

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 1 de 55

FECHA	lunes, 18 de junio de 2018
--------------	----------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

SEDE/SECCIONAL/EXTENSIÓN	Extensión Chía
DOCUMENTO	Pasantía
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
BELLO BARRETO	INGRID TATIANA	1070017082

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 2 de 55

Director(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
RIVEROS SACHICA	ALEJANDRA

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Apoyo en la gestión y atención a los usuarios en la Casa de Justicia Cajicá, Cundinamarca

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Pasantía

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS (Opcional)
15/06/2018	

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES: (Usar como mínimo 6 descriptores)	
ESPAÑOL	INGLES
1.Trabajo de grado	Degree Work
2.Pasantía	Internship
3.Solicitud	Solicitude
4.Gestión	Arrangement
5. Convenio	Contract
6. Empresas Públicas	Public Company

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 3 de 55

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLES: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

La pasantía se llevó a cabo en la Casa de Justicia de Cajicá, con el propósito de apoyar y gestionar la atención a los usuarios, durante el desarrollo se identificó la insatisfacción por parte de los usuarios frente a la atención y procesos estipulados por el Programa Nacional de Casas de Justicia, el desconocimiento del Sistema de Información de Casas de Justicia y de los procesos de cada una de las dependencias, se realizó la correspondiente evaluación, posteriormente se presentaron acciones de mejora para la atención, el Sistema de Información de Casas de Justicia, fortalecimiento organizacionales organigrama, mapa de procesos, gestión documental, gestión de recursos, para así mejorar y estandarizar algunos de los procesos y casos que se presenten en la Casa de Justicia de Cajicá.

The internship was carried out in the House of Justice of Cajicá, with the purpose of supporting and managing the attention to the users, during the development the dissatisfaction was identified by the users in front of the attention and processes stipulated by the National Program of Houses of Justice, the ignorance of the Information System of Houses of Justice and of the processes of each one of the dependencies, the corresponding evaluation was made, later improvement actions were presented for the attention, the Information System of Houses of Justice , organizational organization chart, process map, document management, resource management, in order to improve and standardize some of the processes and cases that arise in the House of Justice of Cajicá.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 4 de 55

--

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	x	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	x	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 5 de 55

que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 55

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI X NO ___**. En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación,

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 7 de 55

investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en biblioteca.unicundi.edu.co

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 55

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Titulo Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Apoyo en la gestión y atención a los usuarios en la Casa de Justicia Cajicá, Cundinamarca	TEXTO
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
Bello Bureto Ingrid Kethiana	Ingrid Kethiana Bello B.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 9 de 55

**PASANTÍA “ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ - CASA DE JUSTICIA
CAJICÁ- APOYO EN LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA
CASA DE JUSTICIA CAJICÁ, CUNDINAMARCA”**

INGRID TATIANA BELLO BARRETO

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y
CONTABLES
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CHÍA
2018**

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 10 de 55

PASANTÍA “ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ-CASA DE JUSTICIA DE CAJICÁ- APOYO EN LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA CASA DE JUSTICIA CAJICÁ, CUNDINAMARCA”

INGRID TATIANA BELLO BARRETO

Presentado para optar al título: Administradora de Empresas

DIRECTOR

ALEJANDRA RIVEROS SACHICA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y

CONTABLES

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CHÍA

2018

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 11 de 55

Nota de Aceptación

Firma del Jurado

Firma del Jurado

CHÍA, JUNIO 2018

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 12 de 55

TABLA DE CONTENIDO

1.	ÁREA	Y	LÍNEAS	DE
	INVESTIGACIÓN.....			5
			5
2.	OBJETIVOS.....			6
	2.1. OBJETIVO GENERAL.....			6
	2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....			6
3.	JUSTIFICACIÓN.....			7
4.	MARCO TEORICO.....			8
	4.1. MARCO CONCEPTUAL.....			8
	4.2. MARCO			
	INSTITUCIONAL.....			9
	4.3 MARCO LEGAL.....			10
	4.4 MARCO ESPACIAL.....			10
5.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE PASANTIA.....			11
5.1.	ESPECIFICACION DE EVENTOS.....			12
6.	RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES, FINANCIEROS.....			27
7.	CRONOGRAMA.....			27

BIBLIOGRAFÍA

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 13 de 55

1. ÁREAS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES.

De acuerdo a las directrices dadas en el Acuerdo 002 de marzo de 2008 en su artículo noveno define “La línea de investigación como una estructura temática que resulta del desarrollo de programas y proyectos caracterizados por su coherencia, su relevancia académica así como sus impactos científicos, sociales, económicos, políticos y ambientales”. Según las diferentes áreas que se nombran en el acuerdo la pasantía se realizara en:

- Área: Administración y Organizaciones
- Línea de investigación: Desarrollo Organizacional y Regional
- Programa: Administración de Empresas
- Tema: “ Apoyo en la gestión y atención a los usuarios en la Casa de Justicia Cajicá, Cundinamarca”

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 14 de 55

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la prestación de servicios en todas las instituciones presentes en la Casa de justicia de Cajicá, Cundinamarca, brindando una asesoría correcta y oportuna a cada usuario, según su caso particular.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Recolectar la información relativa a la atención ciudadana brindada por parte de la Casa de la Justicia de Cajicá, Cundinamarca.
- ❖ Evaluar los procesos administrativos relativos a la atención ciudadana de la Casa de Justicia de Cajicá, Cundinamarca.
- ❖ Mejorar los procesos y procedimientos relativos a la atención ciudadana de la Casa de Justicia de Cajicá, Cundinamarca.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 15 de 55

3. JUSTIFICACIÓN

La pasantía en la casa de justicia de Cajicá, se realizó con el propósito de reconocer, organizar, dirigir y controlar, el ingreso a los usuarios del Casa de Justicia para la resolución de conflictos, el aprovechamiento de las instalaciones, procesos administrativos y humanos, para así mejorar el acceso a la Justicia de la población Cajiqueña y de más municipios aledaños, el tiempo que se estimó para la solución de la pasantía fue de cuatro meses.

Los aspectos que la pasantía buscara reforzar y aplicar son conceptos básicos, comunicación, convivencia, tejido social, comunidad, administración, control y organización son algunos conceptos, los cuales se espera sean reconocidos y entendibles para su respectiva aplicación para obtener éxito con la pasantía. Ya que el desconocimiento de los procesos por parte de los usuarios relacionados con las dependencias conlleva a que los conflictos persistan, por tanto el reconocimiento de estos continuara mejorando la calidad de vida, teniendo así un mejor aprovechamiento de los recursos y las necesidades de los usuarios.

En conclusión la pasantía con la ayuda del Programa Nacional de Casa de Justicia, la Secretaria de gobierno, la Universidad y los estudiantes encaminados al cumplimiento de la visión y la misión, con un reconocimiento en los municipios aledaños siendo entes públicos contribuirán a un mejor desarrollo social y prospectivo de esta entidad prestadora de servicio.

4. MARCO TEÓRICO

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 16 de 55

La Reforma Constitucional de 1991, fue el impulso para el desarrollo de programas que tienen como objetivo garantizar el acceso al servicio de justicia, contemplado como un derecho fundamental, y también para descongestionar el sistema judicial en Colombia. Específicamente, el artículo 229 de la Constitución garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. Por su parte, el artículo 116 faculta al Estado para otorgar a particulares la función de administrar justicia en ciertas circunstancias.

4.1. MARCO CONCEPTUAL

En este marco conceptual se exponen los términos que más aplicaron e intervinieron en el desarrollo de la pasantía profesional, se mencionan con el propósito de conocer el tecnicismo que maneja cada término, además de mencionar que son fundamentales para cada actividad propia de la Casa de Justicia y los que conllevaron al logro de los objetivos establecidos.

- ❖ **Trabajo de grado:** Es un ejercicio de profundización, desarrollado por el estudiante de pregrado como requisito para optar al título profesional, que mediante la integración y aplicación teórica o teórico-práctica de conocimientos y habilidades o a través de la generación de nuevo conocimiento, busca fortalecer las distintas competencias adquiridas durante su proceso de formación y el objeto de estudio o campo de acción de su profesión.
- ❖ **Pasantía:** Es la práctica profesional que realiza un estudiante para poner en ejecución sus conocimientos y facultades. El pasante es el aprendiz que lleva

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 17 de 55

adelante esta práctica con la intención de obtener experiencia de campo, mientras que el encargado de guiarlo suele conocerse como tutor.

- ❖ **Servicio social:** Comprende un proceso pedagógico que permite transmitir conocimientos tecnológicos a una comunidad, con activa participación de la misma, de tal manera que esta información y este acompañamiento le permitan adoptar y apropiarse de la tecnología o el conocimiento mediante un proceso sistémico, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y estimular el desarrollo de la comunidad.
- ❖ **Base de datos:** Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivo electrónico.
- ❖ **Comité:** Conjunto de personas elegidas para desempeñar una labor determinada, especialmente si tiene autoridad o actúa en representación de un colectivo.
- ❖ **Actas:** Es el documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.
- ❖ **Gestionar:** Llevar a cabo diligencias que hacen posibles la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.
- ❖ **Empresas públicas:** Empresas donde el estado explota una determinada actividad económica con finalidad de lucro, aunque este debe ceder ante el bien común.
- ❖ **Convenio:** Se conoce como convenio al contrato, convención o acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 18 de 55

4.2. MARCO INSTITUCIONAL

Cubrimiento. El Programa busca hacer presencia en el mayor número de municipios del país, que cumplan con los requisitos establecidos en la presente Guía; para ello se cuenta con el apoyo de Entidades tanto del orden Nacional como local, de las Comunidades de la Casa, de las universidades presentes en la zona, así como de organismos de cooperación internacional interesados en el tema.

Coordinación: El Programa Nacional de Casas de Justicia, pretende integrar los esfuerzos de los actores involucrados en el proceso, mediante el apoyo sistemático de las Entidades del orden Nacional y local que forman parte de él, de las universidades y de la Comunidad en general.

Capacitación: Se busca dotar de herramientas teóricas y prácticas a los funcionarios de las Casas de Justicia, con el propósito de dar cumplimiento cabal a sus funciones para que la Comunidad que los rodea asuma los espacios de justicia, participación y desarrollo que le corresponden. La capacitación hacia la Comunidad debe encaminarse principalmente a la sensibilización y divulgación acerca del sentido y los objetivos del Programa, la solución pacífica de conflictos, la defensa de los derechos humanos y la prevención del delito.

Comunicación: Dar a conocer los planes y programas institucionales que maneja la Casa de Justicia a través de los medios de comunicación al alcance de las alcaldías locales y estrategias de divulgación desarrolladas desde las Casas de Justicia.

Participación. Las Comunidades desarrollan un papel fundamental en el Programa, por lo que resultan necesarios el fortalecimiento y la creación de espacios de participación, donde los ciudadanos se sientan actores fundamentales de los procesos que se generan desde la Casa de Justicia.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 19 de 55

4.3. MARCO LEGAL

El Programa Nacional de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana tiene como principal objetivo facilitar a la comunidad el acceso a la Justicia, ampliando el campo de acción del servicio de justicia e incluyendo a la comunidad como partícipe en la resolución de sus conflictos (Decreto 1477 de 2000).

4.4. MARCO ESPACIAL

La pasantía fue llevada a cabo en las instalaciones de la Casa de justicia de Cajicá calle 2# 7-66 Cajicá centro, en el centro de recepción e información (CRI), donde se atendieron todas las inquietudes de los usuarios con su necesidad específica.

5. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE PASANTIA

Noviembre: Inicia con la respectiva inducción de diferentes procesos que se realizan según las dependencias que existen, dentro de la Casa de Justicia de Cajicá referencia a:

- ❖ Comisaria de familia
- ❖ Inspección de Policía
- ❖ Defensoría del pueblo
- ❖ Consultorio Jurídico
- ❖ Sijin
- ❖ Fiscalía
- ❖ Infancia y adolescencia
- ❖ Medición Policial – Convivencia
- ❖ Juez de Paz

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 20 de 55

En esta semana se especificaron los procesos; tales como documentación, pagos, horarios, consultas, asesorías, espacio entre otros para iniciar procesos según el caso o necesidad de las personas. Anexo1

Diciembre: Se realizan diferentes actividades de apoyo de tipo administrativo para la casa de Justicia, en los que se terminan de recibir los documentos faltantes y se organizan para la auditoria. De igual manera se realiza apoyo en diferentes actividades requeridas tanto por el coordinador como de la secretaria de Gobierno Organización de las carpetas del año 2016 y 2017 de las conciliaciones en derecho y en equidad. Anexo 2

Enero: Se presta todo el apoyo a la coordinación realizando el folio completo de todos los archivos para la auditoria que tuvo en el mes de Enero. Se realizan informes y cartas requeridas por el coordinador del programa, enviadas de manera virtual para que él los tenga disponibles para las reuniones y presentación ante la Secretaria de Gobierno. Por otra parte, se realizan de manera eficiente las tareas asignadas por el coordinador de la Casa de Justicia de Cajicá.

Febrero: Llevar estadísticas sobre información básica de los usuarios y los casos que más los aquejan, como soporte el Sistema de Información Casas de Justicia, en adelante SICJ, emite estadista relacionadas es por eso que de los meses de enero 2 al 14 de julio se registraron 1491 usuarios y del 17 de julio al 20 de diciembre del 2017 se registraron 5172 usuarios, Hasta el final de la pasantía alrededor de 6000 Usuarios ingresados. Anexo 4

5.1. ESPECIFICACIÓN POR EVENTOS

- ❖ Tipo de Actividad: Registro y conocimiento de las Dependencias
- ❖ Nombre instructor : Hernán Leonardo Sánchez
- ❖ Duración: 4 meses (pasantía)

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 21 de 55

Esta actividad se desarrolla a diario, según el Programa Nacional de Casas de Justicia, con el fin de otorgar la mejor y precisa información sobre los procesos e inquietudes de la comunidad, bajo las directrices del programa los requisitos para el acceso a las dependencias como primera medida , el portar con la cédula, conocer el sector donde habita actualmente , o dependencia donde se dirige y su respectiva inquietud sobre algún proceso del tema, el conocimiento de esta contribuye a una mejor orientación del proceso que se lleve o así mismo brindarle otro tipo de asesoría, garantizando así una mejor información.

El Centro de Información y Recepción (CRI) cuenta con un sistema del Ministerio de Justicia llamado SICJ donde, al ingresar los datos nos revela si la usuario se encuentra o no registrado, dado las circunstancias, se realiza las preguntas y se direcciona según la necesidad del usuario , con el fin de garantizar una mejor trabajo mancomunado.



	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 22 de 55

Fuente: Samsung J5 PRIME , Anexo 1

- ❖ Tipo de Actividad: Campaña Conciliaciones en Derecho y en Equidad 2017
- ❖ Nombre instructor : Luis Méndez Díaz
- ❖ Duración: 1 hora

Con el fin del acceso gratuito a la Justicia en Colombia, el Ministerio de Justicia, con el Programa Nacional de Casas de Justicia y la Casa de Justicia de Cajicá, invitaron a la comunidad, a ser parte de la Conciliación Nacional más importante del año, lo cual va dirigida a las personas con niveles socioeconómicos 1, 2, y 3 que tengan algún conflicto de tipo familiar, civil, penal, laboral entre otros.

Esta actividad se llevó a cabo durante todo el año pero en los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre, siendo Septiembre el mes con más acogida puesto que fueron dos días de campañas con conciliadores de la Universidad Militar Nueva Granada, tiempo estimado para la resolución de conflictos de 5 horas, con la participación de los estudiantes y docentes para contribuir a la resolución de conflictos de la manera más efectiva y gratuita, tuvo una participación de 28 personas en los días señalados. El otro mecanismo de resolución de conflictos Conciliaciones en Equidad las realizaban personas naturales capacitadas y nombradas por parte de Cámara y Comercio de Bogotá, en los meses de Octubre y Noviembre con asistencia de más de 32 personas y una duración de 5 horas entre estos meses.

Todos y cada uno de los eventos, tenía un respectivo proceso las cuales era las inscripciones e invitaciones a las personas que deseaban resolver sus controversias, formatos de conciliaciones y los resultados de estas. Tanto así que en los últimos meses las conciliaciones se convirtieron en el mecanismo más importante para los usuarios a la hora de resolver sus inquietudes resolviendo de manera efectiva sus controversias.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 23 de 55

De tipo administrativo, las funciones que se desempeñaron para el éxito de este fueron el acondicionamiento, de espacios, recursos físicos, humanos entre otros.



Fuente: “Samsung J5 PRIME” Anexo 2

- ❖ Tipo de Actividad: Capacitación Conciliaciones 2017
- ❖ Nombre instructor: Ministerio de Justicia.
- ❖ Duración: 3 horas

Esta actividad se realizó por medio del Ministerio de Justicia vía Skype para la capacitación de los funcionarios de las diferentes dependencias, la cual trata del manejo las conciliaciones, el registro y los documentos pertinentes para esta, posteriormente les indicaban como deberían ingresar los datos, después de la jornada de la Conciliación Nacional , es así que al momento SICJ determino que para que las personas tuvieran acceso se desarrollaron preguntas de información las cuales determinaban con quien debería desarrollar el debido procesos, es por

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 24 de 55

eso que tipo actividad, el caso, la conciliaciones, la hora , y en que término de la conciliación.



“Samsung J5 PRIME” Anexo 3

- ❖ Tipo de Actividad: Registró de personas atendidas del 02 de noviembre 2017 al 20 de febrero 2018 estadísticas solicitudes
- ❖ Nombre instructor : (SICJ)
- ❖ Duración: 4 meses (pasantía).

Mensualmente se realizaron las estadísticas de las visitas de los usuarios a la Casa de justicia de Cajicá, con el fin de obtener la información pertinente para el conocimiento del coordinador de Casa de Justicia y la Secretaria de Gobierno para las reuniones tanto con el Alcalde Municipal de Cajicá como el Ministerio de Justicia sobre lo que más aqueja a los usuarios jurídicamente , por tanto como se observa en las siguiente tabla y gráficos los siguientes resultados dentro de los meses de Noviembre 2017 a Febrero 2018, son muy positivos pues los

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 25 de 55

usuarios y sus solicitudes han sido resueltas ya que en ese tiempo son solo 51 solicitudes abiertas y un gran porcentaje cerradas lo que denota que los conflictos o aquellas asesorías o consultas por parte de los usuarios fueron resueltas por las dependencias, posteriormente como se observa en los gráficos y las estadísticas lo que corresponde a ese tiempo se han atendido con prontitud, direccionado por el Programa Nacional de Casa de Justicia quien como objetivo es brindarle a las personas de forma gratuita el acceso a la justicia, de esta manera los Niveles Socioeconómicos arrojaron con cifras para el Nivel 1: 4 usuarios ,Nivel 2 :17 usuarios y Nivel 3: 23 usuarios, son a quienes más ha atendido las solicitudes y asesorías de cualquier tipo, De tal manera que estos Niveles socioeconómicos la razón de su visita a las instalaciones por lo general es de tipo policivo siendo la mayor eso demuestra que los usuarios van principalmente a colocar su inquietudes por convivencia seguido de asesorías y consultas de tipo familiar, civil, laboral y penal.

- ❖ Evaluar los procesos administrativos de la Casa de Justicia de Cajicá.

La evaluación de los procesos administrativos que se ejecutan en la Casa de Justicia de Cajicá denota que para brindar una respuesta más efectiva y adecuada a los usuarios, es necesario tomar en cuenta la situación actual de la atención brindada al ciudadano que concurre a hacer uso de este espacio. Tal evaluación permite evidenciar:

- a) Proceso de ingreso a la Casa de Justicia y al SICJ: La atención al usuario requiere el fortalecimiento de aspectos tales como la amabilidad, disponibilidad o disposición por parte del coordinador, recepcionistas, y las diferentes dependencias, de tal forma que se recepciones adecuadamente cada caso, y se le proporcione su respectivo seguimiento después de recibirlo, dado que en el equipo humano es de suma importancia contar con empatía hacia la ciudadanía.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 26 de 55

b) Proceso de fortalecimiento institucional: durante la pasantía una de las falencias identificadas fue la falta de conocimiento por parte de los usuarios el proceso del Programa de Casa de Justicia de Cajicá en cuanto los procedimientos.

Por lo tanto la ciudadanía desconoce la organización jerárquica, las funciones, deberes compromisos de cada una de las dependencias y los funcionarios de la Casa de Justicia de Cajicá Cundinamarca.

c) Proceso gestión documental: si bien la información de casos y de las peticiones de la ciudadanía que llegan a la casa de justicia se materializa en documentos, es necesario implementar un sistema que permita estandarizarlos e identificarlos, de manera tal que se cumpla con los objetivos que demanda la atención y satisfacción completa del ciudadano.

d) Gestión de recursos: Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos son de suma importancia para el crecimiento de la comunidad en cuanto el conocimiento al acceso a la justicia, pero la falta de cooperación económicamente por parte de las instituciones municipales para la realización de las actividades, es muy deficiente.

❖ Mejorar los procesos y procedimientos implementados en la Casa de Justicia de Cajicá

El proceso de evaluación llevado a cabo respecto de los procesos y procedimientos implementados en la Casa de Justicia de Cajicá, permite establecer que las acciones de mejora que se deben implementar, teniendo en cuenta que es de suma

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 27 de 55

importancia construir un proceso de atención al ciudadano que responda a sus necesidades, son las siguientes:

- a) Proceso ingreso a la Casa de Justicia y al SICJ: Orientar de manera más efectiva al usuario sobre sus derechos y deberes en entorno a la defensa de los derechos humanos, brindar la información oportuna sobre el trámite de acceso a la justicia, la documentación e inscripción de las personas, mediante el direccionamiento de los casos particulares según se trate de un asunto de tipo laboral, civil, familiar o penal, en cada una de las dependencias.

Ahora bien, durante el lapso de desarrollo de la pasantía se disminuyeron las PQR por parte de los usuarios por la atención y el registro al Sistema de Información de Casas de Justicia (SICJ), debido a que se logró atender todas las sugerencias, inquietudes y quejas, contribuyendo a un mejor desarrollo de los procesos en cada una de las dependencias y en los usuarios.

- b) Proceso de fortalecimiento institucional: Organizacionalmente dejar claro cada una de las funciones, mediante la implementación de un organigrama, un mapa de procesos, misión y visión del Programa de Casas de Justicia de Cajicá tanto de las Dependencias, clarificara los procesos para los usuarios.

Posteriormente, será conveniente realizar un cronograma que contemple actividades de capacitación e información a la ciudadanía de tal forma que puedan conocer, acceder y ejercer sus derechos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 28 de 55

También es indispensable crear espacios donde las comunidades indígenas, afrocolombianas y raciales tengan presencia en las áreas de influencia de la Casa, coordinando con ellas su vinculación al Programa.

- c) Proceso Gestión Documental: de acuerdo con la evaluación llevada sobre la información documental , es necesario y conveniente implementar :

Inventarios Documentales: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta toda la documentación en tiempo real e inmediato.

Bancos terminológicos: permite la normalización de los nombres de las series, sub-series y tipos documentales a través de lenguajes controlados y estructuras terminológicas.

- d) Proceso de gestión de recursos: es indispensable desarrollar un plan de desarrollo para que la Alcaldía de Cajicá disponga recursos necesarios para seguir realizando las actividades como conciliaciones y de más capacitaciones.

SISTEMA DE CASAS DE JUSTICIA

Fecha Solicitud	Inicio: 02/11/2017 Final: 20/02/2018
Casa Justicia	Casa de Justicia Cajicá
Entidad	Otra

	MACROPROCESO DE APOYO				CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO				VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL				PAGINA: 30 de 55

1070009337	Total	0	0	1	0	1
1070009503	Total	0	0	1	0	1
1070011673	Total	0	0	1	0	1
1070013695	Total	0	1	0	0	1
1070015410	Total	0	1	0	0	1
1070016184	Total	0	0	0	1	1
1070016325	Total	0	1	0	0	1
1070017131	Total	1	0	0	0	1
1070022916	Total	0	0	0	1	1
1070807730	Total	0	0	1	0	1
1072640655	Total	0	1	0	0	1
1072652260	Total	0	1	0	0	1
1072703166	Total	0	1	0	0	1
1073684922	Total	0	0	1	0	1
1074417597	Total	0	0	1	0	1
1078368902	Total	0	0	1	0	1
1083877889	Total	0	0	1	0	1
11276231	Total	0	0	1	0	1
11347219	Total	0	0	1	0	1
19094868	Total	0	0	1	0	1
20499833	Total	0	1	0	0	1
20500217	Total	0	0	1	0	1
20576734	Total	0	1	0	0	1
21022099	Total	1	0	0	0	1
23480724	Total	0	0	1	0	1
23484803	Total	0	1	0	0	1
35407355	Total	0	1	0	0	1

	MACROPROCESO DE APOYO				CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO				VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL				PAGINA: 31 de 55

35464412	Total	0	1	0	0	1
39788431	Total	0	0	1	0	1
39804685	Total	0	0	0	1	1
39804870	Total	1	0	0	0	1
41353211	Total	1	0	0	0	1
51557511	Total	0	1	0	0	1
52481739	Total	0	1	0	0	1
52602030	Total	0	0	1	0	1
52666950	Total	0	0	1	0	1
57670111	Total	0	0	1	0	1
6798883	Total	0	1	0	0	1
75000815	Total	0	0	1	0	1
79388034	Total	0	0	1	0	1
79716422	Total	0	0	1	0	1
80544207	Total	0	0	1	0	1
8738068	Total	0	0	1	0	1
91236254	Total	0	1	0	0	1
Total		4	17	23	7	51



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: AAAr113

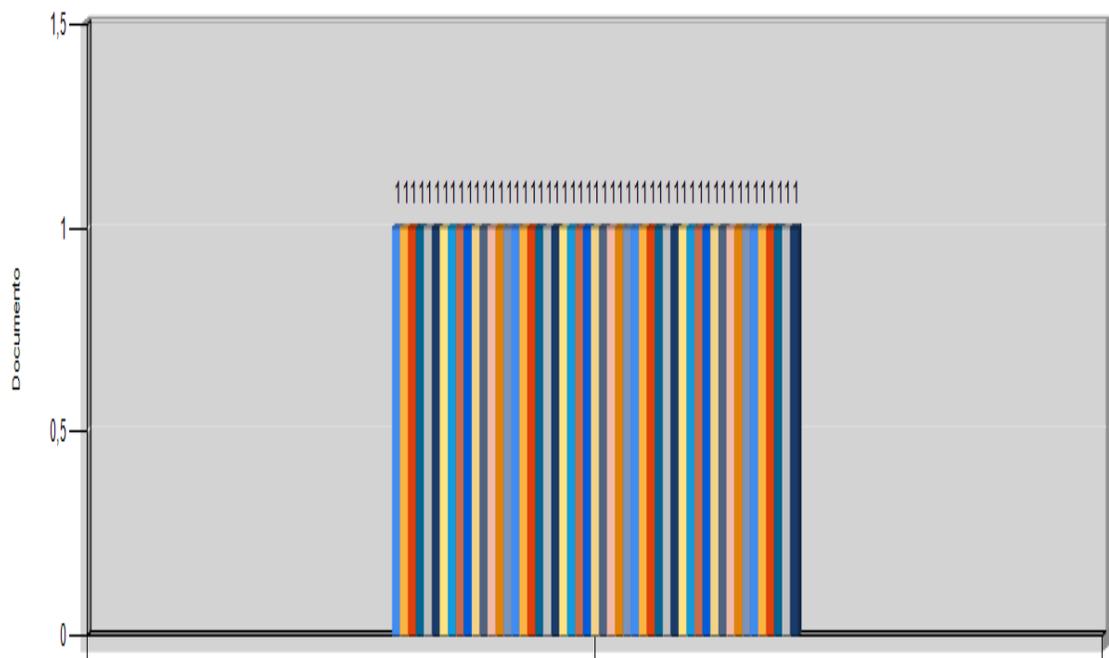
PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO

VERSION:1

DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

PAGINA: 32 de 55

Gráfica de Solicitudes



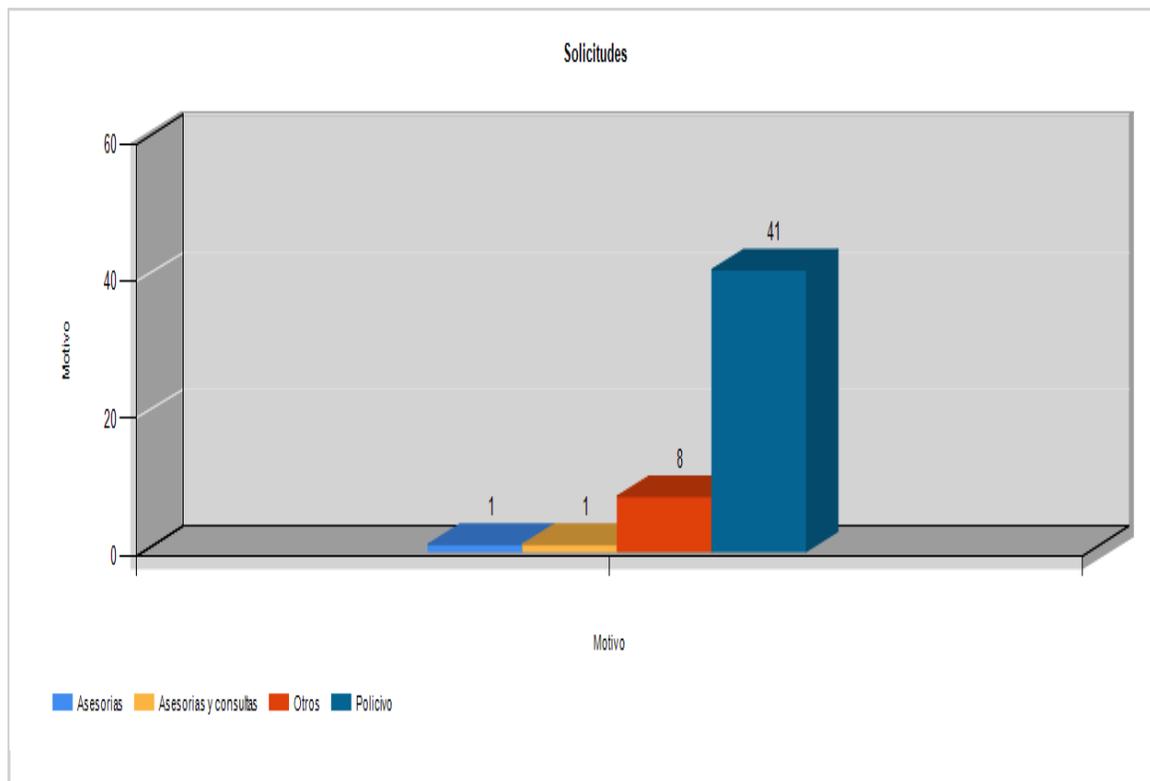
- Documento
- | | | | | | | | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1003881670 | 1057015396 | 1070013695 | 1070022916 | 1072703166 | 1083877889 | 20498833 | 23480724 | 39788431 | 51567511 | 57670111 | 79716422 |
| 10089304 | 1070006239 | 1070015410 | 1070807730 | 1073684922 | 11276231 | 20500217 | 23484803 | 39804685 | 52481739 | 6798883 | 80544207 |
| 1023918298 | 1070009337 | 1070016184 | 1072640655 | 1074417597 | 11347219 | 20576734 | 35407355 | 39804870 | 52602030 | 75000815 | 8738068 |
| 10275823 | 1070009503 | 1070016325 | 1072652260 | 1078368902 | 19094868 | 21022099 | 35464412 | 41353211 | 52666950 | 79388034 | 91236254 |
| 1032382509 | 1070011673 | 1070017131 | | | | | | | | | |

Nota Recuperado del Sistema de Información Casas de justicia

<http://sicj.casasdejusticia.gov.co//Reportes/ReporteFiltro.aspx?Ori=Coo.>

Descripción número de consultas por número de cedula. Año noviembre 2017-
Febrero 2018.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 33 de 55



Nota: Recuperado del Sistema de Información Casas de justicia <http://sicj.casasdejusticia.gov.co//Reportes/ReporteFiltro.aspx?Ori=Coo>. Año Noviembre 2017- Febrero 2018



MACROPROCESO DE APOYO

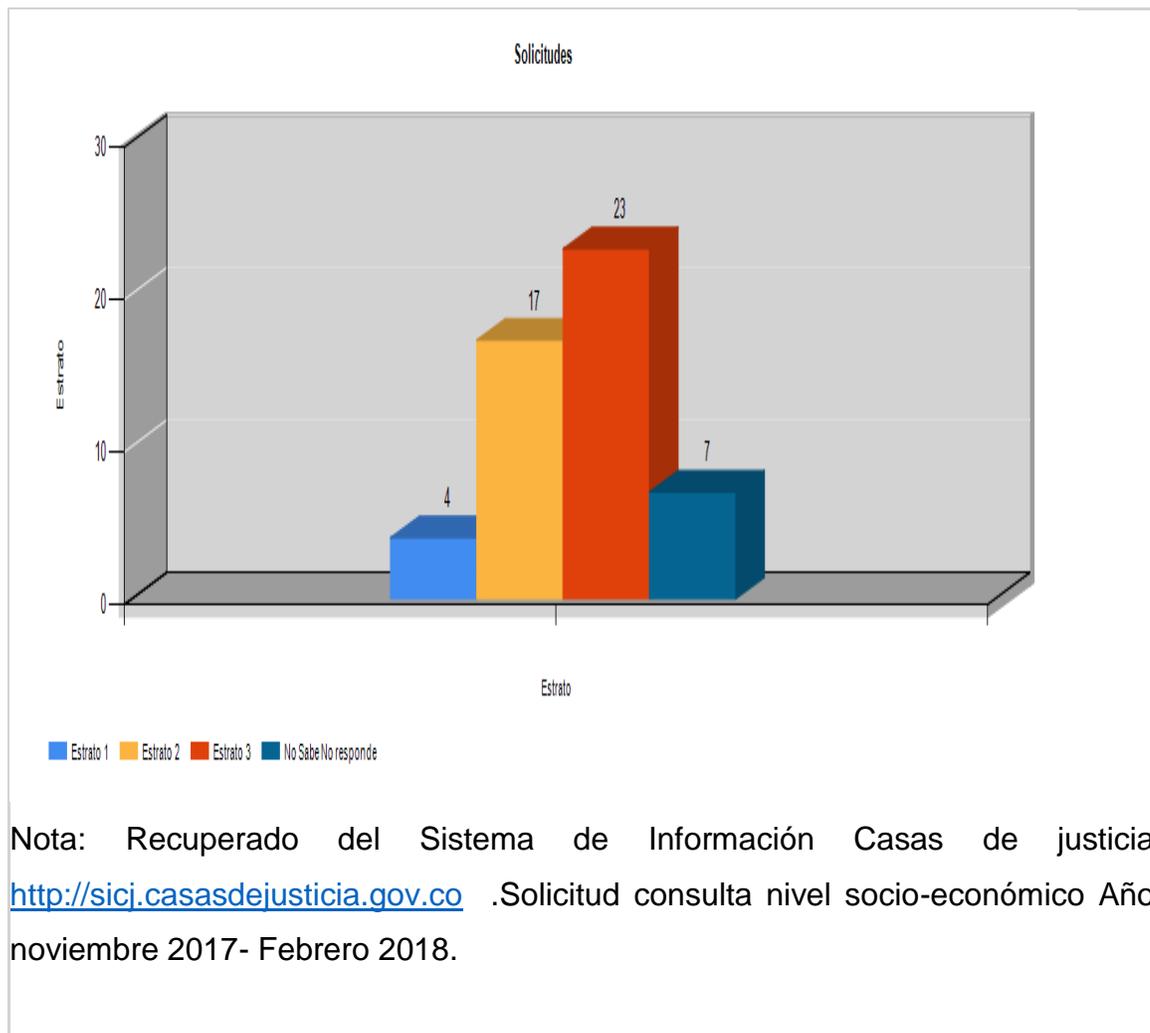
CODIGO: AAAr113

PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO

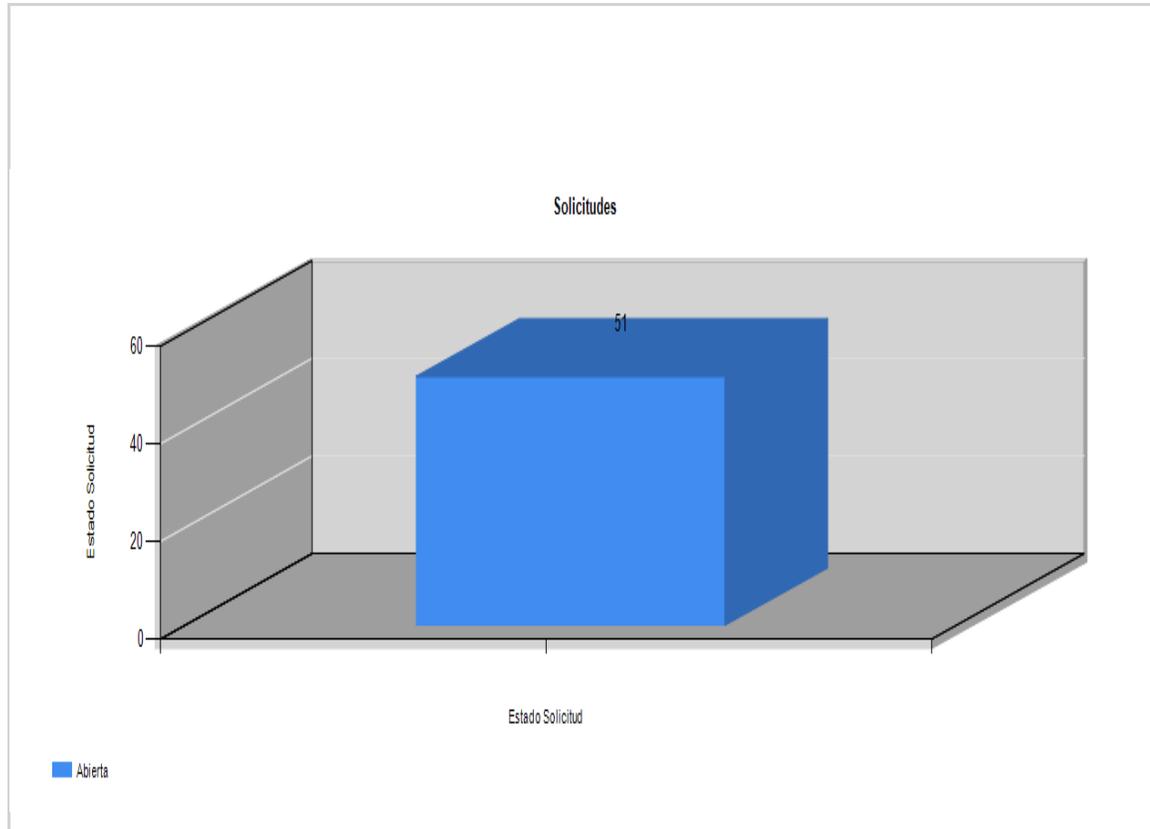
VERSION:1

DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

PAGINA: 34 de 55



	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 35 de 55



<http://sicj.casasdejusticia.gov.co> Nota: Estado de Solicitud.

6. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES, FINANCIEROS.

- ❖ Recursos Físicos: Auditorio, computadores, cable HDMI, papelería entre otros
- ❖ Recursos Humanos: Conciliadores y directores de las Dependencias.
- ❖ Recursos Institucionales: Páginas y programas para realizar tanto el registro cómo las conciliaciones también fueron necesarios.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 36 de 55

7. CRONOGRAMA

	 
REGISTRO DE CASOS CONCILIACION	
<small>Reporte según Artículo 15 de la Ley 640 de 2001, Artículo 2.2.4.2.7.6. del Decreto 1069 de 2015 y Resolución 018 de 2016</small>	

Fecha	Actividad	Motivo	Asistencia
Sep-26-2017	Conciliaciones derecho	Restitución de inmuebles	14 Personas
Sep-27-2017	Conciliaciones derecho	Restitución de inmuebles	14 Personas
Oct-13-2017	Conciliaciones	Equidad	12 Personas
Nov-17-2017	Conciliaciones	Equidad	20 Personas
Dic-04-2017	Comité	Sensibilización conciliaciones	12 Personas
Dic-13-2017	Comité	Rendición de cuentas	15 Personas

El apoyo respectivo a cada una de las actividades en cuanto a lo que corresponde las conciliaciones, se realizaron en la recepción con el debido control de ingreso de los usuarios a la Casa de la Justicia, en cuanto a los comités el aporte fue en la adecuación del auditorio y presentación de actas al terminar este y su correspondiente presentación al Coordinador de Casa de Justicia de Cajicá.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 37 de 55

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Casas de Justicia (1995). <http://www.casasdejusticia.gov.co>
- ❖ Sistema de Información Casas de Justicia SICJ (2005) visible <http://sicj.casasdejusticia.gov.co>
- ❖ Ministerio de Justicia (2015). <http://www.minjusticia.gov.co/>
- ❖ Sistema Informático de los Centro de Acceso a Justicia (2016). Software <https://www.sicaac.gov.co/Inicio>
- ❖ Plan de desarrollo Universidad de Cundinamarca Generación siglo 21 (2016-2019) <https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/plan-estrategico-2016-2026>
- ❖ Diccionario de la lengua española (1713) www.rae.es/recursos/diccionarios/drae

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 38 de 55

FIRMAS

ALEJANDRA RIVEROS SACHICA
DIRECTOR DE PASANTÍAS.
OPCIONES DE GRADO
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 39 de 55

INGRID TATIANA BELLO BARRETO

C.C. 1.070.017.082

CODIGO. 510.213.107

ANEXOS

**INFORME MENSUAL DE PASANTIAS
 NOVIEMBRE- DICIEMBRE DE 2017
 INGRID TATIANA BELLO BARRETO
 UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 TUTOR EMPRESARIAL: ALEJANDRA RIVEROS
 CARGO: RECEPCIONISTA DEL (CRI)**

INTRODUCCION

Las pasantías profesionales son una etapa de transición entre la vida como estudiante y profesional la cual está orientada a la integración, profundización y aplicación de los conocimientos técnicos, científicos y habilidades adquiridas en la academia.

En ese sentido el presente informe constituye una importante y fundamental herramienta, pues contiene las actividades realizadas y funciones desempeñadas que han favorecido el cumplimiento de los objetivos y resultados planteados a partir de las necesidades de la empresa.

La pasantía da inicio con unos días de capacitación concerniente a las labores propias del cargo, me explican el manejo de las diferentes actividades que debo

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 40 de 55

realizar, también me explican cómo redactar los oficios y su manejo interno con el área de archivo de dichos documentos.

Pasadas las semanas se han realizado diferentes actividades que a continuación se especifican semana a semana.



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: AAAr113

PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO

VERSION:1

DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

PAGINA: 41 de 55

<p>SEMANA DEL 20 AL 24 NOVIEMBRE</p>	<p>Apoyo en diferentes tareas asignadas</p>	<p>Se realizan las respectivas actas de las listas de las actividades que se realizaron durante el año.</p> <p>Se empieza la digitalización de las actas.</p> <p>Se empieza a organizar el respectivo archivo de las actividades anteriormente nombradas.</p>
<p>SEMANA DEL 27 AL 01 NOVIEMBRE- DICIEMBRE</p>	<p>Colaboración y registro al programa</p>	<p>Durante la semana se terminó la digitalización organizando las carpetas y foliándolas, listas para archivar</p> <p>Se actualizó la base de datos de entregas de documentos por parte de los usuarios y Coordinador y se hizo la retroalimentación.</p> <p>Se apoyó las diferentes tareas relacionadas con el programa Nacional de Casa de Justicia.</p>
<p>SEMANA DEL 04 AL 07 DICIEMBRE</p>	<p>Apoyo Administrativo</p>	<p>Se realizan diferentes actividades de apoyo de tipo administrativo para la casa de Justicia, en los que se terminan de recibir los documentos faltantes y se organizan para la auditoria.</p> <p>De igual manera se realiza apoyo en diferentes actividades requeridas tanto por el coordinador. Organización de las carpetas del año 2016 y 2017 de las conciliaciones en derecho y en equidad.</p>
<p>SEMANA DEL 11 AL 15 DICIEMBRE</p>	<p>Tareas administrativas</p>	<p>Se revisó el archivo completo y se organizaron las carpetas (folio y etiquetas).</p> <p>Se realizó consolidado de las actividades que se van a realizar.</p> <p>Se revisó y controló los insumos. Colaboración en las diferentes actividades administrativas del programa Nacional de casas de Justicia y Alcaldía Municipal de Cajicá</p>

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 42 de 55

SEMANA 18 AL 22 DICIEMBRE	Obligaciones y Necesidades	<p>Se colabora con la organización por carpetas de los documentos de Casa de Justicia para empezar a archivarlos en el respectivo archivador.</p> <p>Se realizan los respectivos informes requeridos por el coordinador.</p> <p>Se realizan todas las respectivas notificaciones, actas y demás documentos necesarios.</p>
SEMANA 26 AL 29 DICIEMBRE	Evaluar los procesos administrativos de la casa de justicia y proponer acciones de mejora	<p>Análisis de infraestructura , insumos, espacio ,</p> <p>Se realizaron descripción de mejoras en cuanto a fachadas, control de inventarios, aprovechamiento del espacio como el auditorio.</p> <p>Se entregaron los informes de al coordinador para su aceptación.</p>
OBSERVACIONES	<p>Adjunto a este documento se anexan las respectivas planillas de asistencia a la casa de Justicia de Cajicá para llevar el debido control de horas y además la evidencia de trabajo desarrollado.</p> <p>TOTAL HORAS A LA FECHA: 334 HORAS</p> <p>Se recibe toda la información pendiente de la oficina, se revisan los casos de los usuarios que solicitaron asesorías y consultas se procede a revisar la documentación y la redirección según sea el caso.</p> <p>Se realiza informe el informe final del total de conciliaciones tanto en derecho y en equidad, se hacen los respectivos ajustes en la parte de la documentación.</p> <p>Por otra parte, se realizan de manera eficiente las tareas asignadas por el Coordinador de Casa de Justicia de Cajicá Luis Méndez Díaz</p>	

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 43 de 55

Las prácticas se realizan en total cumplimiento de horario, responsabilidad y compromiso.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 44 de 55

INFORME DE ACTIVIDADES SEMANA A SEMANA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA- CASA DE JUSTICIA DE CAJICA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA EXTENSION CHIA		<u>OBJETO DE LA PRACTICA</u>
DATOS BÁSICOS		Mejorar la prestación de servicios en todas las instituciones presentes en la Casa de Justicia de Cajicá, brindando, información correcta, oportuna, y la mejor asesoría según su caso particular.
Nombre del Estudiante	Ingrid Tatiana Bello Barreto	
Identificación	1'070.017.082 de Cajicá	
Código Estudiantil	510.213.107.	
Programa Académico	Administración de Empresas.	
Opción de Grado	Pasantía.	
Entidad	Alcaldía Municipal de Cajicá- Casa de Justicia de Cajicá.	
Fecha de Inicio	02 Noviembre de 2017.	

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 45 de 55

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<p>SEMANA DEL 2 AL 5 ENERO</p>	<p>Apoyo Administrativo</p>	<p>Identificar las responsabilidades y funciones de las Entidades presentes en la Casa de Justicia.</p> <p>Recibir y orientar al usuario suministrando información sobre las Entidades participantes en la Casa de Justicia.</p> <p>Cumplir con las diversas obligaciones de registro, reportes y controles del Sistema de Información de Casas de Justicia.</p> <p>Atender las consultas de los usuarios de la Casa de Justicia registrando sus datos básicos y/o verificar los existentes y aquellos que permitan suministrar información sobre la efectividad del Programa.</p> <p>Registrar la fecha, hora de la consulta, identificarla y clasificarla</p>
------------------------------------	---------------------------------	---

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 46 de 55

SEMANA DEL 9 AL 12 ENERO	Gestión de documentación	<p>Se presta todo el apoyo a la coordinación realizando el folio completo de todos los archivos para la auditoria que tuvo en el mes de Enero.</p> <p>Se realizan informes y cartas requeridas por el coordinador del programa, enviadas de manera virtual para que él los tenga disponibles para las reuniones y presentación ante la Secretaria de Gobierno.</p> <p>Por otra parte, se realizan de manera eficiente las tareas asignadas por el coordinador de la Casa de Justicia de Cajicá</p>
SEMANA DEL 15 AL 19 ENERO	Apoyo administrativo	<p>Se da la información oportuna a los usuarios según el caso direccionándolos a las diferente dependencias de la Casa de Justicia de Cajicá</p> <p>De igual manera se realiza apoyo en diferentes actividades requeridas tanto por el coordinador como de las diferentes dependencias la Fiscalía.</p>
SEMANA DEL 22 AL 26 ENERO	Apoyo en diferentes tareas asignadas	<p>Se realizan la transcripción de audios de la reunión con el Alcalde, Representantes de Comisaria de Familia, Inspección de policía Consultorio Jurídico, Personería y Fiscalía, Representante de Ministerio de justicia para levantar acta de la reunión.</p>

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 47 de 55

		<p>Se enviaron las actas para la revisión y presentación para la Secretaria de Gobierno como soportes de las actividades su aceptación, por tanto también metas y propósitos, y actividades para el 2018.</p>
<p>SEMANA DEL 29 AL 02 ENERO- FEBRERO</p>	<p>Obligaciones y demás</p>	<p>Como recepcionista del centro de recepción e información (CRI) se atendieron en primera instancia las consultas de las personas que buscan solución a sus conflictos cotidianos, se continua registrando los datos básicos sobre la atención, clasifica el motivo de la consulta, asigna el caso a una de las entidades presentes en la casa, realiza las remisiones externas de aquellas situaciones que no puede atender alguna o algunas de las entidades que hacen parte de la casa de justicia y ofrece información.</p> <p>Al darle cumplimiento a las obligaciones del (CRI), en esta semana se recibió la vista de Chilenos lo cuales buscar implementar este modelo para brindarle a los usuarios la ayuda según el caso.</p>
<p>SEMANA DEL 05 AL 09 FEBRERO</p>	<p>Apoyo de diferentes Actividades</p>	<p>La Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria adelanta el presente estudio previo en el cual se señala y manifiesta la imperiosa necesidad de contar con el personal de apoyo, toda vez que no dispone del mismo para adelantar de manera correcta todas y cada una de las actividades que corresponden al desarrollo para el cabal cumplimiento y funcionamiento del centro de recepción e información (CRI) de la casa de la Justicia en el Municipio de Cajicá.</p>

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 48 de 55

SEMANA DEL 12 AL 16 FEBRERO	Análisis de datos y Estudios de previos	<p>Llevar estadísticas sobre información básica de los usuarios y sus casos que más lo aqueja, como soporte el SICJ (SISTEMA DE INFORMACION CASAS DE JUSTICIA) emite estadista relacionadas es por eso que de los meses de enero 2 al 14 de julio se registraron 1491 usuarios y del 17 de julio al 20 de diciembre del 2017 se registraron 5172 usuarios.</p> <p>Esto de nota que se obtuvo un mayor control de registros y cumplimiento de las necesidades de los usuarios.</p>
SEMANA DEL 19 AL 20 FEBRERO	Obligaciones y Necesidades	<p>Se da por terminada la pasantía con en la Casa de la Justicia de Cajicá, dando cumplimiento a la totalidad de requerimientos por parte de la coordinación y dependencias.</p> <p>Se realizan los respectivos informes requeridos por el coordinador.</p> <p>Se realizan todas las respectivas notificaciones, actas y demás documentos necesarios.</p>
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	<p>Adjunto a este documento se anexan las respectivas planillas de asistencia a la Casa de la Justicia de Cajicá, para llevar el debido control de horas y además la evidencia de trabajo desarrollado.</p> <p>TOTAL HORAS A LA FECHA: 308 HORAS</p>	

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 49 de 55

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<p>SEMANA DEL 2 AL 5 ENERO</p>	<p>Apoyo Administrativo</p>	<p>Identificar las responsabilidades y funciones de las Entidades presentes en la Casa de Justicia.</p> <p>Recibir y orientar al usuario suministrando información sobre las Entidades participantes en la Casa de Justicia.</p> <p>Cumplir con las diversas obligaciones de registro, reportes y controles del Sistema de Información de Casas de Justicia.</p> <p>Atender las consultas de los usuarios de la Casa de Justicia registrando sus datos básicos y/o verificar los existentes y aquellos que permitan suministrar información sobre la efectividad del Programa.</p> <p>Registrar la fecha, hora de la consulta, identificarla y clasificarla</p>
------------------------------------	---------------------------------	---

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 50 de 55

SEMANA DEL 9 AL 12 ENERO	Gestión de documentación	<p>Se presta todo el apoyo a la coordinación realizando el folio completo de todos los archivos para la auditoria que tuvo en el mes de Enero.</p> <p>Se realizan informes y cartas requeridas por el coordinador del programa, enviadas de manera virtual para que él los tenga disponibles para las reuniones y presentación ante la Secretaria de Gobierno.</p> <p>Por otra parte, se realizan de manera eficiente las tareas asignadas por el coordinador de la Casa de Justicia de Cajicá</p>
SEMANA DEL 15 AL 19 ENERO	Apoyo administrativo	<p>Se da la información oportuna a los usuarios según el caso direccionándolos a las diferente dependencias de la Casa de Justicia de Cajicá</p> <p>De igual manera se realiza apoyo en diferentes actividades requeridas tanto por el coordinador como de las diferentes dependencias la Fiscalía.</p>
SEMANA DEL 22 AL 26 ENERO	Apoyo en diferentes tareas asignadas	<p>Se realizan la transcripción de audios de la reunión con el Alcalde, Representantes de Comisaria de Familia, Inspección de policía Consultorio Jurídico, Personería y Fiscalía, Representante de Ministerio de justicia para levantar acta de la reunión.</p>

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 51 de 55

		<p>Se enviaron las actas para la revisión y presentación para la Secretaria de Gobierno como soportes de las actividades su aceptación, por tanto también metas y propósitos, y actividades para el 2018.</p>
<p>SEMANA DEL 29 AL 02 ENERO- FEBRERO</p>	<p>Obligaciones y demás</p>	<p>Como recepcionista del centro de recepción e información (CRI) se atendieron en primera instancia las consultas de las personas que buscan solución a sus conflictos cotidianos, se continua registrando los datos básicos sobre la atención, clasifica el motivo de la consulta, asigna el caso a una de las entidades presentes en la casa, realiza las remisiones externas de aquellas situaciones que no puede atender alguna o algunas de las entidades que hacen parte de la casa de justicia y ofrece información.</p> <p>Al darle cumplimiento a las obligaciones del (CRI), en esta semana se recibió la vista de Chilenos lo cuales buscar implementar este modelo para brindarle a los usuarios la ayuda según el caso.</p>
<p>SEMANA DEL 05 AL 09 FEBRERO</p>	<p>Apoyo de diferentes Actividades</p>	<p>La Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria adelanta el presente estudio previo en el cual se señala y manifiesta la imperiosa necesidad de contar con el personal de apoyo, toda vez que no dispone del mismo para adelantar de manera correcta todas y cada una de las actividades que corresponden al desarrollo para el cabal cumplimiento y funcionamiento del centro de recepción e información (CRI) de la casa de la Justicia en el Municipio de Cajicá.</p>

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 52 de 55

SEMANA DEL 12 AL 16 FEBRERO	Análisis de datos y Estudios de previos	<p>Llevar estadísticas sobre información básica de los usuarios y sus casos que más lo aqueja, como soporte el SICJ (SISTEMA DE INFORMACION CASAS DE JUSTICIA) emite estadista relacionadas es por eso que de los meses de enero 2 al 14 de julio se registraron 1491 usuarios y del 17 de julio al 20 de diciembre del 2017 se registraron 5172 usuarios.</p> <p>Esto de nota que se obtuvo un mayor control de registros y cumplimiento de las necesidades de los usuarios.</p>
SEMANA DEL 19 AL 20 FEBRERO	Obligaciones y Necesidades	<p>Se da por terminada la pasantía con en la Casa de la Justicia de Cajicá, dando cumplimiento a la totalidad de requerimientos por parte de la coordinación y dependencias.</p> <p>Se realizan los respectivos informes requeridos por el coordinador.</p> <p>Se realizan todas las respectivas notificaciones, actas y demás documentos necesarios.</p>
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	<p>Adjunto a este documento se anexan las respectivas planillas de asistencia a la Casa de la Justicia de Cajicá, para llevar el debido control de horas y además la evidencia de trabajo desarrollado.</p> <p>TOTAL HORAS A LA FECHA: 308 HORAS</p>	



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: AAAr113

PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO

VERSION:1

**DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

PAGINA: 53 de 55



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: AAAr113

PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO

VERSION:1

**DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

PAGINA: 54 de 55



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: AAAr113

PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO

VERSION:1

**DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

PAGINA: 55 de 55