

# RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO

## SECRETARIA DE EDUCACION



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX: (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

## INTRODUCCIÓN

Con la expedición de la Ley 1620 de 2013, reglamentado mediante el Decreto 1965 de 2013 se creó el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”, teniendo como fin el mejoramiento de la convivencia a todo nivel dentro de los Establecimientos Educativos.

Esto crea la figura de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar (RAICE), la cual garantiza la protección integral de los niños, niñas y adolescentes en los espacios educativos, teniendo en cuenta los contextos sociales y culturales particulares. Esta herramienta, es una guía para la resolución de toda situación o presuntos delitos que se pueden presentar dentro de los Establecimientos Educativos.

La función principal de la RAICE, es la de establecer responsabilidades y procedimientos conjuntos, que le permitan a los padres de familia, estudiantes, docentes, docentes directivos, personal administrativo y empleados, conocer anticipadamente los pasos a seguir, al momento de identificar algunas de las situaciones o presuntos delitos que están documento.

Las líneas de acción de la RAICE comprenden acciones encaminadas a la promoción (conocimiento de la comunidad), Prevención (enfocada a la adquisición de buenos hábitos), Atención (manejo de situaciones o presuntos delitos) y Seguimiento (manejo informativo de situaciones o presuntos delitos) de aquellas situaciones que se presentan o pueda presentarse al interior de la comunidad y afecten la convivencia en los Establecimientos Educativos.

Este documento acerca a la reflexión de la importancia del desarrollo de las competencias ciudadanas, para la construcción de comunidades democráticas y ciudadanas, fundamental para los sectores sociales y políticos que le aporten a la construcción de un ciudadano que tribute a la convivencia pacífica, a la participación responsable y constructiva de los procesos democráticos y que respeten y valoren la pluralidad y las diferencias. Las competencias se pueden desarrollar a través de dos estrategias presentes en este documento: **la Medición Escolar y la Justicia Restaurativa.**



## TABLA DE CONTENIDO

### Introducción

1. Competencias ciudadanas
2. Mediación de conflictos
3. La justicia restaurativa alternativa para la resolución pacífica de conflictos
4. Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar
5. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
6. Defensorías de Familia
7. Comisarías de Familia
8. Policía Nacional
9. Personería Municipal
10. Secretaría de Salud y Protección Social
11. Secretaría De Gobierno
12. Secretaría de Educación
13. Directorio Telefónico



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

## 1. LAS COMPETENCIAS CIUDADANAS

Las competencias ciudadanas, son el conjunto de conocimientos y de habilidades Cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática. Retomando el concepto de competencia como saber hacer, se trata de ofrecer a los niños y niñas las herramientas necesarias para relacionarse con otros de una manera cada vez más comprensiva y justa y para que sean capaces de resolver problemas cotidianos. Las competencias ciudadanas, permiten que cada persona contribuya a la convivencia pacífica, participe responsable y constructivamente en los procesos democráticos, respetando y valorando la pluralidad y las diferencias, tanto en su entorno cercano, como en su comunidad, en su país o en otros países. En ese sentido, los estándares de competencias ciudadanas establecen, gradualmente, lo que los estudiantes deben saber y saber hacer, según su nivel de desarrollo, para ir ejercitando esas habilidades en su hogar, en su vida escolar y en otros contextos. *Guía número 6 Estándares básicos de competencias ciudadanas.*

### ¿Qué tipo de competencias ciudadanas hay?



**Conocimientos específicos:** Se refieren a la información que los estudiantes deben saber y comprender acerca del ejercicio de la ciudadanía. Si bien esta información es importante, no es suficiente para el ejercicio de la ciudadanía y se necesitan las demás competencias.



**Competencias cognitivas:** Se refieren a la capacidad para realizar diversos procesos mentales, fundamentales en el ejercicio ciudadano. Por ejemplo, la habilidad para identificar las distintas consecuencias que podría tener una decisión, la capacidad para ver la misma situación desde el punto de vista de las personas involucradas y las capacidades de reflexión y análisis crítico, entre otras.



**Competencias emocionales:** Son las habilidades necesarias para la identificación y respuesta constructiva ante las emociones propias y las de los demás. Por ejemplo, la capacidad para reconocer los propios sentimientos y tener empatía, es decir, sentir lo que otros sienten, por ejemplo, su dolor o su ira.



**Competencias comunicativas:** Son aquellas habilidades necesarias para establecer un diálogo constructivo con las otras personas. Por ejemplo, la capacidad para escuchar atentamente los argumentos ajenos y para comprenderlos, a pesar de no compartirlos. O la capacidad para poder expresar asertivamente, es decir, con claridad, firmeza y sin agresión, los propios puntos de vista.



**Competencias integradoras:** Articulan, en la acción misma, todas las demás. Por ejemplo, la capacidad para manejar conflictos pacífica y constructivamente, una competencia integradora, requiere de ciertos conocimientos sobre las dinámicas de los conflictos, de algunas capacidades cognitivas como la habilidad para generar ideas y opciones creativas ante una situación de conflicto, de competencias emocionales como la autorregulación de la ira y de ciertas competencias comunicativas como la capacidad para transmitir asertivamente los propios intereses.

## CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS CIUDADANAS QUE CONTRIBUYEN A LA CONVIVENCIA PACÍFICA

La propuesta de competencias ciudadanas como se mencionó anteriormente presenta tres ámbitos, los cuales reflejan una visión de ciudadanía, donde las personas pueden analizar de manera crítica y reflexiva sus contextos y de ello buscar su transformación cuando los consideren injustos, desde las posibilidades que brindan los sistemas democráticos.

Para el fortalecimiento del ámbito de la convivencia y paz, se debe enfocar en ocho competencias fundamentales para la convivencia pacífica: manejo de ira, empatía, toma de perspectiva, generación creativa de opciones, consideración de consecuencias, pensamiento crítico, escucha activa y asertividad. A continuación, se explica cada uno:

- Manejo de las propias emociones:** Esta competencia permite que las personas sean capaces de tener dominio sobre las propias emociones. No se trata de hacer desaparecer las emociones ya que eso no es posible ni deseable. En cambio, se trata de que las personas manejen la manera cómo responden ante sus emociones, es decir, que las personas puedan manejar sus emociones y no que sus emociones los manejen. El miedo y la ira son dos ejemplos de emociones frente a las cuales perder el control puede llevar a que las personas le hagan daño a otros o se hagan daño a sí mismos.
- Empatía:** Es la capacidad de sentir lo que otros sienten o por lo menos sentir algo compatible con lo que puedan estar sintiendo otros. Por ejemplo, alguien demuestra empatía si le duele que otras personas sufran o si se alegra con lo bueno que les pasa. Esta competencia es fundamental, porque puede ayudar a evitar que las personas maltraten a otros. Si a mí me duele el dolor de otros, es menos probable que yo cause ese dolor.
- Asertividad:** Es la capacidad para expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas propias de maneras claras y enfáticas, pero evitando herir a los demás o hacer daño a las relaciones. El asertividad es necesaria, por ejemplo, para poder manifestar un desacuerdo o responder

ante una ofensa, de tal forma que los demás no se sientan agredidos. Los niños, niñas y adultos creen que frente a una ofensa solamente hay dos opciones: “dejarse” o responder agresivamente. La asertividad es una tercera alternativa, por medio de la cual las personas pueden ponerle freno a la ofensa sin tener que recurrir a la agresión. La asertividad también permite responder de maneras no agresivas frente a las situaciones de injusticia o maltrato que las personas observen a su alrededor, no solamente las que sufren directamente. Es decir, la asertividad es una competencia que no solamente facilita la comunicación clara y directa entre las personas, sino que contribuye a que se respeten tanto sus derechos como los de los demás ciudadanos

- ✚ **Toma de perspectiva:** Es la habilidad para ponerse mentalmente en la situación de los demás. Lograr acuerdos de beneficio mutuo e interactuar pacífica y constructivamente con los demás es, por ejemplo, mucho más probable si logramos comprender los distintos puntos de vista que tienen otros sobre una situación.
- ✚ **Generación de opciones:** Es la capacidad para imaginarse creativamente muchas maneras de resolver un conflicto o un problema social. Varias investigaciones han mostrado que cuando esta competencia no está bien desarrollada, las personas pueden recurrir más fácilmente a resolver las situaciones por la fuerza y la agresión, porque no parecen contar con otras alternativas. Algunas técnicas de creatividad como la lluvia de ideas, en la cual el objetivo es imaginarse muchas alternativas diversas tratando de evitar emitir juicios sobre ellas, son útiles para la práctica de esta competencia.
- ✚ **Consideración de consecuencias:** Es la capacidad para considerar los distintos efectos que pueda tener cada alternativa de acción. Estas consecuencias pueden ser para sí mismo, personas cercanas, personas lejanas, o inclusive para animales o el medio ambiente. Dichas consecuencias pueden ser de corto o largo plazo. Si consideramos las consecuencias de nuestras acciones, es probable que escojamos actuar de maneras que nos beneficien a todos: tanto a nosotros mismos, como a quienes puedan verse afectados por nuestras acciones.
- ✚ **Pensamiento crítico:** Es la capacidad para cuestionar y evaluar la validez de cualquier creencia, afirmación o fuente de información. De esta manera podemos cuestionar lo que ocurre en la sociedad e identificar cómo la realidad podría ser distinta a como es actualmente.
- ✚ **Escucha activa:** Esta habilidad implica no solamente estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir, sino también demostrarles a los demás que están siendo escuchados. Esto puede suceder de diversas maneras, por ejemplo, demostrando atención con el lenguaje corporal o evitando interrumpir a los demás mientras hablan. Otra de las maneras más efectivas para hacerle saber a los demás que están siendo

escuchados es el parafraseo, que consiste en repetir en las propias palabras lo que los demás dicen, para asegurarse que se está entendiendo correctamente lo que tratan de expresar (por ejemplo, usando expresiones como, “entonces, lo que me estás queriendo decir es que...”). Así, los demás pueden reaccionar señalando que sí es eso lo que están queriendo decir, o indicar que no y aclarar de nuevo su posición. Esto es muy importante en la interacción ciudadana con el otro, debido a que nos permite tomar la perspectiva del otro con mayor facilidad y asegurarle a esa persona que lo que está diciendo es valorado por nosotros. De esta manera se logran establecer relaciones más genuinas y llegar a acuerdos más fácilmente.

## 2. MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

La mediación de conflictos es un proceso en el cual un tercero neutral les ayuda a las partes involucradas en un conflicto a buscar un beneficio mutuo. En una mediación las partes participan de una manera voluntaria. Además, el mediador no impone la solución, sino que facilita el proceso para que sean las partes las que decidan los acuerdos. <sup>1</sup>



<sup>1</sup> El profesor Enrique Chauv en su libro: Educación, Convivencia y Agresión Escolar. Presenta en el capítulo 2 COMPETENCIA CIUDADANAS Y ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS. Cuáles son los pasos sugeridos para realizar la mediación escolar y el apartado siguiente se agrega una tercera columna en la cual se presentan las competencias desarrolladas de acuerdo a la propuesta de medición escolar

PASOS SUGERIDOS EN LA MEDIACIÓN	
<b>Reglas del Proceso</b>	<p>El mediador propone reglas como: no interrumpirse, no atacarse, no agredirse, escucharse, decir la verdad, mantener confidencialidad de todo lo que se discuta en el proceso, excepto si la confidencialidad de alguien está en riesgo.</p> <p>El mediador le pedí a las partes que propongan algo adicional.</p> <p>Es importante que el mediador recuerde constantemente los compromisos a las partes cuando alguno las incumpla.</p>
<b>Presentación de cada perspectiva</b>	<p>Cada uno debe lograr contar su versión del conflicto.</p> <p>El mediador debe parafrasear constantemente lo que dicen las partes, es decir, que repita en sus propias palabras lo que acaba de escuchar.</p> <p>Lo útil de esta actividad es que cada uno entienda cómo ha contribuido al problema.</p>
<b>Lluvia de Ideas de posibles soluciones</b>	<p>Una vez las partes tienen una mejor comprensión sobre las distintas versiones de lo que ha ocurrido, el mediador puede sugerir que empiecen a considerar alternativas de posibles soluciones al conflicto.</p>
<b>Evaluación de Alternativas</b>	<p>El principal criterio de selección de las alternativas es la opción que favorezca el interés de ambas partes. Es decir que ambas partes deben salir satisfechas con el acuerdo logrado. La selección puede iniciar con descartar aquellas opciones que claramente favorezcan a una parte, pero no a la otra, para concentrarse en aquellas que podrían favorecer a ambas partes.</p> <p>La opción debe ser seleccionada por las partes y no por el mediador.</p>
<b>Definir compromisos y firmar un acuerdo</b>	<p>Una vez seleccionada la opción que más favorezca a los intereses de ambas partes, es fundamental definir detalladamente a que se compromete cada parte, escribirlo y firmarlo. Es muy importante asegurarse de que la opción escogida sea viable de implementarse, es decir que los compromisos dependan de las acciones de aquellos que hicieron parte de la mediación. Es útil incluir que pasaría si alguna de las partes no cumple con sus compromisos o si exactamente el mismo conflicto vuelve a ocurrir.</p>



## CINCO COMPETENCIAS CIUDADANAS UTILIZADAS PARA EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS<sup>2</sup>

De acuerdo con lo sugerido para la mediación, a continuación, se presentan los pasos que se desarrollan en las competencias ciudadanas para el manejo de los conflictos: el manejo de la ira, la toma de perspectiva, la escucha activa, la generación creativa de opciones y consideración de consecuencias.

<sup>1</sup> El profesor Enrique Chaux en su libro: Educación, Convivencia y Agresión Escolar. Presenta en el capítulo 2 COMPETENCIAS CIUDADANAS Y ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS. Cuales son los pasos sugeridos para realizar la mediación escolar.



---

NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

PASOS SUGERIDOS

PASOS	DESCRIPCIÓN	DESARROLLO DE COMPETENCIAS CIUDADANAS
Reglas del Proceso	<p>El mediador propone reglas como: no interrumpirse, no atacarse, no agredirse, escucharse, decir la verdad, mantener confidencialidad de todo lo que se discuta en el proceso, excepto si la confidencialidad de alguien está en riesgo.</p> <p>El mediador le pedí a las partes que propongan algo adicional.</p> <p>Es importante que el mediador recuerde constantemente los compromisos a las partes cuando alguno las incumpla.</p>	<p><b>La competencia emocional el manejo de la ira.</b></p> <p>Quienes están ejerciendo el rol de mediadores tienen que saber identificar cuándo podrían estarse involucrando emocionalmente en un conflicto de otros y ser capaces de tomar distancia y calmarse.</p> <p>Los mediadores deben mantener cierto control sobre las emociones de las partes en casos en los que se identifiquen alguna de las partes alteradas y esto esté afectando el proceso.</p>
Presentación de cada perspectiva	<p>Cada uno debe lograr contar su versión del conflicto.</p> <p>El mediador debe parafrasear constantemente lo que dicen las partes, es decir, que repita en sus propias palabras lo que acaba de escuchar.</p> <p>Lo útil de esta actividad es que cada uno entienda cómo ha contribuido al problema.</p>	<p><b>La competencia cognitiva de toma de perspectiva</b> es esencial para lograr descubrir malentendidos e interpretaciones erróneas que puedan haber generado conflictos, y para entender cómo el otro está viendo la situación.</p> <p>La toma de perspectiva permite entender los intereses de la otra persona, lo cual es necesario para empezar a considerar opciones que favorezcan tanto los intereses propios como los del otro.</p> <p>Los mediadores deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lograr comprender los puntos de vista de ambas partes.</li> <li>➤ Ayudar a las partes a ver el punto de vista del otro.</li> </ul> <p>Una buena comunicación entre las partes es fundamental para entender la perspectiva del otro, sobre lo que ocurrió o entender lo que la otra persona quiere en un conflicto, sus intereses. Es por eso necesaria la <b>competencia comunica de escucha</b> activa en este proceso.</p>
Lluvia de Ideas de posibles soluciones	<p>Una vez las partes tienen una mejor comprensión sobre las distintas versiones de lo que ha ocurrido, el mediador puede sugerir</p>	<p><b>La competencia cognitiva de generación creativa de opciones</b> busca que las partes expresen lo que realmente quieren y de manera conjunta identifiquen opciones que favorezcan a ambos.</p>



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX: (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

www.rionegro.gov.co / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

	<p>que empiecen a considerar alternativas de posibles soluciones al conflicto.</p>	
<p><b>Evaluación de Alternativas</b></p>	<p>El principal criterio de selección de las alternativas es la opción que favorezca el interés de ambas partes. Es decir que ambas partes deben salir satisfechas con el acuerdo logrado. La selección puede iniciar con descartar aquellas opciones que claramente favorezcan a una parte, pero no a la otra, para concentrarse en aquellas que podrían favorecer a ambas partes.</p> <p>La opción debe ser seleccionada por las partes y no por el mediador.</p>	<p><b>La competencia cognitiva de consideración de consecuencias</b> es la capacidad para identificar y tener en cuenta los distintos efectos que puede tener cada alternativa de acción, tanto así mismo como para los demás.</p> <p>Fundamental esta competencia para la selección de las distintas opciones generadas por las partes, de tal manera que la opción elegida debe corresponder al mejor efecto para las partes del conflicto.</p>
<p><b>Definir compromisos y firmar un acuerdo</b></p>	<p>Una vez seleccionada la opción que más favorezca a los intereses de ambas partes, es fundamental definir detalladamente a que se compromete cada parte, escribirlo y firmarlo. Es muy importante asegurarse de que la opción escogida sea viable de implementarse, es decir que los compromisos dependan de las acciones de aquellos que hicieron parte de la mediación. Es útil incluir que pasaría si alguna de las partes no cumple con sus compromisos o si exactamente el mismo conflicto vuelve a ocurrir.</p>	

### 3. LA JUSTICIA RESTAURATIVA COMO ALTERNATIVA PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

En la actualidad se adelantan intervenciones desde el sector de la justicia para reducir la impunidad en Colombia y aumentar la resolución pacífica de conflictos, una de las propuestas que se ha venido trabajando es la *Justicia Restaurativa*, como alternativa integral para la reconstrucción del tejido social, basada en prácticas que estimulen escenarios de reconciliación, perdón y reparación del daño, entre otros.

#### a. LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Justicia Restaurativa: Es un tipo de justicia centrada en la dimensión social del delito. Busca restaurar el lazo social dañado por la acción criminal en un proceso de reparación y reconciliación entre la víctima y el infractor, con la mediación de la comunidad. Cuestiona la abstracción del modelo jurídico y apela al conocimiento y resolución de los conflictos entre sujetos concretos de comunidades concretas. Da un papel fundamental a la víctima, a quien se repara el daño y responsabiliza al ofensor, además de darle la oportunidad de deshacer el daño y reconciliarse con la sociedad.

#### b. PRINCIPIOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Los principios que fundamentan la Justicia Restaurativa, como escenario para la resolución de los conflictos están claramente identificados y son coherentes con el espíritu de la Conciliación, en la cual las partes son las protagonistas de la experiencia, así como quienes definen lo que es justo y viable en la construcción del acuerdo; participan de una forma voluntaria y en función de generar un consenso que satisfaga sus intereses, bien sean estos de carácter económico o legal, pero también de índole emocional y de restauración y reparación, en relación con los daños y perjuicios ocasionados por el conflicto. Enseguida se ilustran los principios rectores de la Justicia Restaurativa. (Colombia, 2008)

#### PRINCIPIOS RECTORES DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Principios	Descripción
La participación de los implicados es voluntaria	La víctima y el agresor tienen total libertad de acudir al proceso y tienen la posibilidad de retirarse en cualquier momento. Ninguna de las partes está forzada a llegar a un acuerdo.
Se requiere la participación de un facilitador	Quien deberá estar presente para guiar el curso del proceso, y velar por que todos los intervinientes actúen con mutuo respeto. El facilitador contribuirá a que de ninguna manera una de las partes pueda tener un trato degradante, en algún momento del proceso, al contrario, se respetará la dignidad y la igualdad de todas las personas, para favorecer el entendimiento y la armonía social.
El proceso se centra en subsanar lo que se haya destruido	La característica central del proceso restaurativo consiste en preguntarnos: “¿Qué se necesita para sanar, recuperarse y recobrar un sentido de seguridad?”. En este escenario las víctimas pueden necesitar información, requerir expresar su ira hacia las personas que le hicieron daño, o necesitar la reparación de dichos daños. Así como también los ofensores necesitan

	sanar y liberarse de sentimientos de culpa y de temor, resolver los conflictos que condujeron a producir el daño y tener la oportunidad de repararlos.
<b>La Justicia Restaurativa busca un sentido pleno y directo de responsabilidad</b>	<p>La responsabilidad supera la concepción de la violación de la ley y no se trata de una justificación por parte de los ofensores, acerca de los actos cometidos; sino más bien comprender, cómo estas acciones han perjudicado a otras personas.</p> <p>En este sentido el proceso restaurativo no implica “encontrar un culpable”, sino, que parte de la base del agresor que participa voluntariamente y explica a la víctima y a la comunidad la razón de su actuación y le pide disculpas por ello. Así mismo la participación del agresor no podrá utilizarse como admisión de culpabilidad en procedimientos jurídicos anteriores.</p>
<b>Esta reunión intenta reagrupar lo que se halla dividido</b>	<p>El proceso restaurativo se dirige a reconciliar a la víctima con el ofensor. Se trata pues de reintegrarlos a la comunidad, de tal manera que el rol de “víctima” y el de “ofensor” han de ser de carácter temporal y no vitalicio, es fundamental tener una visión de futuro, donde ya no se les defina, principalmente por el daño que hayan infligido o sufrido.</p> <p>En consecuencia, la reunión sostenida entre el ofensor y la víctima ha de propiciar que se pacten unas obligaciones que debe cumplir el agresor, y que son establecidas en una reunión por parte de los asistentes. Estas deben ser razonables y solo contendrán obligaciones proporcionales al daño ocasionado.</p>
<b>El acuerdo intenta fortalecer a la comunidad con el fin de evitar futuros conflictos</b>	Desde la Justicia Restaurativa, todo acto que daña a otro implica un daño a una comunidad, en este sentido hemos de propiciar acuerdos que contribuyan al mejoramiento del clima de la convivencia entre los vecinos y a un aprendizaje efectivo de los conflictos, como motor de cambio en las relaciones y en las situaciones que viven las comunidades hoy.

## TÉCNICA DE DIÁLOGO ASISTIDO ENTRE OFENSOR – OFENDIDO

Una de las técnicas utilizadas para aplicar la justicia restaurativa es la Técnica de Diálogo asistido entre ofensor – ofendido. La cual es viable para conciliar situaciones que afectan la buena convivencia.

TÉCNICA DE DIÁLOGO ASISTIDO ENTRE OFENSOR – OFENDIDO	
Pasos a Seguir	Descripción
<b>1. Preparémonos</b>	<p>El conciliador ha de preparar el sitio en el que se llevará a cabo el encuentro, asegurando que esté limpio, ordenado y se tengan las sillas suficientes para atender a los conciliantes.</p> <p>Además, si conoce de antemano alguna información sobre el caso, será prudente pensar en algunas preguntas que le puede formular a los asistentes y estudiar la “ruta” de la conciliación, es decir, los pasos necesarios.</p>
<b>2. Expliquemos el Encuentro</b>	<p>El conciliador ha de recordar los dos efectos que tiene el Encuentro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El de “<b>cosa juzgada</b>”, es decir, que lo acordado, es fuerza de ley, es un asunto juzgado, pues las partes son “jueces de su propia causa”; por lo tanto, estos acuerdos no pueden ser modificados de manera unilateral y menos por terceras personas. El asunto tratado y conciliado no se puede plantear ante otra autoridad administrativa o judicial competente, tampoco ante otro</li> </ul>

	<p>conciliador, puesto que ya ha sido “juizado”.</p> <p>El efecto de <b>“mérito ejecutivo”</b>, que consiste en el hecho de que, al acta de conciliación, se asemeja a un título, un cheque, una letra, que le da garantías, en la medida en que con la copia de ésta, dado el caso en que no se cumpla el acuerdo, el conciliante afectado, puede hacer exigible el acuerdo registrado, ante un Juez de la República.</p>
<b>3. Saludémonos</b>	El conciliador le dará la bienvenida a los conciliantes, se presentará y conocerá su nombre y apellido (si no las conoce de antemano), creando un clima de confianza para dar inicio al encuentro.
<b>4. Fijemos “reglas de juego”</b>	El conciliador propondrá a los participantes que se fijen “reglas de juego”, tales como: la no interrupción para que todos sean escuchados, el respeto a todas las personas presentes y la no utilización de palabras que ofendan a cualquiera de los asistentes.
<b>5. Comprendamos el conflicto</b>	<p>El proceso restaurativo se dirige a reconciliar a la víctima con el ofensor. Se trata pues de reintegrarlos a la comunidad, de tal manera que el rol de “víctima” y el de “ofensor” han de ser de carácter temporal y no vitalicio, es fundamental tener una visión de futuro, donde ya no se les defina, principalmente por el daño que hayan infligido o sufrido.</p> <p>En consecuencia, la reunión sostenida entre el ofensor y la víctima ha de propiciar que se pacten unas obligaciones que debe cumplir el agresor, y que son establecidas en una reunión por parte de los asistentes. Estas deben ser razonables y solo contendrán obligaciones proporcionales al daño ocasionado.</p>
<b>6. Desenredemos el conflicto: Reuniones individuales o conjuntas</b>	<p>El conciliador puede tomar una decisión crucial para avanzar en la conciliación en equidad, la de seguir en reunión conjunta con las partes o tener reuniones separadas con cada una de ellas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hace lo primero, se sugiere que este encuentro en conjunto funciona cuando los conciliantes se escuchan, han respetado la “reglas de juego” y se colaboran para llegar a un acuerdo.</li> <li>• Si se decide por reuniones separadas, es preferible que lo realice con participantes que se encuentran molestos, que se interrumpen y quieren probablemente, tener reuniones individuales con el conciliador, porque aspiran a contarle algo en secreto que quisiera que no fuese divulgado a la otra parte.</li> <li>• Lo importante como resultado de este momento, es el que construyan opciones que les sean favorables y justas en relación con la ubicación de la situación y el conciliador les ayude a valorar las implicaciones de esas opciones en la vida de cada una de ellas y en la vida en comunidad.</li> <li>• El conciliador en este momento podrá proponer fórmulas de arreglo, sólo posterior, a las surgidas por los conciliantes. Dichas opciones han de cubrir sus preocupaciones y propiciar el fortalecimiento de los lazos de amistad.</li> </ul>
<b>7. Construyamos el</b>	Es en este instante en el que se describen las opciones acordadas en el acta de Conciliación. Como recomendación especial el acta debe responder de

<b>acuerdo</b>	forma clara a las siguientes preguntas.
	<p><b>¿Qué?</b></p> <p>¿Qué estamos conciliando? Aquellos asuntos sobre los cuales tenemos competencia, que son transigibles, desistibles, conciliables, y aquellos que se viven en nuestras comunidades.</p> <p>Y ¿que están acordando los participantes en el encuentro?: Lo que han de cumplir.</p>
	<p><b>¿Cómo?</b></p> <p>¿Cómo los Conciliantes van a resolver su problema? Aquí se describirán las acciones específicas que cada conciliante realizará para resolver el problema, comprometiéndose libremente con el acuerdo. Se colocan las condiciones viables para ello.</p>
	<p><b>¿Dónde?</b></p> <p>¿Dónde se cumplirá lo que se acuerda? Es importante que se deje señalado el lugar donde se cumplirá. Casa de Justicia, la Casa Pastoral, La Finca, etc.</p>
	<p><b>¿Cuándo?</b></p> <p>¿Cuándo se van a cumplir las obligaciones o compromisos pactados? Aquí se detallarán los tiempos que los invitados al encuentro han elegido para responder a lo pactado. Hora – Día -Mes – Año.</p>
	<p><b>¿Por qué?</b></p> <p>¿Por qué se acuerda lo que se acuerda? Porque ocurrieron unos hechos, unas consecuencias de los conflictos que afectan a los conciliantes. Se ha llegado a reconocer cómo se participó en el conflicto y las responsabilidades que se deben asumir para su solución.</p>
	<p><b>¿Para qué?</b></p> <p>¿Para qué se realiza esta Conciliación? Para tener una relación pacífica con mi vecino o familia; para aprender del conflicto y ser mejor persona.</p>
	<p><b>¿Quiénes?</b></p> <p>¿Quiénes están involucrados en el acuerdo? El Acta ha de permitirnos identificar en forma clara quienes harán qué cosas para resolver el conflicto.</p>
<p>Una vez elaborada el acta de conciliación, el conciliador recordará las implicaciones que tienen el incumplimiento de la misma y se despide cordialmente de cada una de las partes.</p>	

#### 4. Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar

La Ruta de Atención Integral establece las acciones que deben ser desarrolladas por las instancias y actores del Sistema Nacional de Convivencia Escolar, en relación con sus cuatro componentes: promoción, prevención, atención y seguimiento.

El componente de promoción permitirá fomentar el mejoramiento de la convivencia y el clima escolar, con el fin de generar un entorno favorable para el ejercicio real y efectivo de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos.

Con las acciones de prevención se intervendrá oportunamente en los comportamientos que podrían afectar la realización efectiva de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, con el fin de evitar que se constituyan en patrones de interacción que alteren la convivencia de los miembros de la comunidad educativa.

A su vez, el componente de atención hará posible asistir a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, mediante la aplicación de protocolos internos de los establecimientos educativos, o *mediante la activación de protocolos de atención de otras entidades que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar* (ICBF, Sistema General de Seguridad Social en Salud, Policía de Infancia y Adolescencia, entre otros).

Finalmente, las entidades del Sistema Nacional de Convivencia Escolar deberán realizar permanentemente el seguimiento y evaluación de las estrategias para la promoción y fortalecimiento de la formación para la ciudadanía y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, para la prevención y mitigación de la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia; y para la atención de las situaciones que afectan la convivencia escolar

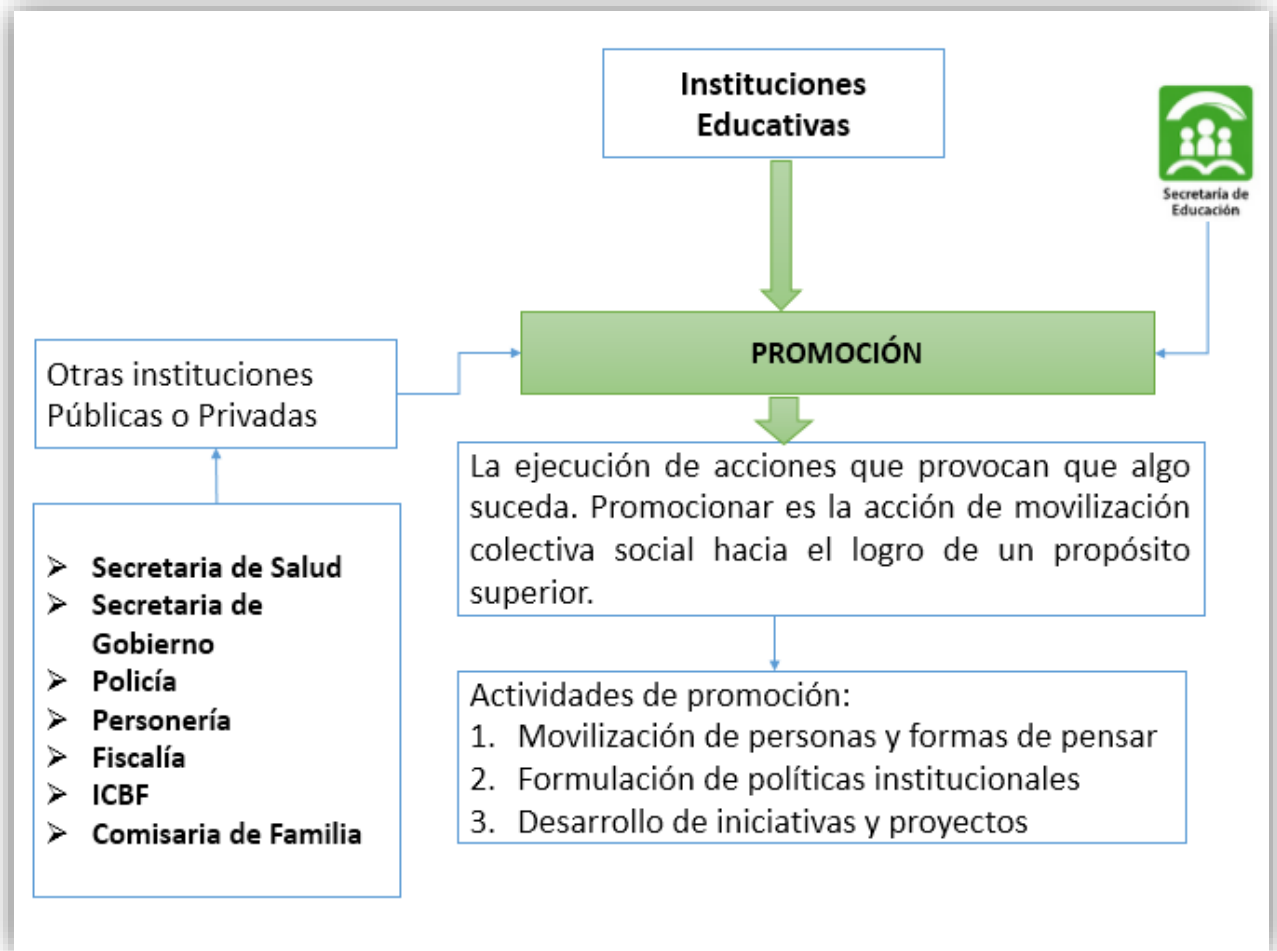
#### Componentes de la ruta de atención integral para la convivencia escolar

##### a. Promoción.

Promocionar es la acción de movilizar al colectivo social hacia el logro de un propósito de nivel superior. Puede entenderse también como la acción de impulsar, fomentar y dinamizar orientándose hacia el desarrollo de algo. En ese sentido, el artículo 30 de la Ley 1620 de 2013 determina que el componente de promoción se centra en el desarrollo de competencias ciudadanas y el ejercicio de los DDHH y DHSR, determina la calidad del clima escolar y define los criterios de convivencia escolar.



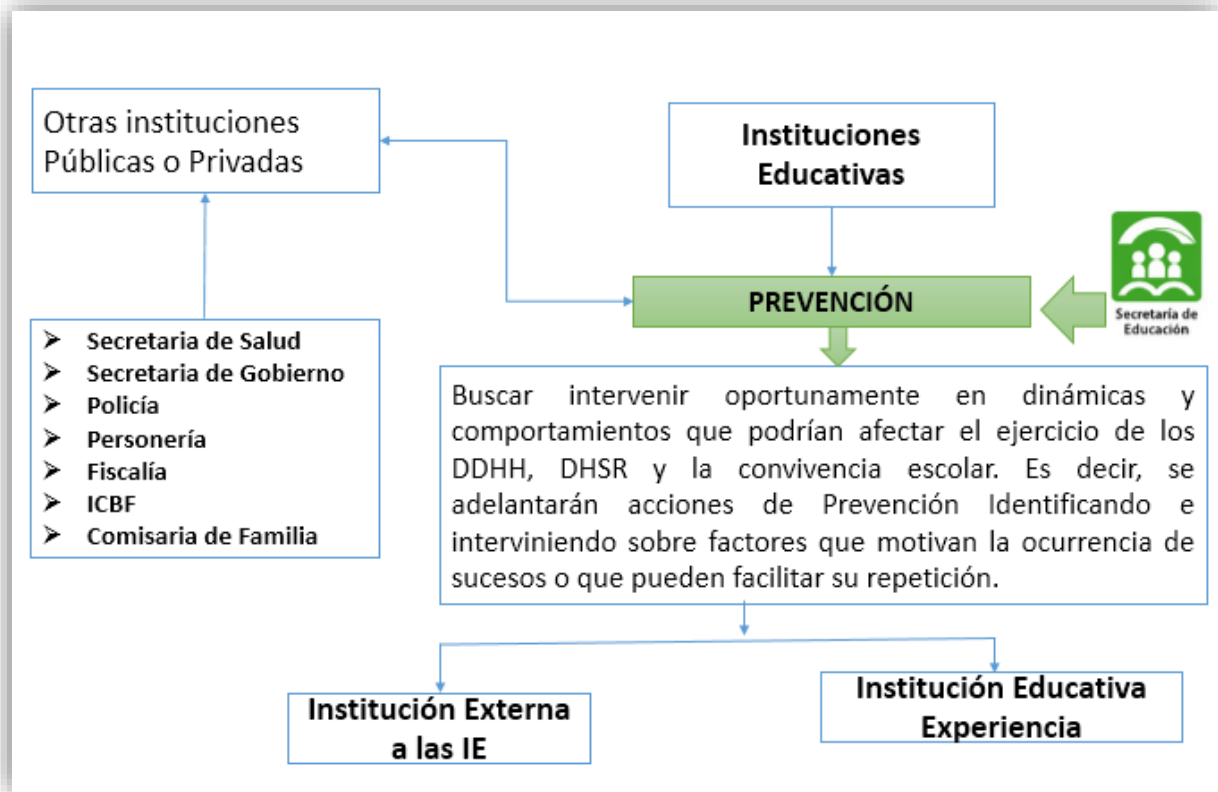




## b. Prevención

En el marco del Decreto 1965 de 2013 se considera que la prevención busca intervenir oportunamente en dinámicas y comportamientos que podrían afectar el ejercicio de los DDHH, DHR y la convivencia escolar. Es decir, usted adelantará acciones de prevención identificando e interviniendo sobre factores que motivan la ocurrencia de sucesos o que pueden facilitar su repetición.

Es así como las acciones de prevención intervienen sobre factores o situaciones que amenazan el ejercicio de los DDHH, de manera que los episodios de vulneración (violencia, discriminación, inequidad, acoso, agresión, censura, autoritarismo, etc.) no se repitan hasta convertirse en dinámicas relacionales dentro de la comunidad educativa. Lo anterior, para evitar que lleguen a configurar la identidad de las personas que conforman la comunidad educativa o ser parte de la caracterización del contexto.



### c. Atención.

Se refiere a atender, prestar atención con especial cuidado. En el marco de la Ley 1620 de 2013 el componente de atención orienta todas aquellas acciones que se realizan para asistir oportuna y pedagógicamente a las personas que conforman la comunidad educativa, frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR.

Significa que la Ley de Convivencia Escolar requiere que se aplique una perspectiva pedagógica en el manejo de las situaciones que afectan la convivencia escolar. ¿Qué es una perspectiva pedagógica con especial cuidado? Es propiciar la reconstrucción de la situación en un ambiente de diálogo, de respeto, cuidado y reconocimiento a las personas involucradas. Significa generar opciones para restituir el estado de las cosas, significa mitigar las inconformidades o daños que resultan de la situación.

Atender es solucionar mediante el manejo de la situación, facilitar escenarios y acciones donde la comunidad educativa pueda responder propositivamente ante situaciones que afecten la convivencia, la participación y las relaciones entre las personas que conforman la comunidad educativa. Estas acciones pueden ser de tipo pedagógico, didáctico y normativo.

Al contrario de esto, una atención pedagógica con especial cuidado examinará lo ocurrido con las personas involucradas y establecerá una solución que recomponga la situación en circunstancias que dejen satisfechas a las personas, de manera que se evita repetición de la situación.

**Situación tipo I.** Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud física o mental (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

Las situaciones de tipo I deben ser atendidas dentro de la escuela de manera inmediata para evitar que se agraven. Las personas que conforman la comunidad educativa son los llamados a apoyar la atención.

**Artículo 42. De los protocolos para la atención de Situaciones Tipo I.** Los protocolos de los establecimientos educativos para la atención de las situaciones tipo 1, a que se refiere el numeral 1 del artículo 40 del presente Decreto, deberán desarrollar como mínimo el siguiente procedimiento:

1. Reunir inmediatamente a las partes involucradas en el conflicto y mediar de manera pedagógica para que éstas expongan sus puntos de vista y busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo.
2. Fijar la forma de solución de manera imparcial, equitativa y justa, encaminada a buscar la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el grupo involucrado o en el establecimiento educativo. De esta actuación se dejará constancia.
3. Realizar seguimiento del caso y de los compromisos a fin de verificar si la solución fue efectiva o si se requiere acudir a los protocolos consagrados en los artículos 43 y 44 del presente Decreto.

Parágrafo. Los estudiantes que hayan sido capacitados como mediadores o conciliadores escolares podrán participar en el manejo de estos casos en los términos fijados en el manual de convivencia.

**Situaciones tipo II.** Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso, que no presenten revista las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes particularidades: a) Que se presenten de manera repetida o sistemática. b) Que causen daños al cuerpo o a la salud (física o mental) sin generar incapacidad alguna para cualquiera de las personas involucradas (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

**Artículo 43. De los protocolos para la atención de Situaciones Tipo II.** Los protocolos de los establecimientos educativos para la atención de las situaciones



tipo II, a que se refiere el numeral 2 del artículo 40 del presente Decreto, deberán desarrollar como mínimo el siguiente procedimiento:

1. En casos de daño al cuerpo o a la salud, garantizar la atención inmediata en salud física y mental de los involucrados, mediante la remisión a las entidades competentes, actuación de la cual se dejará constancia.
2. Cuando se requieran medidas de restablecimiento de derechos, remitir la situación a las autoridades administrativas, en el marco de la Ley 1098 de 2006, actuación de la cual se dejará constancia.
3. Adoptar las medidas para proteger a los involucrados en la situación de posibles acciones en su contra, actuación de la cual se dejará constancia.
4. Informar de manera inmediata a los padres. madres o acudientes de todos los estudiantes involucrados. actuación de la cual se dejará constancia.
5. Generar espacios en los que las partes involucradas y los padres. madres o acudientes de los estudiantes, puedan exponer y precisar lo acontecido, preservando, en cualquier caso, el derecho a la intimidad, confidencialidad y demás derechos.
6. Determinar las acciones restaurativas que busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo; así como las consecuencias aplicables a quienes han promovido, contribuido o participado en la situación reportada.
7. El presidente del comité escolar de convivencia informará a los demás integrantes de este comité, sobre la situación ocurrida y las medidas adoptadas. El comité realizará el análisis y seguimiento, a fin de verificar si la solución fue efectiva o si se requiere acudir al protocolo consagrado en el artículo 44 del presente Decreto.
8. El comité escolar de convivencia dejará constancia en acta de todo lo ocurrido y de las decisiones adoptadas, la cual será suscrita por todos los integrantes e intervinientes.
9. El presidente del comité escolar de convivencia reportará la información del caso al aplicativo que para el efecto se haya implementado en el Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.

Parágrafo. Cuando el comité escolar de convivencia adopte como acciones o medidas la remisión de la situación al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para el restablecimiento de derechos, o al Sistema de Seguridad Social para la atención en salud integral, estas entidades cumplirán con lo dispuesto en el artículo 4S del presente Decreto.

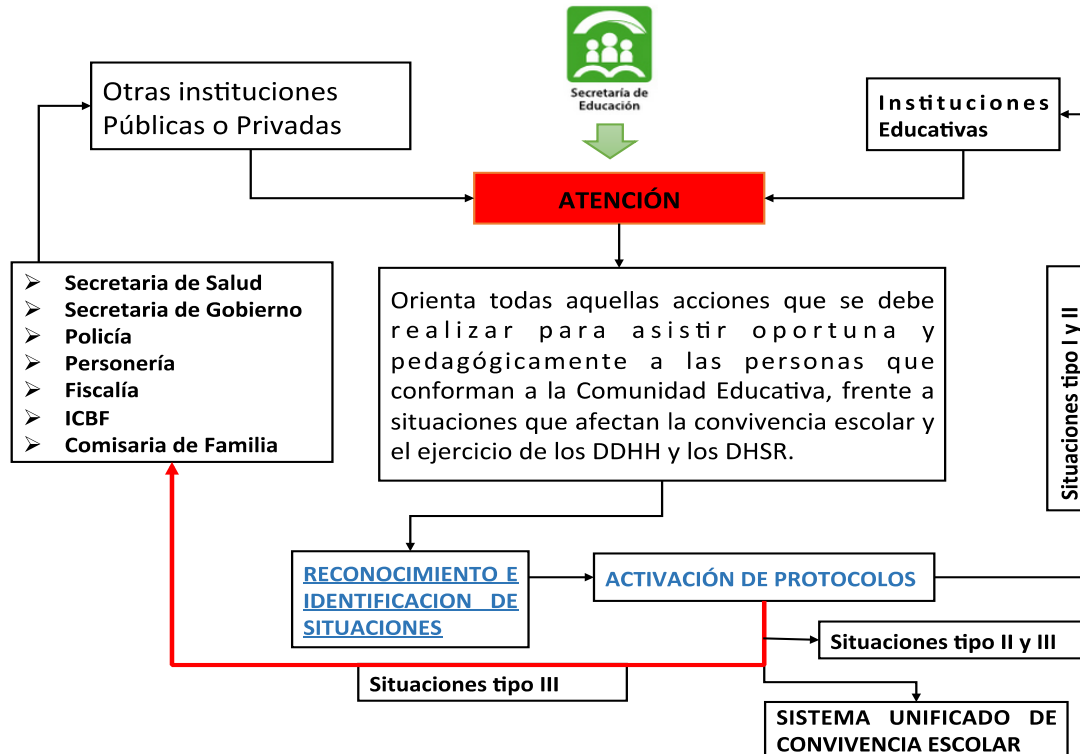
**Situaciones tipo III.** Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos en el Título IV del Libro 11 de la Ley 599 de 2000, o que constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).



**Artículo 44. Protocolo para la atención de de Situaciones Tipo III.** Los protocolos de los establecimientos educativos para la atención de las situaciones tipo 111 a que se refiere el numeral 3 del artículo 40 del presente Decreto, deberán desarrollar como mínimo el siguiente procedimiento:

1. En casos de daño al cuerpo o a la salud. garantizar la atención inmediata en salud física y mental de los involucrados, mediante la remisión a las entidades competentes, actuación de la cual se dejará constancia.
2. Informar de manera inmediata a los padres, madres o acudientes de todos los estudiantes involucrados, actuación de la cual se dejará constancia.
3. El presidente del Comité Escolar de Convivencia de manera inmediata y por el medio más expedito, pondrá la situación en conocimiento de la Policía Nacional, actuación de la cual se dejará constancia.
4. No obstante, lo dispuesto en el numeral anterior, se citará a los integrantes del comité escolar de convivencia en los términos fijados en el manual de convivencia. De la citación se dejará constancia.
5. El presidente del comité escolar de convivencia informará a los participantes en el comité, de los hechos que dieron lugar a la convocatoria, guardando reserva de aquella información que pueda atentar contra el derecho a la intimidad y confidencialidad de las partes involucradas, así como del reporte realizado ante la autoridad competente.
6. Pese a que una situación se haya puesto en conocimiento de las autoridades competentes, el comité escolar de convivencia adoptará, de manera inmediata, las medidas propias del establecimiento educativo, tendientes a proteger dentro del ámbito de sus competencias a la víctima, a quien se le atribuye la agresión y a las personas que hayan informado o hagan parte de la situación presentada, actuación de la cual se dejará constancia.
7. El presidente del comité escolar de convivencia reportará la información del caso al aplicativo que para el efecto se haya implementado en el Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.
8. Los casos sometidos a este protocolo serán objeto de seguimiento por parte del comité escolar de convivencia, de la autoridad que asuma el conocimiento y del comité municipal, distrital o departamental de convivencia escolar que ejerza jurisdicción sobre el establecimiento educativo en el cual se presentó el hecho.





#### d. Seguimiento

El Sistema Nacional de Convivencia Escolar debe contar con mecanismos para evaluarse, monitorearse y resolver situaciones que obstaculicen su marcha. Deben existir mecanismos para introducir al sistema datos para su retroalimentación. Este proceso de generación y análisis de información se conoce como componente de seguimiento.

La verificación se da en términos de la comprobación de la ejecución efectiva de todas las acciones de promoción, prevención y atención señaladas en el Decreto 1965 de 2013; el monitoreo se traduce en un ejercicio constante y regular de registro y sistematización de las acciones realizadas para capitalizar aprendizajes en la aplicación efectiva de la ruta, y la retroalimentación propone ajustes y transformaciones de las acciones de los componentes.

**Artículo 31. Mesa Técnica del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1620 de 2013, el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la Policía Nacional, crearán dentro de un término no superior a dos (2) meses contados a partir de la publicación del presente Decreto, una mesa técnica en el marco del Comité Nacional de Convivencia Escolar, la cual se encargará del diseño, implementación,

operación y funcionamiento del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.

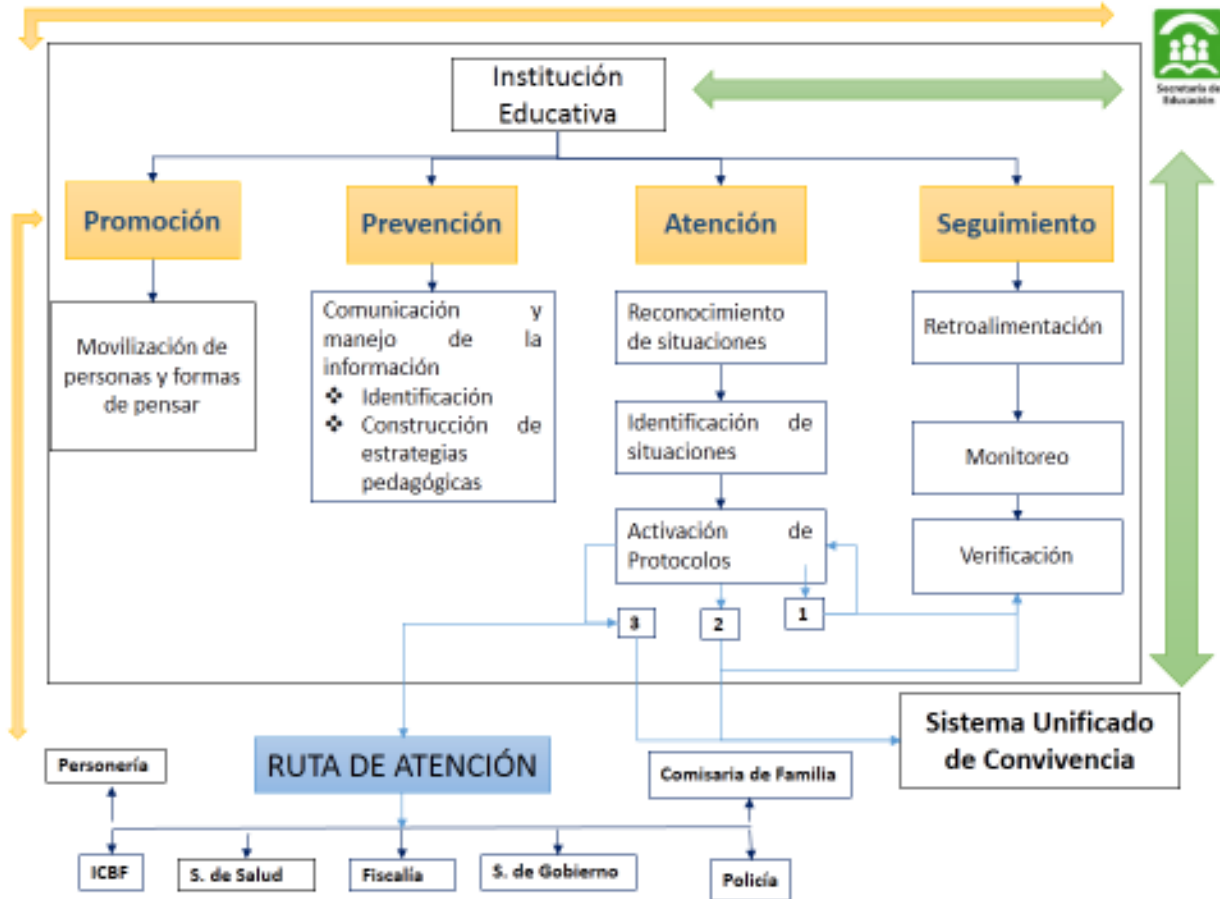
**Artículo 32. Funciones de la Mesa Técnica del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.** La Mesa Técnica del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar tendrá como funciones las siguientes:

1. Diseñar la estructura del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar en cuanto a la información contenida, usuarios autorizados para el registro y seguimiento de reportes.
2. Prever en la estructura del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar su articulación con los sistemas de información de las entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y de las demás entidades que se requiera, de tal manera que se garantice el seguimiento de las situaciones que afectan la convivencia escolar de los estudiantes de los establecimientos educativos.
3. Definir el responsable de la administración del Sistema de Información Unificado de Convivencia y de su protocolo técnico de operación.
4. Diseñar y formular los indicadores para el seguimiento de las situaciones que afectan la convivencia escolar de los estudiantes de los establecimientos educativos.
5. Definir los lineamientos, aplicativos y formatos a través de los cuales se deberá reportar la información al Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.
6. Realizar el seguimiento al funcionamiento del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar y adoptar los ajustes que sean necesarios.
7. Las demás que le sean asignadas por el Comité Nacional de Convivencia Escolar.

**Artículo 33. Operación del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.** Para la operación del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar la Mesa Técnica deberá garantizar lo siguiente:

1. La identificación, registro y seguimiento de las situaciones de tipo 11 y 111 de las que trata el artículo 40 del presente Decreto.
2. Que todas las entidades involucradas en la atención de las situaciones tipo 111, a las que se refiere el numeral 3 del artículo 40 del presente Decreto, cuenten con un acceso oportuno que permita el registro y seguimiento de las acciones adelantadas frente a dichas situaciones.
3. El derecho a la intimidad, la confidencialidad y la protección de datos personales de las personas involucradas, de acuerdo con los parámetros de protección fijados en la Constitución Política, en los tratados internacionales, en la Ley 1098 de 2006, en la Ley estatutaria 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables a la materia.

## RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR



La importancia de la activación de la Ruta de Atención Integral de Convivencia Escolar es saber cómo los establecimientos educativos deben responder a las situaciones cotidianas de acuerdo a las responsabilidades de los actores externos que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar (ICBF, Sistema General de Seguridad Social en Salud, Policía de Infancia y Adolescencia, entre otros).

Es por esta razón que se presenta de acuerdo con la Ley que entidades integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, sus competencias y el directorio para solicitar intervención de estas si es necesario.



## INSTITUTO COLOMBIA DE BIENESTAR FAMILIAR

### **LEY 1620/2013 ARTÍCULO 24. Del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en su carácter de coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, será el encargado de:

- 1) Dar los lineamientos a las autoridades administrativas competentes y a los consejos territoriales de política social, acorde con las funciones y acciones que les corresponde en el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, en particular y en relación con los comités municipales, distritales y departamentales de convivencia escolar y con la Ruta de Atención Integral.
- 2) Atender y orientar a niños, niñas y adolescentes a través de las autoridades administrativas competentes, en el ejercicio y restablecimiento de sus derechos humanos, sexuales y reproductivos.
- 3) Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección necesarias en los casos en que los niños, las niñas y los adolescentes sean víctimas de delitos, o en aquellos casos que corresponden a convivencia escolar o vulneración de derechos sexuales y reproductivos y que provienen de la activación de la ruta de atención integral por parte de los rectores de los establecimientos educativos.
- 4) Adoptar medidas de prevención o protección, a través de la acción del comisario de familia, una vez agotada la instancia del comité escolar de convivencia de que trata la presente Ley.
- 5) Realizar seguimiento y reportar al Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar directamente o a través de las autoridades administrativas competentes, los casos que le sean remitidos, atendiendo a los protocolos que se establezcan, de conformidad con la reglamentación que para tal fin se expida.

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

Artículo 2º. Objeto. El presente código tiene por objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado.

Artículo 5o. Naturaleza de las normas contenidas en este código. Las normas sobre los niños, las niñas y los adolescentes, contenidas en este código, son de orden público, de carácter irrenunciable y los principios y reglas en ellas consagrados se aplicarán de preferencia a las disposiciones contenidas en otras leyes.



Artículo 11. Exigibilidad de los Derechos. Salvo las normas procesales sobre legitimidad en la causa para incoar las acciones judiciales o procedimientos administrativos a favor de los menores de edad, cualquier persona puede exigir de la autoridad competente el cumplimiento y el restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

El Estado en cabeza de todos y cada uno de sus agentes tiene la responsabilidad inexcusable de actuar oportunamente para garantizar la realización, protección y el restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

Parágrafo. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como ente coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, mantendrá todas las funciones que hoy tiene (Ley 75/68 y Ley 7ª/79) y definirá los lineamientos técnicos que las entidades deben cumplir para garantizar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, y para asegurar su restablecimiento. Así mismo coadyuvará a los entes nacionales, departamentales, distritales y municipales en la ejecución de sus políticas públicas, sin perjuicio de las competencias y funciones constitucionales y legales propias de cada una de ellas.

Artículo 58. Red de Hogares de Paso. Se entiende por Red de Hogares de Paso el grupo de familias registradas en el programa de protección de los niños, las niñas y los adolescentes, que están dispuestas a acogerlos, de manera voluntaria y subsidiada por el Estado, en forma inmediata, para brindarles el cuidado y atención necesarios.

En todos los distritos, municipios y territorios indígenas del territorio nacional, los gobernadores, los alcaldes, con la asistencia técnica del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, organizarán las redes de hogares de paso y establecerá el registro, el reglamento, los recursos, los criterios de selección y los controles y mecanismos de seguimiento y vigilancia de las familias, de acuerdo con los principios establecidos en este código.

Artículo 60. Vinculación a Programas de Atención Especializada para el Restablecimiento de Derechos Vulnerados. Cuando un niño, una niña o un adolescente sea víctima de cualquier acto que vulnere sus derechos de protección, de su integridad personal, o sea víctima de un delito, o cuando se trate de una adolescente o mujer mayor de 18 años embarazada, deberán vincularse a un programa de atención especializada que asegure el restablecimiento de sus derechos.

Parágrafo 1º. La especialización de los programas debe definirse a partir de estudios diagnósticos que permitan determinar la naturaleza y el alcance de los mismos. Los programas deberán obedecer a las problemáticas sociales que afectan a los niños, las niñas y los adolescentes, y ser formulados en el marco de las políticas públicas de infancia y adolescencia dentro del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.



Parágrafo 2º. El Gobierno Nacional y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar expedirán la reglamentación correspondiente al funcionamiento y operación de las casas de madres gestantes y los programas de asistencia y cuidado a mujeres con embarazos no deseados de que trata el presente artículo, durante los 12 meses siguientes a la expedición de la presente ley.

## DEFENSORÍAS DE FAMILIA

Artículo 79. *Defensorías de Familia.* Son dependencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de naturaleza multidisciplinaria, encargadas de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Las Defensorías de Familia contarán con equipos técnicos interdisciplinarios integrados, por lo menos, por un psicólogo, un trabajador social y un nutricionista. Los conceptos emitidos por cualquiera de los integrantes del equipo técnico tendrán el carácter de dictamen pericial.

Artículo 82. *Funciones del Defensor de Familia.* Corresponde al Defensor de Familia:

1. Adelantar de oficio, las actuaciones necesarias para prevenir, proteger, garantizar y restablecer los derechos de los niños, las niñas, los adolescentes y las adolescentes cuando tenga información sobre su vulneración o amenaza.
2. Adoptar las medidas de restablecimiento establecidas en la presente ley para detener la violación o amenaza de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes.
3. Emitir los conceptos ordenados por la ley, en las actuaciones judiciales o administrativas.
4. Ejercer las funciones de policía señaladas en este Código.
5. Dictar las medidas de restablecimiento de los derechos para los niños y las niñas menores de catorce (14) años que cometan delitos.
6. Asumir la asistencia y protección del adolescente responsable de haber infringido la ley penal ante el juez penal para adolescentes.
7. Conceder permiso para salir del país a los niños, las niñas y los adolescentes, cuando no sea necesaria la intervención del juez.
8. Promover la conciliación extrajudicial en los asuntos relacionados con derechos y obligaciones entre cónyuges, compañeros permanentes, padres e hijos, miembros de la familia o personas responsables del cuidado del niño, niña o adolescente
9. Aprobar las conciliaciones en relación con la asignación de la custodia y cuidado personal del niño, el establecimiento de las relaciones materno o paterno filiales, la determinación de la cuota alimentaria, la fijación provisional de residencia separada, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes, la separación de cuerpos y de bienes del matrimonio civil o religioso, las cauciones de comportamiento conyugal, la disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa distinta de la muerte del cónyuge y los demás aspectos relacionados con el régimen económico del matrimonio y los derechos sucesorales, sin perjuicio de la competencia atribuida por la ley a los notarios.



10. Citar al presunto padre con miras al reconocimiento voluntario del hijo extramatrimonial nacido o que esté por nacer y, en caso de producirse, extender el acta respectiva y ordenar la inscripción o corrección del nombre en el registro del estado civil.

11. Promover los procesos o trámites judiciales a que haya lugar en defensa de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes, e intervenir en los

procesos en que se discutan derechos de estos, sin perjuicio de la actuación del Ministerio Público y de la representación judicial a que haya lugar.

12. Representar a los niños, las niñas o los adolescentes en las actuaciones judiciales o administrativas, cuando carezcan de representante, o este se halle ausente o incapacitado, o sea el agente de la amenaza o vulneración de derechos.

13. Fijar cuota provisional de alimentos, siempre que no se logre conciliación.

14. Declarar la situación de adoptabilidad en que se encuentre el niño, niña o adolescente

15. Autorizar la adopción en los casos previstos en la ley.

16. Formular denuncia penal cuando advierta que el niño, niña o adolescente ha sido víctima de un delito.

17. Ejercer las funciones atribuidas por el artículo 71 de la Ley 906 de 2004.

18. Asesorar y orientar al público en materia de derechos de la infancia, la adolescencia y la familia.

19. Solicitar la inscripción del nacimiento de un niño, la corrección, modificación o cancelación de su registro civil, ante la Dirección Nacional de Registro Civil de las personas, siempre y cuando dentro del proceso administrativo de restablecimiento de sus derechos se pruebe que el nombre y sus apellidos no corresponden a la realidad de su estado civil y a su origen biológico, sin necesidad de acudir a la jurisdicción de familia

## COMISARÍAS DE FAMILIA

*Artículo 83. Las comisarías de familia* son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley.

*Artículo 86. Funciones del comisario de familia.* Corresponde al comisario de familia:

1. Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar.
2. Atender y orientar a los niños, las niñas y los adolescentes y demás miembros del grupo familiar en el ejercicio y restablecimiento de sus derechos.
3. Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección necesarias en casos de delitos contra los niños, las niñas y los adolescentes.



4. Recibir denuncias y tomar las medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar.
5. Definir provisionalmente sobre la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes y fijar las cauciones de comportamiento conyugal, en las situaciones de violencia intrafamiliar.
6. Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro en que pueda encontrarse un niño, niña o adolescente, cuando la urgencia del caso lo demande.<sup>3</sup>

En el entendido de que previamente, el defensor o el comisario de familia deberá en una decisión escrita, valorar las pruebas que demuestran que se reúnen en cada caso los requisitos para que proceda el allanamiento con la finalidad exclusiva de efectuar el rescate y proteger al menor de edad. [Sentencia C-256-08]

7. Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.
8. Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y denunciar el delito.
9. Aplicar las medidas policivas que correspondan en casos de conflictos familiares, conforme a las atribuciones que les confieran los Concejos Municipales.

## POLICÍA NACIONAL

**LEY 1620/2013 ARTÍCULO 27. De los integrantes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.** En el marco del Sistema Nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, corresponde al coordinador del Sistema de Responsabilidad Penal de Adolescentes, y a las autoridades judiciales especializadas y los demás entes administrativos integrantes de este Sistema, intervenir en aquellos casos de violencia escolar que trasciendan el ámbito escolar y revistan las características de la comisión de una conducta punible que de acuerdo con la ruta de atención integral le sean remitidos por el ICBF, las Comisarías de Familia o la Personería.

En la Ruta de Atención Integral, la Policía de Infancia y Adolescencia es el enlace con los rectores o directores de los establecimientos educativos.

---

<sup>3</sup> Sentencia C-256-08. Exequible el artículo 86, numeral 6 en el entendido de que previamente, el defensor o el comisario de familia deberá en una decisión escrita, valorar las pruebas que demuestran que se reúnen en cada caso los requisitos para que proceda el allanamiento con la finalidad exclusiva de efectuar el rescate y proteger al menor de edad.

*Artículo 88. Misión de la Policía Nacional.* La Policía Nacional es una entidad que integra el Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Su misión como miembro del Sistema, es garantizar la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes en el marco de las competencias y funciones que le asigna la Ley. Tendrá como cuerpo especializado a la Policía de Infancia y Adolescencia que reemplazará a la Policía de Menores.

*Artículo 89. Funciones de la Policía Nacional para garantizar los Derechos de los Niños, las Niñas y los Adolescentes.* Sin perjuicio de las funciones atribuidas en otras leyes en relación con los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, la Policía Nacional y en especial la Policía de Infancia y Adolescencia, tendrán las siguientes funciones:

1. Cumplir y hacer cumplir las normas y decisiones que, para la protección de los niños, las niñas y los adolescentes impartan los organismos del Estado.
2. Diseñar y ejecutar programas y campañas de educación, prevención, garantía y restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes en todo el territorio nacional.
3. Adelantar labores de vigilancia y control en los lugares de recreación y deporte y demás espacios públicos en donde habitualmente concurren niños, niñas y adolescentes y a la entrada de los establecimientos educativos de su jurisdicción.
4. Adelantar labores de vigilancia a fin de controlar e impedir el ingreso de los niños, las niñas y los adolescentes a los lugares de diversión destinados al consumo de bebidas alcohólicas y cigarrillos y hacer cumplir la prohibición de venta de estos productos.
5. Adelantar labores de vigilancia a fin de controlar e impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los lugares en donde se ejerza la explotación sexual, se realicen espectáculos no aptos para niños, niñas o adolescentes, a salas de juego de azar y lugares públicos o privados de alto riesgo que ofrezcan peligro para su integridad física y/o moral y tomar las medidas a que haya lugar.
6. Adelantar labores de vigilancia a fin de prevenir, controlar e impedir la entrada de menores de catorce (14) años a las salas de juegos electrónicos.
7. Controlar e impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a salas de cine, teatros o similares donde se presenten espectáculos con clasificación para mayores y el alquiler de películas de video clasificadas para adultos.

8. Adelantar labores de vigilancia a fin de controlar el porte de armas de fuego o corto punzantes, bebidas embriagantes, pólvora, estupefacientes y material pornográfico, por parte de niños, niñas o adolescentes, así como de elementos que puedan atentar contra su integridad, y proceder a su incautación;
9. Diseñar programas de prevención para los adultos sobre el porte y uso responsable de armas de fuego, de bebidas embriagantes, de pólvora, de juguetes bélicos y de cigarrillos cuando conviven o están acompañados de niños, niñas o adolescentes.
10. Brindar apoyo a las autoridades judiciales, los Defensores y Comisarios de Familia, Personeros Municipales e Inspectores de Policía en las acciones de policía y protección de los niños, las niñas y los adolescentes y de su familia, y trasladarlos cuando sea procedente, a los hogares de paso o a los lugares en donde se desarrollen los programas de atención especializada de acuerdo con la orden emitida por estas autoridades. Es obligación de los centros de atención especializada recibir a los niños, las niñas o los adolescentes que sean conducidos por la Policía.
11. Apoyar al Departamento Administrativo de Seguridad, DAS, y demás autoridades competentes, en la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes.
12. Realizar labores de inteligencia para combatir las redes dedicadas a la producción, tráfico o comercialización de sustancias psicoactivas ilegales que produzcan dependencia, a la distribución y comercialización de pornografía infantil a través de Internet o cualquier otro medio, al tráfico o a la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, o a cualquier otra actividad que atente contra sus derechos.<sup>4</sup>
13. Adelantar acciones para la detección de niños, niñas y adolescentes que realicen trabajos prohibidos, cuales quiera de las peores formas de trabajo infantil, o que estén en situación de explotación y riesgo, y denunciar el hecho ante la autoridad competente.
14. Recibir las quejas y denuncias de la ciudadanía sobre amenazas o vulneraciones de los derechos del niño, niña o adolescente, actuar de manera inmediata para garantizar los derechos amenazados y para prevenir su vulneración cuando sea del caso, o correr traslado a las autoridades competentes.

15. Garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes en todos los procedimientos policiales.
16. Adelantar labores de vigilancia y control de las instituciones encargadas de ejecutar las sanciones establecidas en el presente Código, a fin de garantizar la seguridad de los niños, niñas y adolescentes y evitar su evasión.
17. Prestar la logística necesaria para el traslado de niños, niñas y adolescentes a juzgados, centros hospitalarios, previniendo y controlando todo tipo de alteración que desarrollen los menores, garantizando el normal desarrollo de los niños, niñas, adolescentes y la institución.

## PERSONERIA MUNICIPAL

**LEY 1620/2013 ARTÍCULO 26. De los personeros.** En el marco del Sistema Nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, al personero municipal o distrital en cumplimiento de sus funciones de Ministerio Público, de la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas, le corresponde:

- 1) Atender aquellos casos que no hayan podido ser resueltos por el Comité Escolar de Convivencia.
- 2) Orientar e instruir a los habitantes de la respectiva jurisdicción en el ejercicio de sus derechos y referir a la autoridad competente, según el caso.





3) Realizar seguimiento y reportar al Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar, los casos que le sean remitidos, atendiendo a los protocolos que se establezcan en la Ruta de Atención Integral y de conformidad con la reglamentación que para tal fin se expida

Artículo 95. *El Ministerio Público.* El Ministerio Público está integrado por la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, y las personerías distritales y municipales, y tendrán a su cargo, además de las señaladas en la Constitución Política y en la ley, las siguientes funciones:

1. Promover, divulgar, proteger y defender los Derechos Humanos de la infancia en las instituciones públicas y privadas con énfasis en el carácter prevalente de sus derechos, de su interés superior y sus mecanismos de protección frente a amenazas y vulneraciones.

2. Promover el conocimiento y la formación de los niños, las niñas y los adolescentes para el ejercicio responsable de sus derechos.

3. Tramitar de oficio o por solicitud de cualquier persona, las peticiones y quejas relacionadas con amenazas o vulneraciones de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes y su contexto familiar, y abogar en forma oportuna, inmediata e informal, porque la solución sea eficaz y tenga en cuenta su interés superior y la prevalencia de los derechos.

4. Hacer las observaciones y recomendaciones a las autoridades y a los particulares en caso de amenaza o violación de los Derechos Humanos de los niños, las niñas y los adolescentes.

Parágrafo. Las personerías distritales y municipales deberán vigilar y actuar en todos los procesos judiciales y administrativos de restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, en aquellos municipios en los que no haya procuradores judiciales de familia. Así mismo deberán inspeccionar, vigilar y controlar a los alcaldes para que dispongan en sus planes de desarrollo, el presupuesto que garantice los derechos y los programas de atención especializada para su restablecimiento.

Los procuradores judiciales de familia obrarán en todos los procesos judiciales y administrativos, en defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y podrán impugnar las decisiones que se adopten.



## SECRETARÍA DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

### Objetivos

El objetivo de la Secretaría de Salud y Protección Social es dirigir, vigilar y controlar el sistema general de seguridad social de salud en el Municipio, facilitando las condiciones que garanticen el acceso a los servicios de salud y la integración de la red de servicios bajo principios de eficiencia, efectividad, calidad, propiciando la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

### Funciones

1. Formular, ejecutar y evaluar planes, programas y proyectos en salud, en armonía con las políticas y disposiciones del orden nacional y departamental.
2. Adoptar e implementar las líneas de política de promoción de la salud y la calidad de vida, prevención en riesgos, recuperación y superación de los daños en la salud, vigilancia en salud y gestión del conocimiento integral para el desarrollo operativo y funcional del Plan de Salud Territorial.
3. Dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del municipio, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), como también la de disminuir las inquietudes territoriales en salud.
4. Dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud, mediante acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos y atención de las poblaciones especiales (población en situación de desplazamiento, población en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, población indígena, población infantil, adolescente y joven).
5. Elaborar, ejecutar, realizar seguimiento, evaluación y control al Plan de Salud Territorial y las acciones que integran el Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas de obligatorio cumplimiento a cargo de la entidad territorial.
6. Vigilar y controlar el cumplimiento de las políticas y normas técnicas, científicas y administrativas que expida el Ministerio de Salud y Protección Social, para garantizar el logro de las metas del sector salud y del SGSSS, sin perjuicio de las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a las demás autoridades competentes.
7. Promocionar la calidad de vida y la salud como componente del bienestar, la seguridad y desarrollo integral de la población del municipio, a través de la operativización, evaluación, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad



Social en Salud y de los factores que inciden sobre la salud pública de acuerdo con las competencias.

8. Gestionar el recaudo y ejecución de los recursos con destinación específica para la salud del municipio y administrar los recursos del Fondo Local de Salud.

9. Impulsar mecanismos para la adecuada participación social y el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud y de seguridad social en salud.

10. Promover en su jurisdicción la afiliación al Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud de las personas con capacidad de pago y al Régimen Subsidiado a las personas sin capacidad de pago.

11. Formular y ejecutar el Plan Territorial de Salud y coordinar con los sectores y la comunidad las acciones que en Salud Pública se realicen para mejorar las condiciones de calidad de vida y salud de la población.

12. Coordinar, supervisar y controlar las acciones de Salud Pública que realicen en su jurisdicción las Entidades Promotoras de Salud-EPS, las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado –EPS-S, las entidades transformadas y adaptadas y aquellas que hacen parte de los regímenes especiales, así como las Instituciones Prestadoras de Salud-IPS e instituciones relacionadas.

13. Promover la coordinación de políticas con otros sectores, en particular las Secretarías de Participación e Inclusión Social, Vivienda, Educación, Cultura, Gobierno, Convivencia Ciudadana, Desarrollo, Planeación y Medio Ambiente, y con las entidades descentralizadas, a fin de incidir de manera integral en los determinantes de la salud y en la atención de la enfermedad.

14. Implementar programas de promoción social, tales como, entornos saludables, participación social, discapacidad, desplazamiento, adulto mayor, constitución de redes, formación para el trabajo.

15. Implementar programas de prevención del consumo de alcohol, el tabaco y otras drogas y de rehabilitación y desintoxicación.

16. Adoptar, implantar, ejecutar, difundir y evaluar en el ámbito Municipal las normas, políticas, estrategias, planes, programas y proyectos del sector salud y del SGSSS, y realizar la coordinación necesaria para lograr su mejor funcionamiento, particularmente en la prestación de los servicios de salud.

17. Dirigir la Red de Urgencias Municipal y coordinar con las instancias correspondientes la atención en salud en situaciones de emergencias y/o desastres en el Municipio, así como la vigilancia y el control epidemiológico.



18. Realizar acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, vigilancia en salud pública y control de los factores de riesgo dirigidos a la población de Itagüí atendiendo los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Salud Pública.

19. Realizar las labores de inspección, vigilancia y control de las instituciones que presten servicios de salud, llevar su registro y cuando se encuentren anomalías aplicar las medidas preventivas y correctivas previstas en la ley y verificar su cumplimiento.

20. Cumplir y hacer cumplir en el Municipio, en lo de su competencia las normas de orden sanitario previstas en la Ley 9° de 1979 y su reglamentación o las que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

21. Vigilar la calidad del agua para consumo humano; la recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos; manejo y disposición final de radiaciones ionizantes, excretas, residuos líquidos y aguas servidas; así como la calidad del aire.

22. Financiar con los recursos asignados por concepto de participaciones, rentas cedidas y cuando lo considere pertinente con recursos propios, la prestación de servicios de salud a la población pobre y los servicios de salud mental.

23. Adoptar, implantar y ejecutar proyectos de Protección Social para la Superación de la Pobreza Extrema.

24. Dirigir, planificar, coordinar y ejecutar programas y proyectos para mejorar la seguridad alimentaria y nutricional, en especial de los más vulnerables.

25. Rendir los informes periódicos de gestión que se le soliciten por el Alcalde y dependencias al interior de la administración municipal y demás autoridades competentes.

26. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia o que le sean asignadas por la ley o autoridad competente.



## SECRETARÍA DE GOBIERNO

### Objetivos

El objetivo de la Secretaría de Gobierno es fomentar y difundir la cultura de convivencia, participación ciudadana, tolerancia y solución pacífica de conflictos, con el fin de promover y respetar el cumplimiento de los derechos constitucionales, así como de las normas relativas al espacio público que rigen en el Municipio.

### Funciones

1. Promover y ejercer las acciones que faciliten y aseguren la gobernabilidad local, la convivencia y seguridad ciudadana, la generación de espacios y procesos sostenibles de participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales.
2. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas dirigidos a garantizar la convivencia pacífica, el respeto de los derechos humanos, la seguridad ciudadana y preservación del orden público en el municipio.
3. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas necesarios para el mejoramiento de la gestión pública local y la consolidación de los procesos de la gobernabilidad local.
4. Promover en el municipio de Itagüí una cultura de convivencia, participación ciudadana, tolerancia y solución pacífica de conflictos, con el fin de promover y respetar el cumplimiento de los derechos constitucionales, así como de las normas relativas al espacio público.
5. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas del sistema de justicia y solución de conflictos del municipio.
6. Institucionalizar, apoyar y promover los programas de justicia, paz, reparación, justicia transicional y reconciliación.
7. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas encaminados a garantizar la participación de los habitantes en las decisiones que les afecten y en el control social a la gestión pública.
8. Coordinar las relaciones políticas de la Administración Municipal con las corporaciones públicas de elección popular y los gobiernos en los niveles local, municipal, regional y nacional.
9. Apoyar a las autoridades electorales, con miras al fortalecimiento de la democracia pluralista y participativa y el cumplimiento de los derechos y deberes civiles y políticos.
10. Velar por el respeto de los derechos civiles, garantías sociales y salvaguarda de la vida, honra y bienes de los ciudadanos.



11. Velar por el respeto de los derechos del consumidor y vigilar el cumplimiento de las normas sobre la materia.
12. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas encaminados a la defensa y promoción de los derechos de los consumidores de bienes y servicios.
13. Ejercer la prevención y control de los agentes externos que garantizan la seguridad integral de los ciudadanos del municipio, utilizando los mecanismos de competencia legal asignada o delegada.
14. Colaborar, coordinar y planear con el Alcalde, las autoridades civiles, militares y de policía, lo relacionado con el mantenimiento del orden público, la seguridad, la prevención y atención de calamidades públicas.
15. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas de atención y prevención de emergencias.
16. Promover la gestión integral de riesgos de origen natural y humano no intencional y de garantizar el manejo efectivo de las situaciones de emergencia minimizando los efectos negativos sobre la población.
17. Dirigir y coordinar el cuerpo oficial de Bomberos del municipio para la atención oportuna de las distintas emergencias relacionadas con incendios, explosiones y calamidades conexas.
18. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas dirigidos a la promoción, desarrollo y organización de las iniciativas y procesos ciudadanos solidarios para la atención de las poblaciones vulnerables desde la perspectiva de convivencia y seguridad ciudadana.
19. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas para la defensa del espacio público y el saneamiento.
20. Establecer las estrategias y acciones que permitan la armonización y coordinación de procesos de intervención en el planeamiento urbanístico del municipio.
21. Ejercer el control urbanístico, en funciones de vigilancia a las actuaciones urbanísticas desarrolladas en la jurisdicción, el control a las licencias urbanísticas y a la publicidad exterior visual.
22. Rendir los informes periódicos de gestión que se le soliciten por el Alcalde y dependencias al interior de la Administración Municipal y demás autoridades competentes.
23. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia o que le sean asignadas por la ley o autoridad competente.



## SECRETARIA DE EDUCACIÓN

### Objetivos

El objetivo de la Secretaría de Educación es garantizar la prestación del servicio básico de educación en el Municipio de Itagüí, mediante la evaluación, control y mejoramiento permanente de la calidad del sistema educativo municipal.

### Funciones

1. Formular, orientar y coordinar las políticas y planes del sector educativo en el municipio, en concordancia con el Plan de Desarrollo del municipio y la normatividad del orden nacional.
2. Formular estrategias que permitan garantizar el acceso y permanencia de los niños y jóvenes en el sistema educativo y la pertinencia, calidad y equidad de la educación, en sus diferentes formas, niveles y modalidades.
3. Diseñar planes, programas y proyectos orientados a mejorar la calidad de la educación en el municipio.
4. Administrar el servicio educativo en su jurisdicción garantizando su adecuada prestación en condiciones de cobertura, calidad y eficiencia.
5. Administrar, controlar y supervisar los recursos provenientes del Sistema General de Participaciones, con destinación específica para educación y garantizar la correcta ejecución de los recursos provenientes del mismo.
6. Planificar, organizar, coordinar, distribuir recursos y ejercer control necesario para garantizar eficiencia, efectividad y transparencia en el servicio ofrecido, mejorando la oferta a los estudiantes actuales y ampliando la cobertura de manera que se atienda al 100% de la población en edad escolar.
7. Proporcionar los lineamientos y estrategias para recolectar y procesar la información requerida para la planeación del servicio educativo y para la evaluación de sus resultados.
8. Determinar todos los lineamientos a seguir para la prestación del servicio a través del Plan Educativo Municipal.
9. Diseñar e impulsar estrategias y programas para el desarrollo y formación de la niñez y la juventud, con enfoque diferencial en cuando a grupos étnicos, población con necesidades especiales y otras características socioculturales.
10. Diseñar y promover estrategias de articulación de la educación con las demandas de la ciudad y las necesidades de sus habitantes, fomentando el desarrollo del conocimiento a través de alianzas estratégicas con el sector productivo.



11. Asesorar y apoyar las actividades de planeación, evaluación y seguimiento requeridas para la prestación del servicio, dando respuesta oportuna a los requerimientos del sistema educativo, la población del municipio y los organismos de control.
12. Implementar el establecimiento de mecanismos de coordinación con los demás niveles del Sistema Educativo que garantice el cabal cumplimiento de su función.
13. Promover la oferta educativa en el municipio para garantizar el acceso y la permanencia en el servicio educativo.
14. Determinar la proyección de cupos, la reserva y asignación de cupos oficiales, el registro de matrículas de cupos oficiales y el seguimiento y control a la gestión de cobertura.
15. Dirigir, planificar y prestar el servicio educativo, mediante convenio o contratación y prestar directamente asistencia técnica y administrativa a las instituciones educativas.
16. Gestionar las acciones asociadas a la evaluación educativa, garantizando el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos.
17. Organizar y distribuir la planta de personal docente, directivo docente y administrativo, de acuerdo con las necesidades del servicio.
18. Administrar el personal docente, directivo docente y administrativo para la prestación del servicio educativo.
19. Gestionar la adquisición y administración de los activos y recursos físicos requeridos para la prestación del servicio en los Establecimientos Educativos.
20. Fomentar la investigación y su relación con los procesos de docencia, mediante convenios u otras formas de asociación con las instituciones de educación superior de la región.
21. Formular, orientar, ejecutar en coordinación con la Secretaria Ambiental, la política de educación ambiental del municipio.
22. Fomentar la educación técnica, tecnológica y universitaria, consultando las necesidades de la población y las del sector productivo y laboral del municipio.
23. Elaborar programas y proyectos que contribuyan a la articulación de la educación media con la educación superior y con el mundo del trabajo.
24. Ejercer la inspección, vigilancia, control y evaluación de la calidad y prestación del servicio educativo público y privado en el municipio.





25. Vigilar la aplicación de la regulación nacional sobre la tarifa de matrículas, presiones, derechos académicos y cobros periódicos en las instituciones educativas.

26. Rendir los informes periódicos de gestión que se le soliciten por el Alcalde y dependencias al interior de la administración municipal y demás autoridades competentes.

27. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia o que le sean asignadas por la ley o autoridad competente.



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

### 13. DIRECTORIO TELEFONICO

#### ADMINISTRACION MUNICIPAL:

- ▶ **Alcaldía**  
Teléfono: 5204061 Dirección: Calle 49 N 50 - 05 Palacio Municipal
- ▶ **Sisbén**  
Teléfono: 5204060 ext:1170 Dirección: Carrera 51 N 51 -13 Casa Provincial
- ▶ **Subsecretaría de Gestión en Salud**  
Teléfono: 5204180 Dirección: Carrera 51 N 51 -13 Casa Provincial
- ▶ **Subsecretaría de Cultura**  
Teléfono: 5205829 Dirección: Calle 49 N 50 05 Palacio
- ▶ **Subsecretaría de Movilidad**  
Teléfono: 5204060 Ext: 2510, 2511 Dirección: Carrera 49 N 48 - 12 Antiguo Carulla
- ▶ **Subsecretaría de Convivencia y Control Territorial**  
Teléfono: 5204567 Dirección: Calle 49 N 51 - 70 Antiguo CAI del Parque
- ▶ **Subsecretaría de Promoción del Desarrollo**  
Teléfono: 5204185 Dirección: Calle 49 N 48 - 63 local 9908 CC La Convención
- ▶ **Subsecretaría de Planeación Educativa**  
Teléfono: 5204186 Dirección: Calle 49 N 50 - 05 Palacio Municipal
- ▶ **Subsecretaria de Primera Infancia**  
Teléfono: 5204060 Ext: 1202 Dirección: Calle 49 N 50 - 05
- ▶ **Subsecretaria de Bienestar Social**  
Teléfono: 5205820 Dirección: Carrera 51 Número 51 -13 Casa Provincial
- ▶ **Secretaría de Salud e Inclusión Social**  
Teléfono: 5204060 Ext: 1170 Dirección: Carrera 51 Número 51 -13 Casa Provincial
- ▶ **Secretaría de Educación**  
Teléfono: 5204060 Ext: 2306 Dirección: Calle 49 N 50 - 05 Palacio Municipal
- ▶ **Subsecretaria de Gestión del Riesgo**  
Teléfono: 5204567 Ext: 5211 Dirección: Calle 49 N 50 - 05 Palacio Municipal
- ▶ **Subsecretaría Ambiental**  
Teléfono: 5204562 Carrera 49 N 48-12 Antiguo Carulla
- ▶ **Secretaría de Hábitat**  
Teléfono: 5204566 Dirección: Carrera 49 N 48-12 Antiguo Carulla
- ▶ **Subsecretaría de Participación Ciudadana**  
Teléfono: 5204568 Dirección: Calle 49 N 50-05 Palacio Municipal



## ORGANOS DE CONTROL

### ▶ PERSONERÍA MUNICIPAL:

Calle 61B No. 44-21 cuarto piso Casa de Justicia  
Teléfono: 2040360

▶ PROCURADURÍA PROVINCIAL DE RIONEGRO  
Calle 61B No. 44-21 tercer piso Casa de Justicia  
Teléfono: 5613149

## INSTITUCIONES DE SALUD

- ▶ Hospital San Juan de Dios  
Teléfono: 5313700 Dirección: Carrera 48 N 56 59
- ▶ Hospital Gilberto Mejía Mejía  
Teléfono: 5316927 Dirección: calle 41 N 71-1
- ▶ Clínica Somer  
Teléfono: 6052626 Dirección: Calle 38 N 54A-35
- ▶ Hospital San Vicente Fundación  
Teléfono: 4448717 Dirección: Vereda La Convención, Vía Aeropuerto Llanogrande Km 2.3

## ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD E.P.S

- ▶ SURA EPS  
Teléfono 4486115-3607080 Dirección: Cr 50 N 46 22
- ▶ Savia Salud  
Teléfono: 4481747 Dirección: Cra.36 N 28-85
- ▶ Nueva EPS  
Teléfono: 01 8000 954400-5407182 Dirección: Calle 52 N 45-70 Of 2004
- ▶ Salud Total  
Teléfono: 01 8000 114524 Dirección: Savanna Plaza, Cl. 42 N 56-39
- ▶ Ecoopsos  
Teléfono: 5318152 Dirección: Cr 52 54-103
- ▶ Promedan  
Teléfono: 5407182 Dirección: Calle 52 Nro. 45-70 Of 2004

## ATENCION A LA DISCAPACIDAD

- ▶ Unidad de Atención Integral (UAI)  
Teléfono: 5658152-5658100 Dirección: Calle 42 N 69A-55
- ▶ Fundación RIE (Rehabilitación Integral Especializada)  
Teléfono: 5372460 / 3016326501 Dirección: Km3 vía Llano Grande, Veda Chipre, frente al colegio Horizontes
- ▶ Neurovid  
Teléfono: 3206038437-3122806454 Dirección: Calle 41 N 61D-56 Barrio Santa Clara



## ATENCION PSICOSOCIAL

- ▶ **Consultorio Psicológico UCO**  
Teléfono: 5699090 Ext: 341 Dirección: Sector 3, Carrera. 46 No. 40B 50
- ▶ **Corporación Mente al Día**  
Teléfono: 5628853 Dirección: Calle 43 49 a 73
- ▶ **Centro de Orientación Familiar**  
Teléfono: 2040360 Ext: 4114-4121 Dirección: Calle 61 B # 44 – 21 Casa de Justicia Jorge Humberto González N

## VULNERACION DE DERECHO

- ▶ **Comisaria 1 El Porvenir**  
Teléfono: 5204060 Extensión: 6100
- ▶ **Comisaria 2 Casa Provincial**  
Teléfono: 5204060 Extensión: 1501-1504
- ▶ **Comisaria 3 Cuatro Esquinas**  
Teléfono: 5204060 Extensión: 4115-4127
- ▶ **Comisaria 4 San Antonio**  
Teléfono: 5204060 Extensión: 5300
- ▶ **Comisaria 5 Casa de Justicia**  
Teléfono: 5204060 Extensión: 4120-4122
- ▶ **Fiscalía**  
Teléfono: 5352000 Dirección: Cra. 47 N 60 50
- ▶ **ICBF Zonal Oriente Línea de Emergencias: 141**  
Teléfono: 409 34 40 Ext: 411000 - 411001 - 411009  
Dirección: Calle 61 B # 44 – 21 Piso 2 Casa de Justicia Jorge Humberto González N.

## SEGURIDAD

- ▶ **Bomberos**  
Línea de emergencia: 119 Teléfono: 4443139 Dirección: Calle 43 N 52 65 Av. Galán.
- ▶ **Defensa Civil**  
Teléfono: 3217778759 Dirección: Carrera 51 N 50 59
- ▶ **Policía de Infancia y Adolescencia**  
Teléfono: 3116151932
- ▶ **Comando de Policía**  
Línea de emergencia: 123 Teléfono: 5317465 Dirección: Carrera 70 N 44-25
- ▶ **Cuadrante de Policía Sector Los Lagos**  
Teléfono: 3043625884
- ▶ **Base aérea**  
Teléfono: 5611919 Dirección: vereda la bodega



- ▶ **Inspección Centro**  
Teléfono: 5205822 Dirección: Calle 49 N 50-05
- ▶ **Inspección Norte**  
Teléfono: 5204060 Ext: 4118 Dirección: Calle 61B N 44 21
- ▶ **Inspección Porvenir**  
Teléfono: 5205824 Dirección: Carrera 71 N 39A - 35
- ▶ **GAULA: 147-165**
- ▶ **CMC: 32252000**

#### **FORMACION RECREACION Y DEPORTE**

- ▶ **IMER**  
Teléfono: 5313700 Dirección: Calle 43A N 50 -200
- ▶ **Comfama**  
Teléfono: 3607080 Dirección: Carrera 55ªN 38-5
- ▶ **Comfenalco**  
Teléfono: 5617746-5113133 Ext: 4301-4341 Dirección: Carrera 51 # 50 – 55



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)