- Datos de vivienda.
- Vigilancia de salud.
- Relaciones familiares.

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Cuando la familia de niño llega al H.I.C., cualquiera de los funcionarios le brinda la información que los padres solicitan (ver recepción) y si estos se deciden a matricular al niño proceden a suministrar datos para llenar la ficha integral del niño y la familia (la llena el funcionario que atiende a la familia.)

**SALIDA DE INFORMACION:** Pasa a control.

UNIVERSIDAD DE LOS RIOS  
Biblioteca de la Universidad de los Rios  
Fondo de México

## PLANEACION

De acuerdo a las edades del menor este se ubica en caminadores (18 - 28 meses). Párvulos (22 ½ a 34 meses). Pre-jardin (34 ½ a 5 años).

## EJECUCION Y CONTROL

**ACCIONES EJECUTADAS:** Desde el primer día de clases la maestra empieza a llenar un cuadernillo que lleva el nombre "Historia de mi vida" el cual permite conocer muy bien al infante, estos datos son llenados con ayuda de los padres en reuniones que tiene la educadora con ellos cada 15 días.

**CANAL:** Historia de mi vida.

**TIPO DE INFORMACION GENERADA:** Permite conocer actitudes, comportamientos y creencias del niño.

**PROFESIONAL QUE CONSULTA LA INFORMACION:** Las maestras y los padres ya que al salir el niño del H.I.C. este cuadernillo se le entrega a los padres.

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Este instrumento se va llenando en el transcurso del año en que el niño esté en el H.I.C. En caso de encontrarse en el primer nivel (caminadores) se le va actualizando cada año hasta que cumpla el ciclo final de estadía en el H.I.C.



## FICHA TECNICA INTITUCIONAL

**NOMBRE:** HOGAR INFANTIL COMUNITARIO "LOS CIRUELOS"

**DIRECCION:** Urbanización La Troncal Carrera principal. Teléfono 6678702

**CIUDAD:** Cartagena.

**UBICACION ADMINISTRATIVA DE LA INTITUCION:** CENTRO ZONAL

**OBJETIVO:** Atención integral a los niños menores de 6 años para conseguir un desarrollo de su personalidad en los aspectos físicos, intelectuales psiquica espitual y emocional; así como también facilitar su adaptación al medio social realizando actividades de nutrición, los cuales deben ser coherentes con la salud, teniendo como objeto la prevención y tratamiento de la deficiente nutrición.

**COBERTURA:** 180 menores.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:** Pedagógica nutricional salud.

## HOGAR INFANTIL COMUNITARIO "LOS CIRUELOS"

La información consignada en la ficha integral del niño y la familia se encuentra disponible en la oficina de la dirección administrativa del Hogar Infantil Comunitario "Los Ciruelos". Aquí, de manera organizada en un archivador están las fichas que contienen los datos de cada uno de los niños que han ingresado a la institución teniendo acceso a ella los funcionarios del Hogar Infantil para actualización de los datos pertinentes a un menor.

El cuadernillo historia de mi vida contiene información cualitativa y cuantitativa de los conductos y avances del infante en la institución.

La recolección de esta información se hace de manera eficaz y organizada; cada 15 días se planean reuniones con la asistencia de los padres de familia quienes bajo la orientación de la educadora en preescolar aprenden a llenar el cuadernillo, esta acción contribuye al logro de los objetivos planteados por la institución pues permite involucrar a los padres en la educación de sus hijos para facilitar un armonioso desarrollo de la personalidad.

**INSTITUCION: INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS INCI CARTAGENA****ENTRADA:****OBJETIVO:**

Planeación, organización de las políticas laborales, sociales, educativas en la rehabilitación del limitado visual.

**ESPECIFICOS:**

- Capacitar y asesorar al limitado visual.
- Promover el bienestar social del limitado y la prevención de ceguera.

**NECESIDADES:** Rehabilitación, diagnóstico y tratamiento al limitado visual residente en la ciudad de Cartagena y municipios departamento de Bolívar.

**RECEPCION:**

1. La primera persona que atiende a quienes llegan a la institución es la promotora social quien abre la historia social al paciente adulto y la ficha psico-pedagógica al paciente menor.
2. El oftalmólogo le realiza un examen al paciente.
3. El optómetra le realiza un examen al paciente.
4. Historia clínica realizada por un psicólogo.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** La familia del paciente.

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** Joven, menor.

**CANAL:**

1. Historia número (seguido al usuario)

**VARIABLES:**

- Datos personales del paciente.
- Datos familiares y datos escolares.
- Experiencia laboral.
- Datos oftamológicos.
- Datos generales.

2. Ficha Psicopedagógica.

**VARIABLES:**

- Datos personales del paciente.
- Desarrollo neurofisiológico y cognoscitivo.
- Desarrollo de la personalidad.
- Desarrollo psicosocial.
- Estado de las habilidades sensoriomotoras.
- Aptitudes y habilidades del niño que pueden desarrollarse o mejorarse.
- Aspecto genético.
- Aspecto evolutivo.
- Conducta general.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** Remitirse a recepción.

**SALIDA DE INFORMACION:** Los datos de recepción pasan a planeación y se archivan en promoción social.

## **PLANEACION**

**PROFESIONAL QUE RECIBE LA INFORMACION:** Promotora social, Oftalmólogo, Optómetra y Psicólogo.

**INFORMACION RECEPCIONADA:** El comité técnico (profesionales) analizan la información recibida de ENTRADA.

**ACCIONES EJECUTADAS:** De acuerdo a los resultados arrojados en cada una de las evaluaciones, el comité institucional decide en que etapa va a estar ubicado el paciente: rehabilitación o educación y cultura. O si es remitido a una escuela regular al mismo tiempo que recibe servicios de tutoría al interior de la institución.

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Los resultados de estas evaluaciones se archivan en carpetas, bajo el nombre de historias, ordenadas de acuerdo al número de afiliación.

**SALIDA DE INFORMACION:** Esta información si se hace necesario se intercambia con otras instituciones de lo contrario permanece en archivo donde puede ser consultada por los profesionales de la institución y en algunos casos los familiares tienen acceso a ella.

## ORGANIZACION Y EJECUCION

### ACCIONES REALIZADAS:

- Servicios de tutoría dirigido a los pacientes que asisten a escuelas regulares enfatizando en áreas donde estos presenten deficiencia en el rendimiento académico.
- Capacitación en movilidad, ábaco, brille, técnicas de la vida diaria y apretamiento escolar.
- Estimulación y apretamiento en niños menores.

Todas estas acciones permiten la capacitación del limitado visual y la aceptación de su limitación en el medio social.

## CONTROL

### ACCIONES REALIZADAS:

- Mensualmente el comité técnico se reúne para evaluar procesos al interior de la institución.
- Visitas domiciliarias a los pacientes.
- Escuela de padres.

**SALIDA:** La información permanece en la institución.

## INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS

La información que contiene aspectos psicopedagógicos, sociales, y clínicos de los usuarios del INCI se encuentra en el departamento de promoción social archivados en carpetas bajo el nombre de historias sociales y organizadas de acuerdo al número de afiliación del usuario. El número de afiliación le facilita al profesional el acceso y manejo de la información cuando se requiere actualizar los datos del beneficiario de acuerdo a los avances alcanzados por el en la institución.

Existe un intercambio de información cualitativa del INCI con otras instituciones de educación especial y las escuelas regulares.

Se observa en la institución la ausencia de un personal de planta permanente (optómetra, oftalmólogo, psicólogo) los cuales labora en el área de consulta externa dificultándoseles de esta manera la observación continua de las conductas del usuario que asiste regularmente al INCI.

**INSTITUCION: ESCUELA DE TRABAJO DE TURBACO**

**ENTRADA:**

**OBJETIVO GENERAL:** Brindar una socialización integral al menor de manera que esta sea ubicado posteriormente en su medio social.

**OBJETIVO ESPECIFICO:** Ofrecer atención al menor primaria, nutricional acompañada de orientación social y psicológica.

**NECESIDADES:** La protección del menor académica y nutricionalmente deficiente que se encuentra en situación de maltrato, abandono, peligro físico y moral.

**RECEPCION:** La promotora social expone los reglamentos y funcionamiento de la institución a partir de este momento el menor ya forma parte de la escuela y se inicia el proceso de reeducación y tratamiento.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** Menor, familia, vecinos (Visita domiciliaria).

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** Remisión del defensor de familia.

**REMISION:** El menor es remitido por la promotora social o Trabajo Social.



## PLANEACION Y ORGANIZACION

**PROFESIONAL QUE RECIBE LA INFORMACION:** La Trabajadora Social, quien entrevista al menor.

### ACCIONES EJECUTADAS:

- La Trabajadora Social le abre al menor la historia socio-familiar.
- El psicólogo le realiza la evaluación clínica.

**CANAL:** Historia Socio-Familiar.

### Variables:

- Datos de identificación.
- Composición familiar.
- Aspectos socioeconómicos.
- Antecedentes familiares.
- Historia personal.
- Relaciones familiares.
- Diagnóstico social.
- Alternativas de intervención con el menor y/o familia.
- Metodología.

### 2. Historia Clínica.

#### Variables:

- Datos de identificación.
- Motivo de consulta.
- Marco familiar.
- Antecedentes psicopatológicos.

- Antecedentes familiares.
- Historia personal.
- Evaluación psicológica.
- Diagnóstico y plan de tratamiento.

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Los resultados de la historia socio-familiar y evaluación clínica se archivan en el expediente del menor (historia # ...), el cual es revisado si la situación lo amerita por los profesionales de la institución para facilitar el seguimiento del caso.

**SALIDA DE INFORMACION:** permanece en archivo al cual solo tienen acceso exclusivamente los profesionales de la institución.

## EJECUCION

### ACCIONES EJECUTADAS:

- Entrevistas con el menor.
- Entrevistas con la familia de los menores.
- Capacitación académica.
- Capacitación en talleres de acuerdo a las aptitudes de los menores.
- Sesiones con grupos de familias.
- Observación directa y registro escrito de la conductas psicosociales del menor en la institución.

**INFORMACION GENERADA:** Información sobre el menor y sus relaciones proceso de reeducación en compañía de la familia.

**PROFESIONAL QUE CONSULTA LA INFORMACION:** Psicólogo, Trabajadora Social y con algunas excepciones los educadores.

## **CONTROL**

**IMPACTO OCASIONADO POR EL SERVICIO:** La reeducación del menor y un tratamiento individualizado que permita la inserción del menor a la comunidad de menores capaces de enfrentarse adecuadamente al medio social.

Actualización de estadísticas.

**SALIDA DE INFORMACION:** Permanece en la institución caso de cada menor los cuales presenta una problemática diferente y las alternativas de tratamiento varían de un caso a otro.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** ESCUELA TRABAJO DE TURBACO

**DIRECCION:** Turbaco, carretera principal.

**CIUDAD:** Cartagena.

**UBICACION ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION:** Turbaco, carretera principal.

**FUNCION SOCIAL:** La protección al menor en condiciones de abandono y situación de maltrato, peligro físico y moral.

**OBJETIVO:** Ofrecer atención primaria, nutricional, social y psicológica al menor que le permita una socialización integral en su vida diaria.

**COBERTURA:** Menores en condición de abandono, maltrato y peligro físico y moral.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:** Servicios de atención médica, psicológica, psiquiatra, social, nutricional y educativa.

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE:** Menores que se encuentren en condición de abandono, maltrato, peligro físico y moral.

## ESCUELA DE TRABAJO DE TURBACO

La información institucional requerida no fue posible ponerse a disposición del grupo de investigación por no hallarse adecuadamente sistematizada al momento de su consulta.

Las evaluaciones que cada profesional le aplica al menor cuando ingresa a la institución y durante el proceso de atención se van consignando en la historia integral del menor las cuales permanecen archivadas en el arrea de promoción social. Esta información suele ser revisada para actualizar datos del menor referente a las conductas psico-sociales observadas durante su permanencia en la escuela de trabajo.

La información se recoge adecuadamente pero el manejo que se le da a esta información y los resultados obtenidos no están suficientemente articulados con los objetivos institucionales.

**INSTITUCION: INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

**ENTRADA**

**OBJETIVO:** Contribuir al bienestar de la familia Colombiana, fortaleciendo sus vínculos y relaciones y protegiendo al menor en aspectos sociales y legales.

**NECESIDADES:** Conflictos familiares, investigaciones de paternidad, demanda de alimentos, reglamentación de visitas, patria potestad, custodia, cuidado personal, permiso para salir del país del menor, maltrato físico/moral, maltrato infantil, adicciones, problemas sexuales, problemas de aprendizaje, abandono de hogar del menor e impugnación de la paternidad.

**RECEPCION:** Promotora social, técnico auxiliar encargado de recibir en primera instancia al usuario para luego remitirlo al profesional correspondiente de acuerdo al motivo de consulta.

En estos casos pueden ser: Trabajador Social, Terapeuta, Abogado, Defensor de familia, Psicólogo.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:**

- Adultos en general.
- Las personas pueden venir remitidas de comisaría de familia, inspección de policías, hospitales, colegios públicos y privados.

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** Menores.**CANAL:**

- No estructurado: Entrevista inicial.
- Estructurado: Registro de usuarios en recepción.

Variable: Datos personales.

**REMISION:** La información recopilada en esta primera parte de atención al usuario es enviada al profesional correspondiente de acuerdo al motivo de consulta.

**PLANEACION Y ORGANIZACION**

**PROFESIONALES INVOLUCRADOS:** Psicólogo, Trabajador Social, Abogado, Defensor del familia y Terapeuta familiar.

**INFORMACION RECEPCIONADA:** Registro de usuario de recepción.

**ACCIONES EJECUTADAS:**

- Entrevistas personales al usuario con el fin de ampliar y profundizar la información en la fase de recepción.
- Diligenciamiento parcial o total de la historia integral socio-familiar.
- Cada una de estas acciones son realizada por un profesional de acuerdo al motivo de consulta.

**TIPO DE INFORMACION GENERADA:** Exposición de la problemática específica de acuerdo al motivo de consulta.

**CANAL**

Estructurado: Modelo de historia integral socio-familiar.

No estructurado: Entrevistas personales.

**VARIABLE:**

- Procedencia familiar.
- Composición familiar.
- Identificación del usuario.
- Motivo de consulta

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** Del recepcionista (promotora social) se remite al profesional específico de acuerdo al caso, ocasionando una interconsulta o atención al usuario, que puede ser remitido a otro profesional sea este trabajador social, psicólogo, abogado, defensor de familia, terapeuta todo de acuerdo al motivo adicional o motivo de consulta.



## EJECUCION

**PROFESIONAL QUE RECIBE LA INFORMACION:** Trabajador Social, Psicólogo, Abogado, Defensor de familia, Terapeuta familiar con sus respectivas problemática de acuerdo a los casos atendidos.

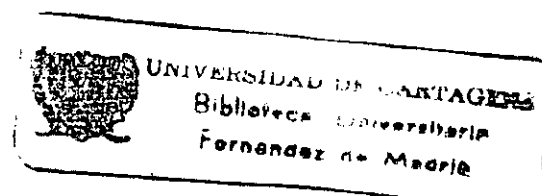
**TIPO DE INFORMACION GENERADA:** Información general de la atención ofrecida de acuerdo a la problemática del usuario, respetando la reserva profesional dada la intimidad y/o delicadeza de los motivos de consulta planteados.

### **ACCIONES REALIZADAS:**

- Atención del caso.
- Orientación en los procesos generado.
- Tratamiento en cada caso planteado.

La atención del usuario de acuerdo a la especificidad de cada caso se realizan realiza a través de acciones por parte de un profesional determinado o en forma interdisciplinaria.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** Cuando un profesional que realiza la atención, la información es realimentada por las acciones entre el y el usuario.



Cuando existe mas de un profesional vinculado al proceso de atención del usuario la información es compartida y discutida con el objetivo de ofrecer una atención interdisciplinaria.

**ARCHIVO DE LA INFORMACION:** La información obtenida durante el proceso es archivada en orden alfabético en su respectivas oficinas.

## CONTROL

**ACCIONES REALIZADAS:** Seguimiento y cierre del caso.

**IMPACTO DEL SERVICIO PRESTADO:** Cambio actitudinal, comportamental en una forma parcial o total del usuario personalmente y/o familiar ante la problemática inicial.

**PROFESIONAL QUE CONSULTA LA INFORMACION:** Las profesionales que trabajan en cada caso.

Salida ==> Alternativa de solución ofrecida al usuario.

Las estadísticas elaboradas trimestralmente, las cuales son enviadas a la

Dirección general.

El I.C.B.F. no tiene programas de prevención primaria cuando se presentan muchos casos con esta determinada problemática se recurren a instituciones que trabajan con esta clase de problemática.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF.

**DIRECCION:** Edificio Concasa Pisos 16 -17 Teléfono 6647030

**CIUDAD:** CARTAGENA.

**UBICACION ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION:** Edificio Concasa Pisos 16 -17.

**FUNCION SOCIAL:** Con el concurso y compromiso de cada funcionario y la coordinación con entidades públicas y privadas fortalecer la familia y cada uno de sus miembros y contribuir a la solución de sus problemas, haciendo énfasis en la protección del menor, tutelando sus derechos.

**OBJETIVO:** Contribuir al bienestar de la familia, fortaleciendo sus vínculos y relaciones, protegiendo al menor en aspectos sociales y legales.

**COBERTURA:** 250 mil usuarios a nivel Departamental.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:**

- Servicio preventivos y de protección especial, en aspectos psicosociales, nutricionales (producción y distribución de alimentos) y legales.
- Tiene proyectos de distribución de bono alimentario para niños en edad preescolar, asistencia integral al anciano y a la familia indígena, hogares comunitarios: modalidad 0-7, FAMI, programa de protección al menor, cocinas comunitaria, asistencia al menor abandonado o en peligro, asistencia a la lactancia materna, y en general asistencia y asesoría a la familia.

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE:** Familias más desprotegidas, menores, grupos comunitarios.

## INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Con la expedición de la resolución 1462, por lo cual se establece un procedimiento para la prestación del servicio de protección, se instituyeron los Centro de Atención socio-legal, enmarcado dentro de la filosofía de prestar atención extrajudicial y judicial al menor y la familia.

En Cartagena funcionan dos centros de atención socio-legal, uno en el centro en la calle Don Sancho y otro que funciona en el Centro zonal 1040, en el Barrio Olaya Herrera; los otros centros zonales son: 1010 en la Esperanza, el 1020 en los Alpes, 1030 en el Bosque, 1070 en Turbaco y 1060 centro de protección especial.

Un equipo interdisciplinario conformado por Abogados defensores de familia, Trabajadoras sociales, Terapeutas de familia, psicólogos y promotores sociales, prestan asesoría en los siguientes casos: Conflictos y dificultades familiares, investigación de la paternidad, demandas por alimentos, impugnación de la paternidad, reglamentación de visitas, patria potestad guardas custodia y cuidado personal, registro civil, permisos para salir del país, adopciones, abandonos, peligro físico y moral, maltrato infantil, adicciones, problemas sexuales, problemas de aprendizaje.

Todos los profesionales anteriormente mencionados son los encartado de recopilar toda la información necesaria y realizar el proceso adecuado para lograr los objetivos y resultados deseados por parte del profesional, el

usuario y la institución. Este proceso no es rígido sino que puede ser modificado porque para ellos lo dicho por el individuo, familia y personas involucradas en el problema es fundamental, por lo que es difícil que en tantos casos, a los cuales deben darle soluciones rápidas, no hay tiempo de confrontación e investigación de campo; todo se basa en la información suministrada; la observación la cual es muy importante en estos casos y los resultados de las secciones a través de terapias realizadas.

Para ellos la familia es el eje fundamental en los problemas individuales. En el ICBF existe la información recopilada en forma cuantitativa y cualitativa de los casos; esta última es muy reservada y delicada por los tipos de casos que se atiende. Toda la información se encuentra almacenada en los archivos de los centros y en las oficinas de los profesionales encargados de los casos.

Cada uno de los centro de orientación de ICBF cuenta con una red de apoyo integrada por las comisarias de familia, alcohólicos anónimos, hogares crea, escuela y Colegios Oficiales, Unidad de Psiquiatría de Hospital San Pablo, Ministerio de Educación Nacional, Universidad de Cartagena, Inspección de Policía etc.

Esta coordinación que se adelanta con las redes de apoyo permite prestar una atención integral al usuario y a la familia, formando parte del mejoramiento continuo en que está empeñado el ICBF regional de Bolívar.

**INSTITUCION: CENTRO ZONAL DE PROTECCION ESPECIAL DEL  
I.C.B.F.**

**ENTRADA:**

**OBJETIVO GENERAL:** Brindar atención integral a los menores de 18 años que se encuentran en situaciones de abandono o peligro y presentan deficiencia física, mental y que hayan sido motor o participe de una situación penal o se encuentre en situación especial y atentando contra sus derechos en forma temporal o definitivo en su familia de origen.

**OBJETIVO ESPECIFICO:**

- Proporcionar a los menores declarados en abandono una familia adoptiva.
- Brindar atención al menor abandonado en educación, alimento, salud, vivienda a través de las familia sustitutas.
- Impulsar la coordinación interinstitucional que brinde apoyo a la situación irregular presentada.

**NECESIDADES:** Menores en situación de abandono, adopción, familia con problemas económicos, desnutrición, problemas de salud de menores, conflictos familiares, problemas de menores especiales, maltrato físico y psicológico del menor.

**RECEPCION:** En primera instancia el usuario con sus problemáticas es atendido por el profesional (Promotora Social) quien toma los primeros datos y remite al profesional de acuerdo al caso, previa atención en el área social.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** Padres, madres, adolescente, vecinos y adultos en general.

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** Menores.

#### **CANAL**

No estructurado: Acta de declaración.

**REMISION:** La Promotora Social remite al profesional del área social, quien elabora el diagnóstico familiar y recopila los antecedentes del caso y de la familia. Seguidamente se envía al defensor de familia o a otro profesional, de acuerdo al caso.

### **PLANEACION Y ORGANIZACION**

**PROFESIONALES INVOLUCRADOS:** Psicólogo, Trabajador Social, Abogado, Nutricionista, otros (Médicos, especialista etc.)

**INFORMACION RECEPCIONADA:** Pre-informe sobre el usuario (información sobre la problemática expuesta). Prediagnóstico sobre el caso planteado.

**ACCIONES EJECUTADAS:**

- Entrevista al menor y a la persona que lo acompaña con el fin de conocer, ampliar y profundizar sobre los antecedentes del caso.
- Verificación o constatación de la información recepcionada por parte del área social.

**TIPO DE INFORMACION GENERADA:**

- Planteamiento de las problemáticas de acuerdo al motivo de consulta por parte de usuario y su acompañante.
- Recomendaciones sobre la intervención del caso.

**CANAL**

No estructurada: Entrevistas personales.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** Entre la recepcionista y el Trabajador Social, con el fin brindar asesoría al caso. (La información que circula es la referente a la problemática).

**EJECUCION**

**PROFESIONAL QUE RECIBE LA INFORMACION:** Los profesionales que se encuentran en esta entidad Trabajador Social, Psicólogo, Abogado, Nutricionista; de acuerdo al caso específico. Por lo general realizan intervenciones en forma interdisciplinario de la problemática.



**ACCIONES REALIZADAS:**

- Realización de visitas a las familias de los menores residentes en la ciudad.
- Aplicación de estudio social, entrevista y tratamiento a la familia o al individuo.
- Orientación e intervención de acuerdo a la problemática planteada. (Problemas relacionados con adolescente, conflictos familiares, capacitación y asesoría para madres sustitutas).

Los menores que no residen en Cartagena, se tratan de localizar los familiares a través de la prensa, T.V. y otras redes regionales que se encuentran en el país.

**TIPO DE INFORMACION:** Información general de la atención ofrecida de acuerdo a las problemáticas del usuario, respetando la reserva profesional.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** Cuando es un profesional quien realiza la atención, la información es realimentada por el y el usuario - equipo interdisciplinario.

Cuando existe más de un profesional de los ya mencionado anteriormente vinculado en el proceso de atención del usuario, la información es compartida y discutida con el objetivo de ofrecer una atención interdisciplinaria.

En algunos casos la información circula por otras entidades que requieren y que se encuentran trabajando en el caso respetando estas. La reserva profesional (coordinación inter-institucional/inter sectorial).

**ARCHIVO DE LA INFORMACION:** La información obtenida durante el proceso es archivada en cada una de las carpetas donde se encuentra la historia integral socio-familiar de los usuarios en orden alfabético/numérico en sus respectivas oficinas.

Además trimestralmente se realicen informes estadísticos para ser enviados en la sede regional con copia en archivo.

## **CONTROL**

**ACCIONES REALIZADAS:** Seguimiento y cierre del caso con sus respectivas alternativas de solución y proceso de protección.

**IMPACTO DEL SERVICIO PRESTADO:** La enseñanza de construir su propio proyecto de vida.

**PROFESIONALES QUE CONSULTAN LA INFORMACION:** Los profesionales que trabajan en la institución y que encierra parte del proceso. Otros profesionales con previa coordinación.

Los informes realizados trimestral son enviados a planeación en la sede regional del ICBF Bolívar.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** CENTRO ZONAL DE PROTECCION ESPECIAL DE BIENESTAR FAMILIAR.

**DIRECCION:** Barrio San Diego Calle 2a. de Badillo # 36-149 Teléfono 6645135

**CIUDAD:** CARTAGENA.

**UBICACION ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION:** Edificio Concasa Pisos 16 -17.

**FUNCION SOCIAL:** Atención al menor y a la familia en situaciones de contravención, infracción, maltrato, violación, peligros físicos o morales.

**OBJETIVOS:**

- Lograr que la familia con menores en situación irregular elaboren sus propios proyectos de vida, mejorando su situación de convivencia.
- Proporcionar a los menores declarados en abandono, una familia adoptiva.
- Brindar atención al menor abandonado en educación, alimento, salud y vivienda (familia sustituta).
- Impulsar la coordinación interinstitucional que brinde apoyo a la situación irregular presentada.

**COBERTURA:**

- 80 solicitudes de familias para adoptar.
- 119 casos de situaciones irregulares (contravención, infracción, maltrato, violación, peligros físicos o morales.)

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:** Hogares sustitutos, adopción, servicio de orientación e intervención familiar, programa de nutrición, apoyo económico a familias en educación y salud, asesoría y supervisión a instituciones de menores que requieren atención especial.

**POBLACION QUE ATIENDE:** Familias con menores de 4 18 años en situaciones irregulares.

## **CENTRO ZONAL DE PROTECCION ESPECIAL DEL ICBF**

El Centro Zonal de protección especial atiende a todo aquellos menores que requieren de una atención especial.

Esta entidad hace parte del ICBF la cual esta conformada por un grupo de profesionales (Trabajador Social, Psicólogo, Abogado, Nutricionista, Médicos especialista); quienes son los encargados de recopilar toda la información necesaria para una adecuada y eficiente atención entre la información recepcionada de la problemáticas del usuario y un informe general (prediagnóstico); datos personales y familiares que son recogidos en una forma organizada de acuerdo a los requisitos requeridos para dar cumplimiento al mismo.

La información que en esta entidad se recopila se encuentra disponible para los profesionales de la institución y personal autorizado en las oficinas de los respectivo profesionales clasificando en carpetas en orden alfabético por paciente.

También se realizan informes trimestrales que son utilizado por ellos, arrojando una valiosa a nivel local, regional y nacional.

En esta entidad se trabaja muy interdisciplinariamente donde juega un papel muy importante la información recopilada por cada uno de los profesionales.

La eficiente circulación entre ellos, permite el logro de los objetivos trazado por los mismos y la institución

**INSTITUCION: HOGAR CREA CARTAGENA DE INDIAS Y HOGAR CREA  
"CRISTINA MACMASTER"**

**ENTRADA**

**OBJETIVO:** Brindar asesoría, apoyo y tratamiento al adicto y su familia.

**NECESIDADES:**

- Uso y dependencia de drogas.
- Conflictos familiares por la presencia de adicto en el ámbito familiar.

**RECEPCION:** Realizada por el Director de la oficina de contacto de la institución, (este es un rehabilitado por el hogar Crea brindando orientación general al adicto que solicita información sobre el hogar.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** Padre, hijo, hermano (Adictos).

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** Grupo familiar del adicto (padre, madre e hijos).

**CANAL:** Entrevista preliminar.

Variables:

- Identificación del adicto.
- Historia escolar del adicto.
- Area laboral del adicto.
- Uso de drogas y alcohol.

- Motivo de consulta.
- Vivienda
- Composición familiar.

Los indicadores de cada variable aparecen en el formato de entrevista familiar.

Nota: El formato de entrevista preliminar es diligenciado en varias sesiones y la información sobre la familia es llenada por la trabajadora Social si el preresidente (Adicto) es aceptado en el hogar. La constancia a las sesiones del adicto con el director de la oficina de contacto determinan su ingreso al hogar.

**REMISION:** El adicto una vez se convierte en residente del hogar es remitido a la Trabajadora Social por parte del Director de la oficina de contacto, al igual que el formato de entrevista preliminar.

## PLANEACION Y ORGANIZACION

**PROFESIONAL QUE RECIBE LA INFORMACION:** Trabajador Social.

**INFORMACION RECEPCIONADA:** Entrevista preliminar realizada al preresidente.



**ACCIONES EJECUTADAS:**

- Entrevista al residente.
- Diligenciamiento del acta de ingreso del residente.
- Diligenciamiento del formato de estudio socioeconómico del residente.

**CANAL:**

## 1. Entrevista Preliminar.

Nota: De está son diligenciadas las variables.

- Composición familiar.
- Dinámica familiar.
- Concepto de trabajo Social.

## 2. Acta de Ingreso del residente.

Variables.

- Identificación del residente.
- Nombre del acudiente.
- Valor en letra.
- Aporte del residente.
- Firma del acudiente responsable.

## 3. Estudio Socioeconómico.

Variables.

- Identificación del residente.
- Situación familiar.
- Ocupación del familiar responsable del aporte.
- Auxilio por tratamiento.

## 4. Número de personas que conviven con el pre-residente

## 5. Vivienda.

**REMISION:** En los casos que se requiera asesoría psicológica individual el residente es remitido al psicólogo y consignado en la historia del paciente.

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Entre el Director del hogar, Trabajador Social y Psicólogo con el fin de conocer la historia del adicto.

Es necesario anotar que la información obtenida por Trabajador Social y Psicólogo no circula, se queda en manos de cada uno de los profesionales anteriores, respetando la intimidad del paciente.

**PROFESIONALES INVOLUCRADOS:** Director oficina de contacto (Reeducado), Trabajador Social, Psicólogo.

**SALIDA DE INFORMACION:** La información se mantiene y pasa a la siguiente fase.

## EJECUCION

### ACCIONES EJECUTADAS:

- Atención al residente y su familia.
- Asesoría al residente (orientación psicológica y social).
- Tratamiento médico (desintoxicación).
- Tratamiento terapéutico (Reeducación).
- Asesoría psicosocial a la familia del residente (manejo de las relaciones y ayuda para con el adicto).

**CANAL:**

1. Formato de entrevista del Dpto de Familia.

## Variables

- Composición familiar.
- Area familiar.
- Area escolar.
- Area salud.
- Fortaleza y debilidades.

2. Entrevista preliminar: El cual es revisado constantemente con el fin de conocer al residente.

**INFORMACION GENERADA:** Lo concerniente al tratamiento del adicto y los datos de la familia (composición familiar que es verificada con la visitas sociales y considerado en la entrevista del departamento de familia.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** La información general del paciente circula entre el Director de oficina de contacto, Director del Hogar, psicólogo, Trabajador Social, Supervisor general, Supervisor regional, con el fin de realizar un seguimiento del caso.

La información generada en el departamento de familia (información específica de las orientaciones al paciente y su familia no circula debido al respeto de la intimidad del paciente y su familia.

## CONTROL

### ACCIONES REALIZADAS:

- Seguimiento del caso.
- Control del proceso de tratamiento.
- Control de la asesorías al paciente y su familia.

### IMPACTO DEL SERVICIO PRESTADO:

- Reeducación del adicto (cambio de actitud frente al manejo de la droga).
- Mejoramiento de la relaciones interpersonales.
- Manejo por parte de la familia con respecto al problema de la adicción.
- Prevención con respecto al uso de la droga.
- Seguimiento durante 5 años, una vez salido el paciente del hogar con el fin de apoyarlo en el manejo de situaciones conflictivas que pueden llevarlo de nuevo al uso de la droga.

**ARCHIVO DE LA INFORMACION:** La información general sobre el adicto queda archivada según orden alfabético en oficina de la institución.

La información específica sobre el paciente y su familia se archiva una vez tabulada en el departamento de familia del hogar Crea.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** HOGAR CREA CARTAGENA DE INDIAS Y HOGAR CREA "CRISTINA MACMASTER"

**DIRECCION:** Crespo. Ternera

**CIUDAD:** CARTAGENA

**UBICACION ADMINISTRACION DE LA INSTITUCION:** Hogar Crea Regional.

**FUNCION SOCIAL:** Ofrecer apoyo fisico-social al adicto con el fin de promover su rehabilitación y el bienestar de sus familiares.

**OBJETIVO:** Brindar asesoría, apoyo y tratamiento al adicto y su familia.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:** Asesoría general, tratamiento interno, asesoría individual, asesoría familiar.

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE:** Adictos que deseen su recuperación y no posean antecedentes delictivos.

**HOGAR CREA CARTAGENA DE INDIA Y HOGAR CREA CRISTINA  
MACMASTER**

La obtención de la información del adicto y su familia se lleva a cabo mediante entrevista preliminar donde inicialmente se consignan en formato datos descriptivos del paciente y el grupo familiar.

La información específica del tratamiento se consigna en formatos por parte de los profesionales y se considera reserva o información íntima del paciente y su familia.

Es utilizada como control de la población atendida y se encuentra en archivos. La información general y descriptiva se encuentra en archivos del Director del hogar y tienen acceso todo los profesionales. La información específica es consignada y utilizada solo por Trabajadores Sociales y psicólogos.

La institución en mención se encarga de brindar asesoría, apoyo y tratamiento al drogadicto y su familia.

Posee datos de la familia y sus miembros, con el fin de apoyar no solo al drogadicto sino también a su familia, en el manejo del uso de sustancias tóxicas o farmacodependientes.

En entrevista con la Trabajadora Social, se obtuvieron datos sobre:

- Procedencia de los drogadictos así: Cartagena, Arjona, Santa Rosa (Bol.) Ciénaga de Oro, Medellín, Magangué, Venezuela, Montería, San Pedro (Sucre), Barranquilla; siendo el mayor porcentaje de Cartagena.
- Pertenecientes a un estrato socioeconómico: Medio bajo (70%); Bajo (10%); Medio (15%); Alto (15%).

**INTITUCION: FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA  
URBANA DISTRITAL CORVIVIENDA**

**ENTRADA**

**OBJETIVOS:**

- Ofrecer soluciones de vivienda a las comunidades de menores recursos de la ciudad de Cartagena.
- Gestar y coordinar programas integrados de vivienda que garanticen el mejoramiento del nivel de vida de las familias de la sociedad cartagenera.

**NECESIDADES:**

- Carencia de viviendas.
- Precarias condiciones de la vivienda.
- Viviendas ubicadas en zonas de alto riesgo.
- Ilegitimidad de predios.

**PROCESO INSTITUCIONAL PARA LA OBTENCION DE INFORMACION:**

1. RECEPCION: Realizada por Trabajadora Social en los casos que conciernen al programa de vivienda nueva.
2. TRABAJO DE CAMPO: Visitas sociales, realizado por Trabajadores Sociales de los programas de mejoramiento, legalización, reubicación.



**CANAL:** Estudio socioeconómico.

**VARIABLES:**

- Identificación jefe de familia.
- Indicadores: Edad, sexo, ocupación laboral, ingresos mensuales.
- Información grupo familiar.
- Indicadores: parentesco, edad, estado civil, actividad ocupacional, sexo, nivel educativo, tipo de vivienda.

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Con el fin de realizar el diagnóstico de la comunidad objeto del programa y tener una visión de la misma la información recojida en los estudios socioeconómicos es revisada por la Trabajadora Social del Programa (Vivienda nueva, mejoramiento, legalización o reubicación) y la coordinadora del mismo.

**SALIDA DE INFORMACION:** La información una vez revisada queda en manos de la coordinadora del programa específico.

## **PLANEACION Y ORGANIZACION**

**PROFESIONAL QUE RECIBE LA INFORMACION:** Trabajadora Social, Coordinadora del programa respectivo.

**INFORMACION RECEPCIONADA:** Estudios socioeconómicos de la comunidad respectiva.

**ACCIONES EJECUTADAS:**

- Organización y tabulación de la información.
- Realización del diagnóstico (con base en los estudios socioeconómicos aplicados a las familias de la comunidad objeto del programa)
- Verificación de información faltante.

**CANAL:**

Diagnóstico

Variables

Localización de la comunidad respectiva.

Características socio-económicas de las familias (descritas en los estudios socio-económicos).

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Con el propósito de implementar el programa determinado en la comunidad, los profesionales involucrados en el proceso revisan y utilizan el diagnóstico como eje de cualquier acción implementada. La información del diagnóstico es revisada por Trabajadores Sociales, Ingenieros Civiles, Médicos, Abogados, Administradores de Empresa y otros que la requieran.

**ARCHIVO DE LA INFORMACION:** La información es archivada en la coordinación del programa respectivo (archivo de la trabajadora social y coordinadora).

## EJECUCION

**ACCIONES REALIZADAS:** Implementacion de las acciones específicas en las comunidades de acuerdo con el programa determinado para la misma. Educación a la familia en el manejo de la vivienda, relaciones humanas, manejo del conflicto; capacitación técnica, prestación de servicios médicos, orientación jurídica y otros que se requieran para brindar un parograma integral a la familia

**INFORMACION FALTANTE:** La información que se genera con las acciones de educación a la familia no se registra en ningún formato, sólo se cuantifica como eventos realizados al igual que los procesos sociales generados no se registran quedan en la memoria de Trabajadores Sociales involucrados en el proceso.

**CANAL:** Diagnóstico de la comunidad respectiva, el cual es consultado por el profesional que lo requiera.

## CONTROL

**ACCIONES REALIZADAS:** Seguimiento de las acciones ejecutadas implementando el respectivo programa.

**IMPACTO DEL SERVICIO PRESTADO:** Cambio de actitud frente a la vivienda y el manejo de relaciones interpersonales. Organización, liderazgo y promoción de la comunidad. Mejoramiento del hábitat.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** La información sigue siendo el diagnóstico y se queda archivado utilizando cuando se requiera.

Se sistematiza los datos de identificación, caracterización del grupo familiar únicamente.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL. CORVIVIENDA

**DIRECCION:** Centro calle de las Damas

**CIUDAD:** CARTAGENA

**UBICACION ADMINISTRACION DE LA INSTITUCION:** Alcaldía Distrital.

**FUNCION SOCIAL:** Brindar soluciones de vivienda a las familias de escasos recursos económicos de la ciudad de Cartagena.

**OBJETIVO:** Ofrecer soluciones de vivienda gestando programas integrales a las familias marginadas de Cartagena.

**COBERTURA:** 33 comunidades marginales de la ciudad.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:** Asesoría técnica desarrollo social humano, apoyo económico para la realización de programas de vivienda.

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE:** Familias de escasos recursos económicos.

## **FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL**

La información se encuentra disponible en archivo de cada coordinadora de programa o zona ( oficina de desarrollo social). Es empleada por el equipo de profesionales en forma indicada en la medida en que permite tener un inventario sociofísico de la zona o sector donde se ejecuta cada programa específico y controlar la adjudicación, legalización, mejoramiento y reubicación de viviendas. La información general (descripción del grupo familiar y de las condiciones de la vivienda) Es suficiente y organizada permitiendo dar cumplimiento a los objetivos planteados por la institución con respecto a la parte técnica de cada programa (aspectos concernientes a la vivienda). La información referida a las acciones implementadas con la familia (acciones formativas, educativas, de capacitación sociohumanística etc.) es insuficiente y desorganizada puesto que no es consignada, es recomendable sistematizar este tipo de información generada, a fin de diseñar y proponer modelos de intervención que propendan lograr un desarrollo socioeconómico a través de programas de vivienda.

**INSTITUCION ALCADIA DISTRITAL DE CARTAGENA  
CASA DE LA JUVENTUD**

**ENTRADA**

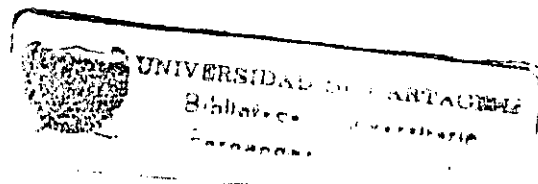
**OBJETIVOS**

**GENERAL:** Mejorar la calidad de vida de la población cartagenera a través de acciones que respondan a necesidades específicas.

**ESPECIFICOS:**

- Brindar atención integral a la niñez menos favorecida del distrito turístico y cultural de Cartagena propiciando el fortalecimiento de la familia, los grupos y las comunidades, contando con la vinculación de entidades públicas, privadas, religiosas y civiles.
  
- Mejorar la calidad de vida de la mujer y la familia a través de acciones que respondan a sus necesidades de educación, hábitat. medio ambiente y trabajo.
  
- Dar respuestas a las inquietudes, necesidades, problemas y darles un espacio a los jóvenes para su crecimiento personal y social.

**NECESIDADES:** Carencia de educación, empleo, cultura, recreación, seguridad, desarrollo comunitario, salud, vivienda, políticas, sociales y económicas.



**RECEPCION:** Secretaria quien recibe a las personas le pregunta que requiere inmediatamente remite a cualquiera de los profesionales que se encuentra en algunos de los profesionales que se encuentra en algunos casos.

En otros casos los funcionarios de las oficinas de juventud son los que se dirigen a la comunidad ya sea por voluntad propia o por requerimiento de un líder de la misma.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** Adolescentes (grupos juveniles).

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** No existe.

**CANAL:** No estructurado, entrevistas personales.

**REMISION:**

1. Los casos de usuarios que llegan directamente a las oficinas son remitidos al funcionario que se encuentra en el momento.
2. Otro caso es la atención directa a la comunidad.

**PLANEACION, ORGANIZACION Y EJECUCION**

**PROFESIONALES INVOLUCRADOS:** Promotora social, asistente y director.

**INFORMACION RECEPCIONADA:**

1. Caso: No existe ninguna información recepcionada.
2. Caso: Los funcionarios desde su inicio toman el grupo escuchando sus necesidades, sugerencias e inquietudes.



**ACCIONES EJECUTADAS:** Tanto en el caso uno como el dos se contacta a los líderes; a través de ellos se llega a los grupos conformados en el barrio, sino se encuentran los conforman con los jóvenes interesados.

Realiza reuniones donde se explica todo lo que respecta al programa y el trabajo del grupo y el equipo de los funcionarios.

Se inicia con la orientación se continua con la integración del grupo en el proceso y su organización y por último, la formación de acciones a realizar, capacitaciones (microempresas).

**CIRCULACION DE INFORMACION:** La información generada circula entre los funcionarios: Promotora Social, Asistente, Director e integrantes del grupo con el cual se trabaja.

**ARCHIVO DE INFORMACION:** La información general son los informes realizado por los jóvenes involucrados en el programa de todas las acciones realizadas igual que el proceso de la misma.

Esta información es archivada en las oficinas del director.

## CONTROL

**ACCIONES REALIZADAS:** Seguimiento de los procesos que se realizan con los diferentes grupos.

**IMPACTO DEL SERVICIO PRESTADO:** El cambio de actitud frente a su forma de vida habitual creando alternativas para un mejor futuro.

Prevención - Capacitación - Desarrollo - Formación Integral  
Trabajo Comunitario

**PROFESIONALES QUE CONSULTAN:** Los funcionarios de las oficinas de la juventud.

El proceso planteado es el mismo, con cambios en las políticas.

Trabajo básicamente con jóvenes.

**SALIDA:** La información permanece en la institución, archivada en las oficinas de la juventud.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA

**DIRECCION:** Plaza de la Aduana Teléfono 6600347

**CIUDAD:** CARTAGENA

**UBICACION ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION:** Plaza de la Aduana  
Teléfono 6600347

**FUNCION SOCIAL:** Transformar la vida de los Cartageneros y su visitantes con la activa y comprometida participación de todos los funcionarios y de la Sociedad Civil, mejorando la calidad de vida personal, familiar, y social, haciendo a la comunidad mas consciente de sus potencialidades, necesidades y posibilidades, contribuyendo con una planeación adecuada al desarrollo y crecimiento armónico de las personas de la ciudad.

### **OBJETIVOS:**

- Mejorar la calidad de vida de la mujer y la familia a través de acciones que respondan a sus necesidades de educación, hábitad, medio ambiente y trabajo.
- Dar respuestas a las inquietudes, necesidades, problemas y darles un espacio a los jovenes, para su crecimiento personal y social creando oportunidades para la participación en la solución y el desarrollo, a través de los programas que en concertación con estos se diseñen y ejecuten.
- Promover y divulgar la rehabilitación integral de los discapacitados con el fin de que participe activamente en la vida social, familiar y productiva,

posibilitando la participación laboral, creando oportunidades para el desarrollo biopsicosocial y promoviendo la solidaridad comunitaria.

- Brindar atención integral a la niñez menos favorecida del distrito turístico y cultural de Cartagena de Indias, propiciando el fortalecimiento de la familia, los grupos y las comunidades, contando con la vinculación de entidades públicas, privadas, religiosas y cívicas.

- Destacar la importancia del recurso humano de la tercera edad, a través de un espacio donde puedan tener vivencias a nivel personal y grupal que les permita desarrollarse y proyectarse como seres integrales.

**COBERTURA:** En los programas sociales hay una cobertura de 18 asociaciones de mujeres, 2.610 jóvenes, 120 discapacitados, niños maltratados, niños de la calle y desprotegidos y a 1.713 personas de la tercera edad.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:** Satisfacción de necesidades de la población Cartagenera en aspectos como la educación, cultura, recreación, deportes, seguridad, empleo, desarrollo comunitario, salud, vivienda, servicios públicos, mercadeo de productos, políticas sociales, vías, transporte y tránsito, medio ambiente obras públicas, economía turismo.

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE:** Niños, jóvenes, tercera edad.

## ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA

La Alcaldía distrital de Cartagena tiene una "Oficina de la Juventud" donde manejan los programas de prevención, capacitación (trabajo), Desarrollo comunitario y Formación integral, para los cuales los profesionales encargado (Promotora Social, asistente, director) recopilan información acerca de las características de los grupos, problemáticas y alternativas de solución con sus respectivas acciones; lo que permitirá poder cumplir y realizar el proceso con sus respectivos objetivos.

En esta entidad la información disponible son los informes que realizan en las acciones, las cuales se encuentra archivada en la Dirección.

### ALCALDIA "PROGRAMA DE LA JUVENTUD"

En la oficinas de la Casa de la Juventud se encuentran 3(tres) personas. El Director Promotora Social y un Asistente.

Existen cinco oficinas en las cinco zona de atención.

Centro: Atiende zona norte.

Daniel Lemeitre: Atiende zona centro

Ternera: Atiende zona sur

Olaya Herrera: Atiende zona sur oriental.

Bosque: Atiende zona sur occidental.

El trabajo que realizan es específicamente con jóvenes y grupos de jóvenes que se encuentran o se conforman en las comunidades que atienden.

Este programa esta abierto para toda la comunidad Cartagenera.

Al inicio contactan a los lideres de la comunidad y a través de ellos llegan a los grupos conformado en el barrio o lo conforman en la primera reunión le explican todo lo que consiste el programa y en el trabajan en la siguiente forma:

- Orientación.
- Organización.
- Formación.
- Capacitación - Microempresa.

Los jóvenes una vez involucrados en el programa , entregan informe al Director de la zona de todo lo realizado, en este programa sólo se interviene a la familia con la realización de visita domiciliaria y en casas de jóvenes que se encuentran rehabilitados o estan en ese proceso; los cuales tienen acceso al programa sin ningún inconveniente.

En estos momentos 1995 se ha iniciado un programa con los jóvenes pandilleros, pero no se ha profundizado.

Con la familia no realiza ningún programa, sin embargo en este nuevo gobierno se ha presentado un proyecto que tendrá respuesta al finalizar el mes de febrero.

Se inició una Escuela de padres, pero no hay presupuesto para continuar lo que significa que sólo trabajan con un miembro de la familia. Esta es una institución o entidad que en sí sola llevan un título y labores en comunidades con jóvenes, pero que en sí la coordinadora no tiene un

apropiamiento, ni una seguridad de lo que se esta realizando según ella existe un archivador pero lo lleva el coordinador de la oficina de la juventud.

## INSTITUCION FUNDACION MARIO SANTO DOMINGO

### ENTRADA

### OBJETIVO

#### GENERAL:

Mejorar las condiciones humanas de todas aquellas poblaciones de escasos recursos a través de los diferentes programas ejecutados en pro del desarrollo y crecimiento de las mismas.

Velar por el desarrollo social de los Colombianos a través del apoyo a la microempresa mejorando el nivel de ingreso familiar.

#### ESPECIFICO:

- Ayudar a las familias necesitadas a mejorar sus condiciones de vida a través del apoyo para construir o mejorar la vivienda y programas especiales para aumentar los ingresos, fomentar el ahorro y mejorar la salud, la educación, el comportamiento ciudadano, la recreación y la solidaridad.
- Ayudar a trabajadores independientes y pequeños negocios de familia.
- Apoyar y ayudar a los pequeños microempresarios y fortalecerlos, a través de las capacitaciones, asesorías y crédito.



- Mejorar el nivel de ingresos de los tenderos y contribuir a la regulación de los precios de alimentos y artículos de primera necesidad.
- Elevar el nivel de vida de los hogares dirigidos y sostenidos por mujeres del más bajo nivel socio-económico en áreas urbanas.
- Dignificar el trabajo de los recuperadores de basura callejeros y mejorar sus condiciones de vida, integrándolos a la sociedad.

**NECESIDADES:** Carencias de recurso económicos, préstamo para adelando de negocios, mejoramiento de vivienda.

**RECEPCION:** La persona se acerca a la oficinas de la F.M.S.D. donde puede ser atendido por cualquiera de los funcionarios, que le brindara la información necesaria.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** Adultos en general.

**CANAL.** No estructurado: Brindar una información, general de acuerdo a la necesidad.

Cada uno de los programas posee sus cuestionarios respectivo done se anota todo lo que se requiere para iniciar el proceso. (Se aplica en el proceso de planeación y organización.)

**REMISION:** En algunos casos cuando el funcionario que lo recibe en primera instancia no tenga relación con el caso planteado, es remitido al profesional encargado.

## PLANEACION Y ORGANIZACION

**PROFESIONALES INVOLUCRADOS:** Trabajadores sociales, economistas, Administradores de Empresa, Psicólogos, Ingenieros, Arquitecto, Médicos de acuerdo al programa que están desarrollando.

**INFORMACION GENERADA:** La información acerca del usuario - familiar - negocio.

### ACCIONES EJECUTADAS:

- Reunión de información, se realiza la inscripción pertinente de acuerdo a la necesidades de las personas.
- Entrevistas personales al usuario con el fin de ampliar y profundizar información .
- Visita domiciliaria a los negocios, viviendas (estudio socio-económico).

**TIPO DE INFORMACION GENERADA:** Todo lo referente al usuario familia, negocio, estudio socio-económico.

### CANAL

Estructurado: Formularios.

- Estudio socio-económico.
- Encuesta de renovación y seguimiento.
- Información de visitas domiciliarias.

Variable:

- Datos personales.
- Condiciones habitacionales.
- Datos familiares.
- Datos de la microempresa.

#### DATOS PERSONALES

- Estado de pérdida y ganancias.
- Balance general.
- Anual financiero - proyecciones.
- Condiciones del crédito.
- Evaluación social del impacto.
- Composición familiar.
- Actividad económico.
- Condiciones de la vivienda.
- Comentarios del postulante.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** Una vez realizado la reunión de información la entrevista y visita domiciliaria se realiza el proyecto y se hace la oficialización del mismo a través de la firma de los documentos pertinentes.

Este proyecto es presentado al comité de crédito quien evalúa la información y aprueba o no el crédito. Luego se hace el desembolso.

## EJECUCION

**PROFESIONAL QUE RECIBE INFORMACION:** Asesores respectivos de acuerdo al caso-zona y quien haya realizado todo lo respectivo del proyecto.

**TIPO DE INFORMACION GENERADA:** Verificación de la inversión y todo lo que acontece durante las visitas de seguimiento y asesoría.

**ACCIONES REALIZADAS:** Visitas de seguimiento, asesoría y capacitaciones.

**CIRCULACION DE INFORMACION:** Asesores y coordinadores.

**ARCHIVO DE INFORMACION:** Respectivas carpetas de cada usuario y sistematizado.

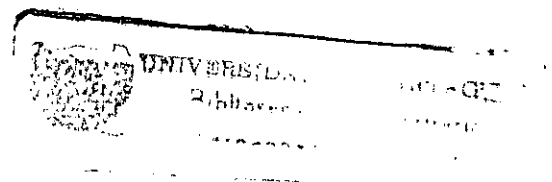
## CONTROL

**ACCIONES REALIZADAS:** Seguimiento de los casos.

**IMPACTO DEL SERVICIO PRESTADO:** Mejoramiento de las condiciones de vida de cada una de las personas, su familia y negocio, generando así un ingreso familiar y una mejor convivencia social.

**PROFESIONAL QUE CONSULTAN LA INFORMACION:** Asesores, (Trabajador Social, Ingeniero, Economista, Administrador de Empresa)

**SALIDA:** Informe anual oficina de Barranquilla: balance de gestión Empresarial, presupuesto del año próximo.



## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** FUNDACION MARIO SANTO DOMINGO

**DIRECCION:** Barrio el Bosque calle 21 #47-95 Avenida Principal  
Teléfonos 6623025 - 6686352 - 6621543

**CIUDAD:** "Cartagena" Pásacaballos, Santa Ana, Ararea, Barú.

**UBICACION ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION :** Barrio el Bosque  
calle 21 #47-95 Avenida Principal.

General: Barranquilla Edificio Avianca, Paseo Bolívar Piso 2.

**FUNCION SOCIAL:** La Fundación Mario Santo Domingo tiene como misión es la de ayudar a mejorar los ingresos y las condiciones de vida de familias de escasos recursos, así como la de participar en programas que contribuyan al desarrollo del País.

**OBJETIVO:** Velar por el desarrollo social de los Colombianos a través del apoyo a la microempresa, mejorando el nivel de ingreso familiar.

**COBERTURA:** Aproximadamente.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:** Programas de generación de ingreso: microempresas, grupos solidarios, apoyo a tenderos, desarrollo familiar con jefatura femenina, programa de desarrollo integral, tercera edad, programa de rescatar (reciclaje).

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE:** La población marginada de estos recursos, pequeños empresarios, jóvenes, personas de la tercera edad, tenderos, artesanos.

## FUNDACION MARIO SANTO DOMINGO

La Fundación Mario Santo Domingo es una entidad sin ánimo de lucro apoyada por un grupo de empresas importantes del país, dedicadas a desarrollar programas con los sectores populares de la población Colombiana.

Dentro de toda su organización posee una información de tipo institucional como son todos los programas, sus objetivos, fines últimos y procedimientos a seguir en cada uno de ellos; la otra clase de información es la de tipo personal, familiar, comercial y socio-económica de todas aquellas personas que se acercan y están vinculadas a ella en busca de mejorar su calidad de vida. Esta última información es recopilada en forma organizada, dependiendo de una serie de requisitos y datos importantes para el proceso requerido dentro de ella, donde los profesionales (Trabajadores Sociales, economistas, Administrador de Empresa, Psicólogo, Arquitecto, Ingenieros, llamados asesores); los que manejan y utilizan la información en el momento adecuado y de acuerdo al programa que estén manejando (Programa de Generación de Ingreso, Programa de Desarrollo Integral, Programa de mejoramiento de vivienda, programa tercera edad, y otros). Permitiéndoles a cada profesional cumplir con cada uno de los objetivos de los programas y a su vez con el objetivo general de la institución.

En esta entidad existe toda la información recopilada disponible en las oficinas de los asesores y en forma general y resumida en las oficinas de

sistemas de la entidad; para ellos toda la información es importante por lo cual utilizan instrumentos que permitan recoger la información que necesitan para el proceso y el cumplimiento general de los objetivos.



## INSTITUCION FUNDACION MAMONAL

### ENTRADA

#### OBJETIVOS:

**GENERAL:** Estimular al ser humano para que desarrolle progresivamente sus valores y habilidades tanto individuales como sociales, a través de la participación comunitaria concebida como modelo educativo, con el fin de construir un nuevo orden social de verdadera convivencia humana, que asegure el bienestar, de él y su descendencia.

Impulsar el surgimiento y fortalecimiento de valores y actitudes como la solidaridad, respeto mutuo, confianza en sí mismo y en los demás, autoestimas, reconocimiento de la dignidad del ser humano, sentido de pertenencia, reconocimiento del valor de la mujer, interés por los asuntos comunitarios, participación, liderazgo democrático y lo más importante el afecto por el niño.

**NECESIDADES:** Carencias de recursos materiales, búsqueda de asesoría técnica.

**RECEPCION:** Cualquiera de los funcionarios de la Fundación Mamonal estan encargados de brindarle toda la información necesaria y requerida por la persona y/o comunidad en general.

**FUENTE DE INFORMACION ACTIVA:** Adultos en general.

**FUENTE DE INFORMACION PASIVA:** Menores.

**CANAL:** No estructurado; entrevista y diálogo.

**REMISION:** Aquellos casos que llegan en primera instancia son remitidos al Director el cual los pasa a los asesores comunitarios.

Si por el contrario el caso es recibido por algunos asesores que no tienen su intervención en determinada zona, este lo remite al asesor correspondiente.

## **PLANEACION Y ORGANIZACION**

**PROFESIONALES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO:** Ingeniero, Administrador de Empresa, Economísta, Trabajador Social y Psicóloga.

**INFORMACION RECEPCIONADA:** El motivo de consulta por carencias o problemática enfrentadas por los habitantes a nivel individual y/o comunitario.

### **ACCIONES EJECUTADAS:**

- Entrevistas.
  
- Reuniones, con el fin de ampliar y profundizar la información de la primera fase.

**TIPO DE INFORMACION GENERADA:**

- Problemática.
- Característica poblaciones.
- Sugerencias, participación, opinión y comunitaria.

**CANAL:** No estructurado; reunión y entrevista, sin ningún formato.

**EJECUCION**

**PROFESIONALES QUE RECIBEN LA INFORMACION:** Economista, Trabajador Social y Psicólogo.

**TIPO DE INFORMACION GENERADA:** La información aquí recopilada es todo lo referente al caso, proceso, consecuencia alternativas de solución y forma de trabajo.

**ACCIONES REALIZADAS:**

- Asesoría técnica por parte de los asesores de la Fundación Mamonal.
- Reuniones donde la comunidad es el eje principal.
- Actividades realizada por la comunidad en coordinación con los asesores.
- Diagnósticos y proyectos realizados por la comunidad.

**CIRCULACION DE LA INFORMACION:** La información circula entre los asesores, los miembros de comunidad involucrados en el proceso, el director y subdirector.

**ARCHIVO DE LA INFORMACION:** Los diagnósticos elaborados por la comunidad pasan a los asesores de Fundación Mamonal quienes la archivan en el Centro de datos de la entidad, codificandola en folder por historia. Cada asesor sistematiza su proceso.

## **CONTROL**

**ACCIONES REALIZADAS:** El seguimiento de los procesos comunitario, el cierre y las nuevas actividades o procesos a seguir.

**IMPACTO DEL SERVICIO PRESTADO:** Cambio actitudinal y participación activa en todo los procesos que los beneficia.

**PROFESIONALES QUE CONSULTAN LA INFORMACION:** Economista, Administrador de Empresa, Trabajador Social y Psicólogo; asesores de fundación mamonal.

**SALIDA:** La información permanece en la institución (Alternativas de solución de la comunidad, resultados de procesos comunitarios, informe final: cuantitativo y cualitativo.

## FICHA TECNICA INSTITUCIONAL

**NOMBRE:** FUNDACION MAMONAL

**DIRECCION:** Vía mamonal sector Bellavista #6-47 segundo piso.

**CIUDAD:** "Cartagena" Pasacaballos, Santa Ana, Ararea, Barú.

**UBICACION ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION:** Vía mamonal.

**FUNCION SOCIAL:** Estimular desarrollo humano de los habitantes de las comunidades vecinas en el proceso de la solución de su problemas materiales

**OBJETIVO:** Estimular al ser humano para que desarrolle progresivamente, sus valores y habilidades tanto individuales, como sociales a través de la participación comunitaria como modelo educativo, con el fin de construir un nuevo orden social de verdadera convivencia humana, que asegure el bienestar de él y su decendencia.

**COBERTURA:** Pasacaballos, Ceballos, Ararca, Bajo del tigre.

**TIPO DE SERVICIO QUE OFRECE:** Asesoría y gestión de recurso para proyectos comunitarios.

icroempresas, grupos solidarios, apoyo a tenderos desarrollo de familiar, con

**CLASE DE POBLACION QUE ATIENDE:** Toda clase de población.

## FUNDACION MAMONAL

La Fundación Mamonal se define como una entidad que trabaja en pro del bienestar y progreso comunitario.

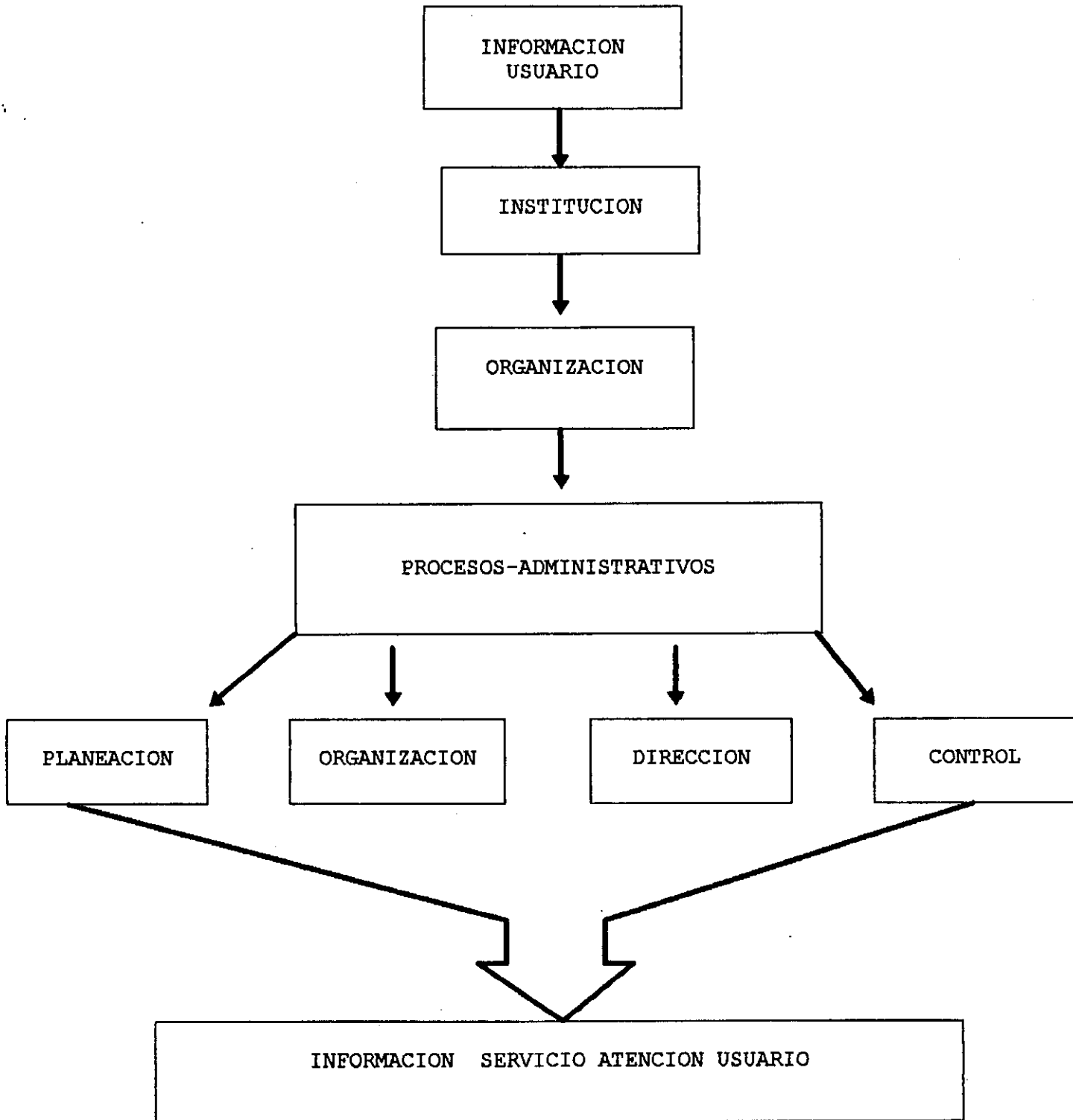
En ella se encuentra dos tipos de información recopilada y son la de la Institución como tal, la cual es manejada por la funcionarios que trabajan con ellos, como la población con la cual trabajan.

La otra información es la que poseen acerca de las características, problemáticas, sugerencias y participación de la comunidad a través de proyectos elaborados por la misma población ya sea (Ceballos, Pasacaballos, Ararca y Recreo).

Los profesionales o asesores comunitarios están conformados por psicólogos, Trabajador Social, Economista, Ingeniero y Administrador de Empresa quienes son los encargadas de recopilar, trabajar con los grupos poblacionales y son quienes poseen la información necesaria para cada uno de los procesos realizados en la comunidad; sin embargo cada uno de ellos rinde informes a la dirección y archivan todo lo concerniente a la comunidad y a la metodología de trabajo. Para ellos toda la información que surge del proceso es importante y por tanto es utilizable al máximo.

GRAFICA N° 1

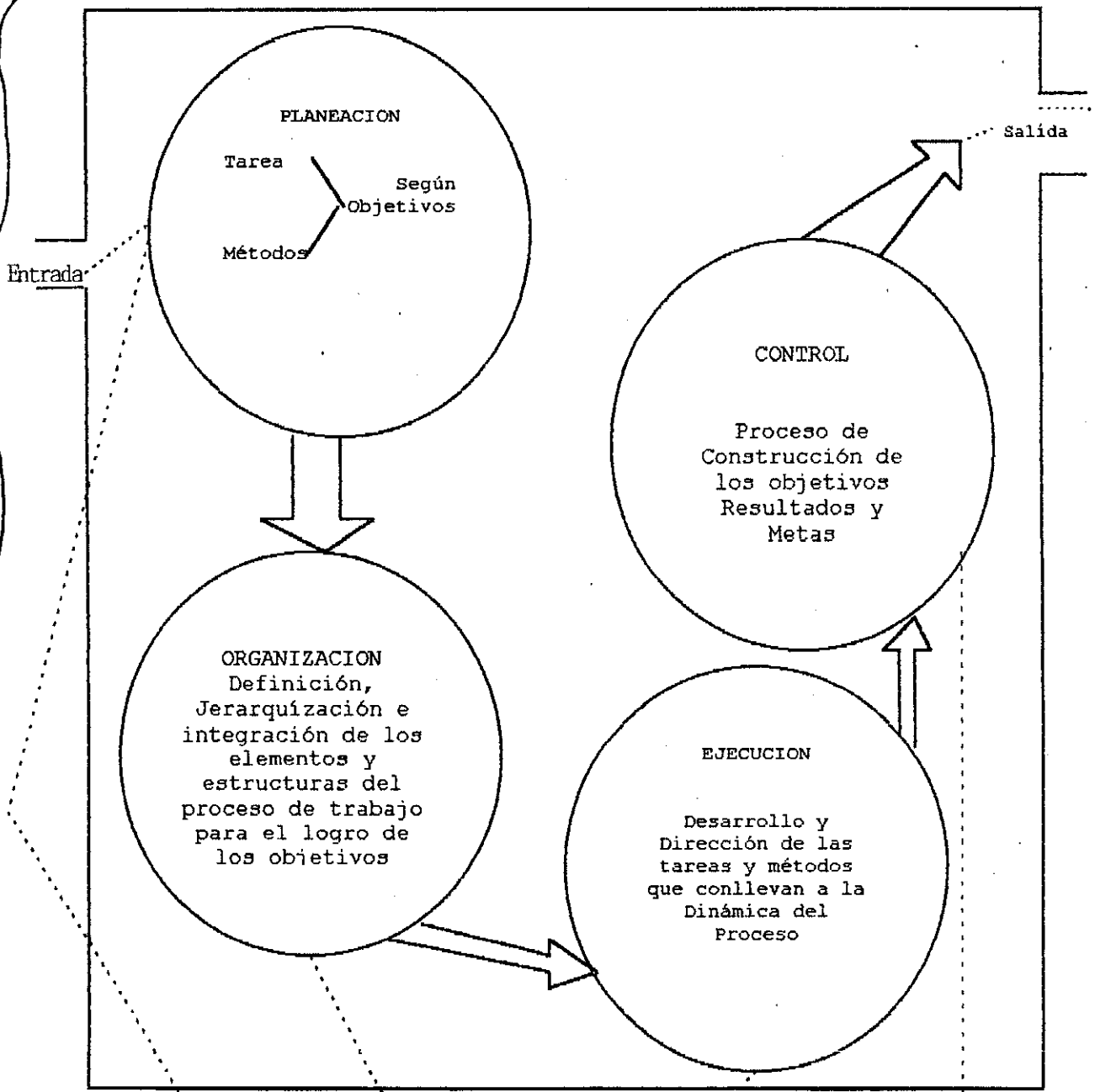
FLUJO DE FUNCIONAMIENTO DE LA INFORMACION EN EL SISTEMA :  
CONTEXTO - PERSONAS - INFORMACION - SERVICIO (C.P.I.S.)



GRAFICA No.2

GRAFICA ILUSTRATIVA SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO

INSTITUCION

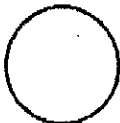
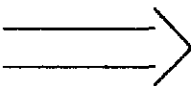





INFORMACION

CONTEXTO

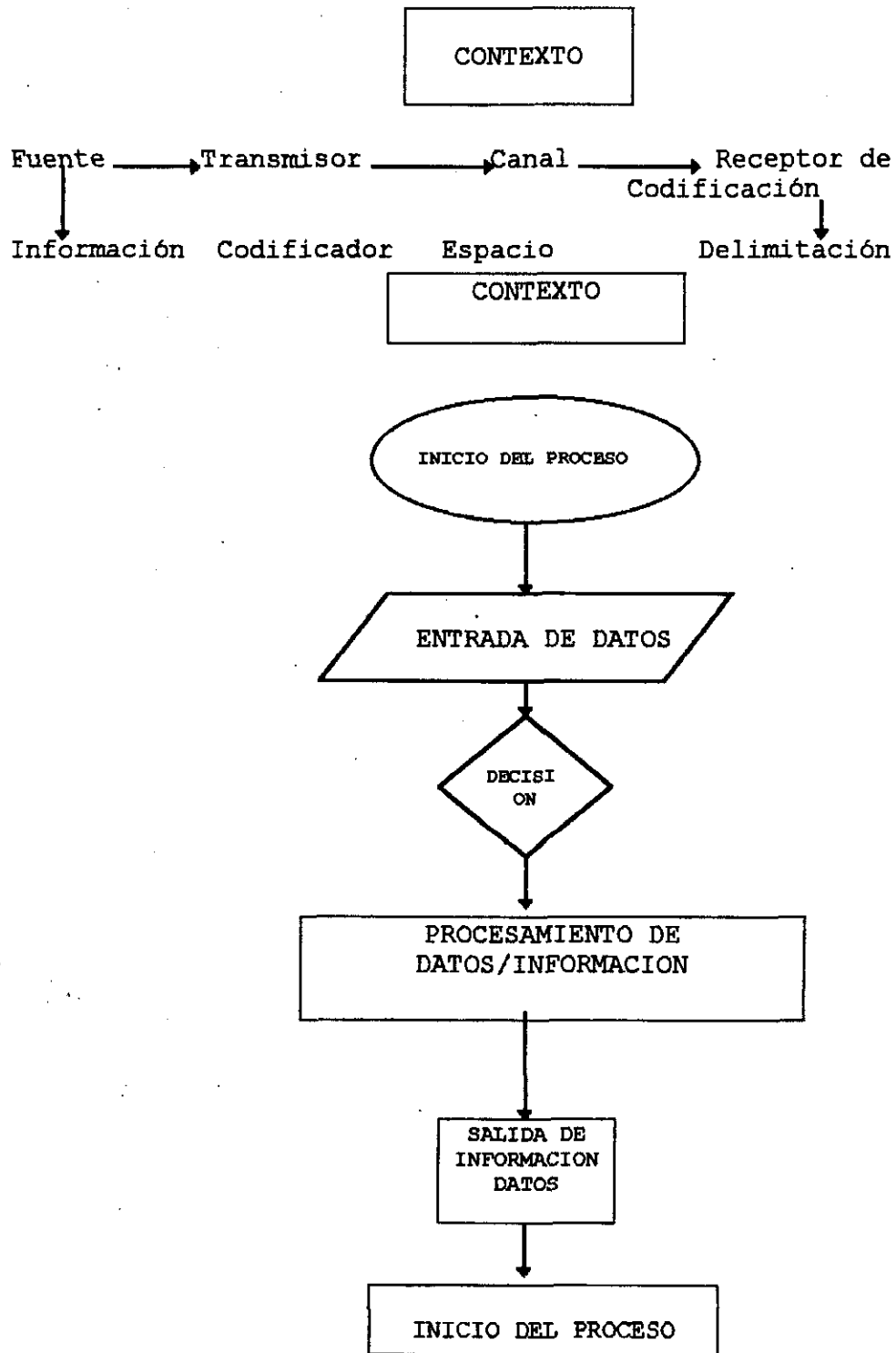


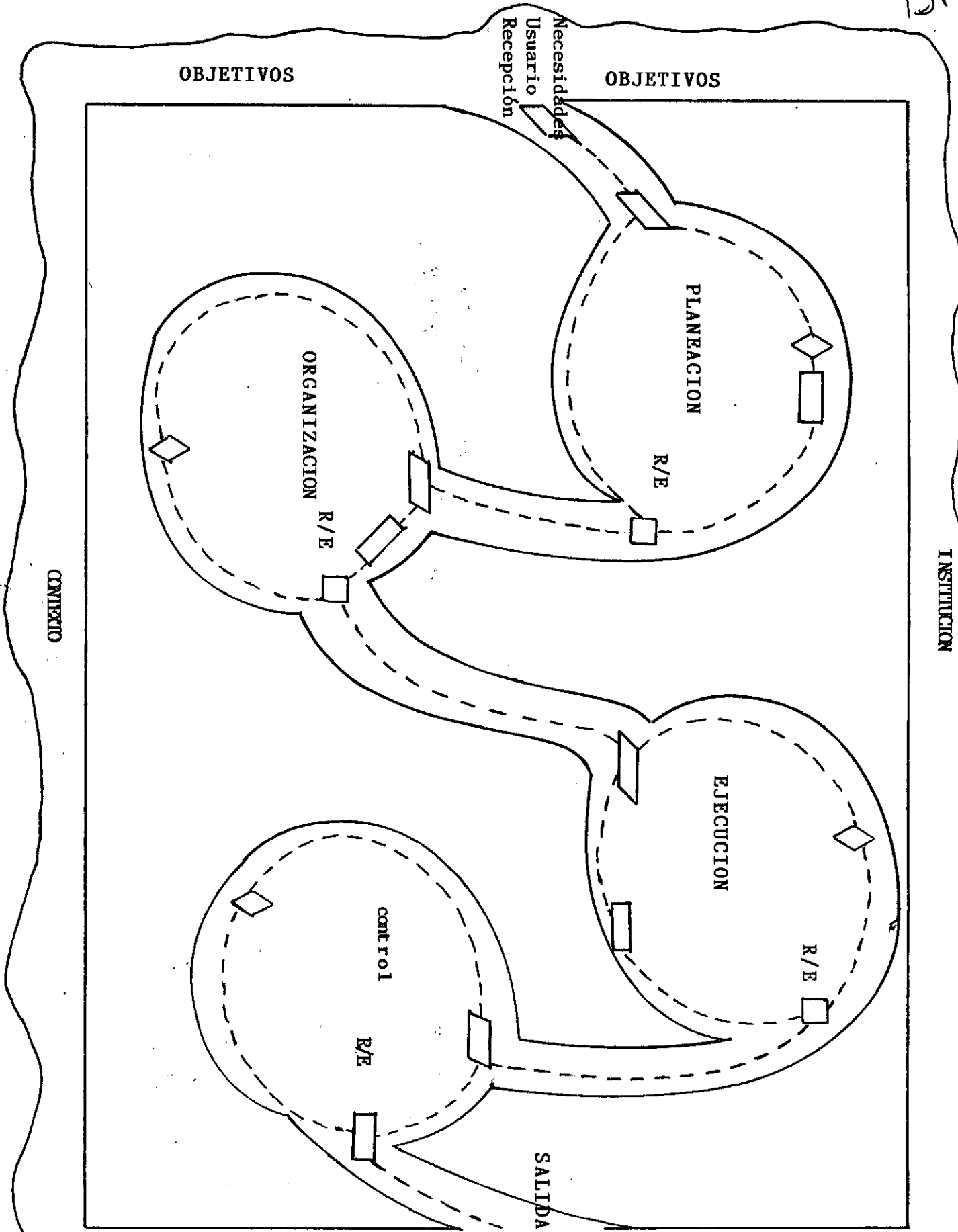
CONVENCIONES

	Cada Una de las etapas del P:A.
	Secuencia y Continuidad del Proceso
	Realimentación de la información en cada etapa del PA y en relación con el Contexto
	Institución, entidad, organización
	Contexto, Ecosistema

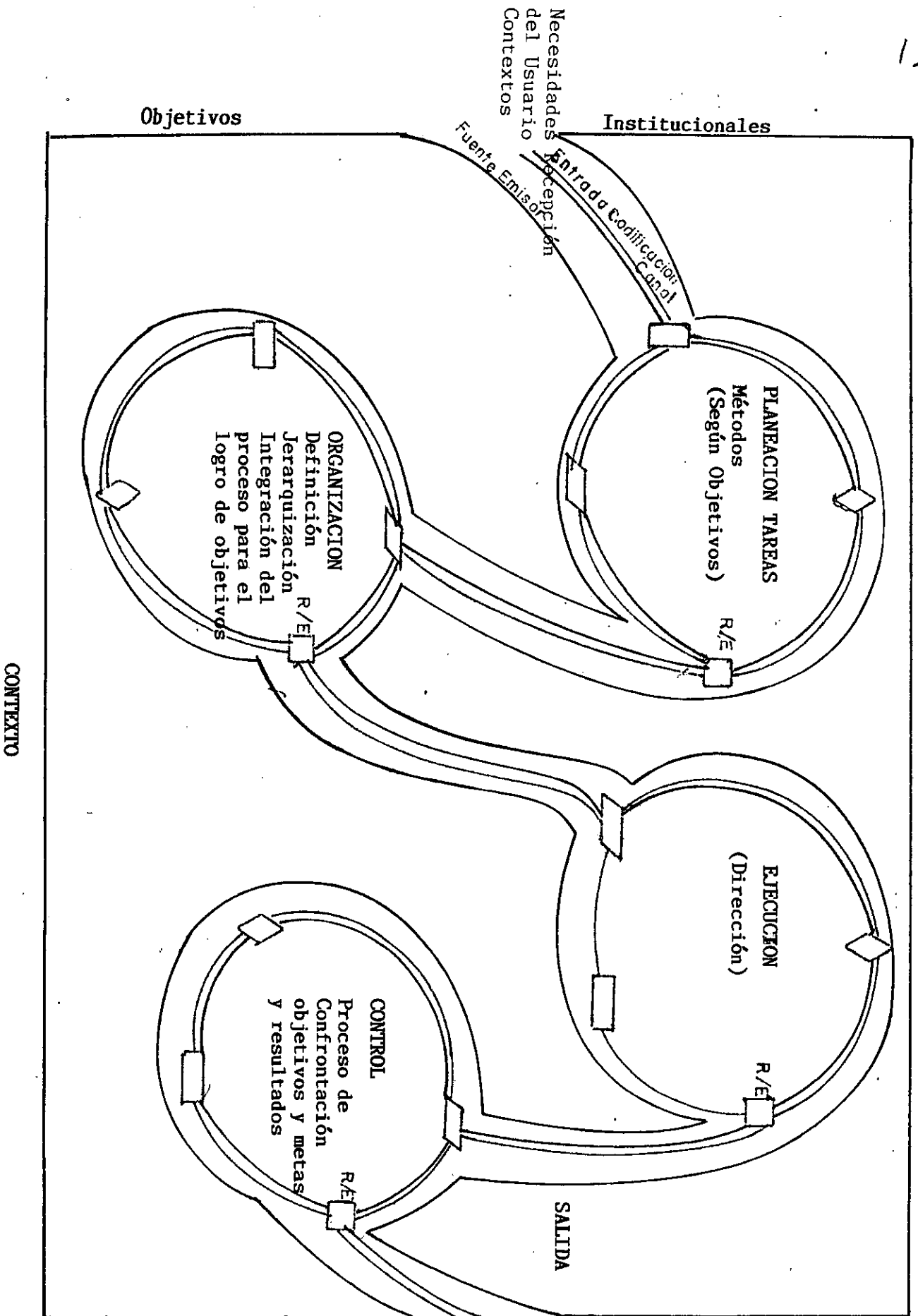
GRAFICA No. 3

FUNDAMENTOS DE LA INFORMACION Y LA TEORIA DE SISTEMAS  
PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION





GRAFINA No.4 Aproximación a una integración desde la conceptualización ofrecida por tres teorías: General de sistema, Proceso, Administrativo Información



GRAFICA No.5 Aplicación de una propuesta Sistemico-Administrativo para el manejo de la información en instituciones que laboran con familia.