

**TRABAJO DE APLICACIÓN DEL DIPLOMADO DE MERCADEO EN
SERVICIOS DE SALUD**

PAULA ANDREA SALDARRIAGA DUQUE

LIDA JANETH SALAZAR LOPEZ

DIANA CRISTINA SEPULVEDA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO

FONOAUDILOGIA

MEDELLIN

2003

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA FISCALIA GENERAL DE LA
NACIÓN, DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

PAULA ANDREA SALDARRIAGA DUQUE

LIDA JANETH SALAZAR LOPEZ

DIANA CRISTINA SEPULVEDA

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE
FONOAUDIOLOGAS**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO

FONOAUDILOGIA

MEDELLIN

2003

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todas las personas que intervinieron en el proceso formativo durante el periodo de realización del Diplomado de Mercadeo en Servicios de Salud.

Gracias a DIOS, por permitirnos ser y acompañarnos siempre en el camino

A nuestras familias por ser la ayuda y soporte incondicional.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO (RAE)

TITULO: Portafolio de servicios para la Fiscalía General De La Nación, de la ciudad de Medellín.

AUTOTRES: PAULA ANDREA SALDARRIAGA DUQUE

LIDA JANETH SALAZAR LOPEZ

DIANA CRISTINA SEPULVEDA

TIPO DE IMPRETA: OFFICE XP, Arial 12

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringido

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano

Fiscalía General de la Nación

PAULA ANDREA SALDARRIAGA DUQUE

LIDA JANETH SALAZAR LOPEZ

DIANA CRISTINA SEPULVEDA

PALABRAS CLAVES: Criminalística, Acto Delictivo, Investigación Judicial, Espectrógrafo de Sonido, Análisis Lingüístico-Forense, Sistema de Barras. Perito Investigativo.

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|---|-------------|
| INTRODUCCIÓN | 7 |
| 1. TITULO | 9 |
| 2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 10 |
| 3. PREGUNTA TEMATICA | 12 |
| 4. JUSTIFICACIÓN | 13 |
| 5. OBJETIVOS | 15 |
| 5.1 OBJETIVO GENERAL | 15 |
| 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 15 |
| 6. MARCO TEÓRICO | 16 |
| 7. METODOLOGÍA | 21 |
| 8. DESARROLLO | 22 |
| 8.1 FASE DE CONOCIMIENTO | 22 |
| 8.2 FASE DE PROYECCIÓN | 22 |
| 8.3 FASE DE APLICACIÓN | 23 |
| 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 24 |
| 10. BIBLIOGRAFÍA | 25 |
| 11. ANEXOS (PORTAFOLIO DE SERVICIOS) | 26 |

INTRODUCCION

En el ámbito de la acústica forense, el fonoaudiólogo es visto como perito investigativo; ya que ha venido desarrollando una labor de suma importancia en el campo de la criminalística. A través del análisis espectrográfico de la voz basado en el estudio de los procesos comunicativos, fisiológicos y patológicos (lenguaje, habla, voz, audición) y apoyado en la utilización de otras ciencias como la lingüística (fonética – fonología) y la acústica.

Por ende, se propone diseñar un portafolio de servicios como una propuesta innovadora y dinámica del quehacer profesional, además constituido como un elemento de gestión que interpreta de una forma simple, practica y organizada el desempeño laboral del fonoaudiólogo en la Fiscalía General de la Nación de la ciudad de Medellín.

Es importante que en la Fiscalía General de la Nación de la ciudad de Medellín, exista el servicio de fonoaudiología, liderado por un profesional experto en el área de voz, con el fin de reconocer las características morfológicas del sistema de fonación, para el esclarecimiento de una investigación judicial.

Describimos de manera puntual, los elementos que fundamentan el portafolio de servicios, basados en el diplomado “Mercadeo en Servicios

de Salud” Dichos elementos son la misión, visión, objetivos, principios corporativos, servicios y carpeta de presentación.

Esperamos que el presente trabajo de aplicación sea una herramienta para incorporar el mercadeo a nuestro desarrollo profesional.

1. TITULO

FONOAUDIOLOGIA JUDICIAL.

UNA OPCION DE ALTO DESEMPEÑO PARA EL FONOAUDIOLOGO

2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACION DEL PROBLEMA

Hablar de criminalística en Colombia data de tiempos atrás, es un área que ha evolucionado humana y técnicamente, gracias a los particulares hechos de delincuencia que vive el país, los cuales podrían quedarse en la impunidad debido a la " malicia " y " experiencia " de sus autores. Vale destacar, que han sido muchos los casos en donde no se pudieron acusar a verdaderos culpables, no solo por la falta de equipos, sino por la falta de legislación en este tema. Aunque ya ha habido algunos avances, herramientas y claves importantes en el desarrollo de las investigaciones judiciales.

la acústica forense, tienen como objeto de estudio grabaciones de presuntos extorsionistas, secuestradores y terroristas, los cuales han tenido un incremento grande en nuestro país, por esto, ha sido necesario desarrollar e implementar con mayor rapidez y eficacia métodos para combatir la delincuencia, a partir de esto, fue creado el espectrógrafo que tiene como objetivo, identificar las características de la voz, realizando diversos estudios, dicho aparato se ha venido utilizando como elemento indispensable que facilita la investigación de delitos judiciales. Por sus excelentes resultados este método, se está utilizando en países como Japón, Canadá, Alemania, Gran Bretaña y Colombia.

Es aquí donde el profesional en fonoaudiología, identifica un nuevo campo de desempeño laboral. En estudios realizados, el fonoaudiólogo

ha realizado aportes importantes en el estudio de la voz, utilizados como una herramienta que permita garantizar la autenticidad, preservación e integridad de los elementos recolectados como materia de prueba, que faciliten de una u otra forma el esclarecimiento eficaz y oportuno de una investigación judicial.

Por tal motivo nos vemos en la necesidad de crear un portafolio de servicios dirigido a la Fiscalía General de la Nación de la ciudad de Medellín con el fin de implementar el desempeño laboral del fonoaudiólogo en el área de la criminalística.

3. PREGUNTA TEMATICA

¿Es posible crear un portafolio de servicios sobre el desempeño profesional del fonoaudiólogo, en el área de la criminalística, para la Fiscalía General de la Nación de la ciudad de Medellín?

4. JUSTIFICACION

En La Fiscalía General de la Nación, la criminalística se ha convertido en objeto investigador del día a día, debido al incremento de secuestros, extorsiones y atentados terroristas, donde en muchas ocasiones estos actos delictivos no alcanzan a ser cubiertos en su totalidad, no solo por la falta de equipos, sino de legislación en este tema.

Siendo la voz objeto de estudio del profesional en fonoaudiología, y la mas utilizada en actos extorsión y de amenazas, se observa explícitamente la implicancia del fonoadiuólogo en el trabajo a fin de esclarecer un procedimiento legal en este tipo, teniendo como elemento investigador la voz humana y contando con la ayuda de aparatos electroacústicos que facilitan el estudio y análisis del material de prueba, tomado como elemento eficaz en muchas investigaciones judiciales.

Para el diseño de este portafolio de servicios, se partirá en primera instancia de las necesidades que muestra la Fiscalía General de la Nación de la ciudad de Medellín, de contar con profesionales competentes que ayuden a esclarecer conductas penales antes mencionadas y que trabajen por el bienestar de esta ciudad.

A través de este proyecto de aplicación del diplomado de mercadeo en servicios de salud, se pretende profundizar y poner en práctica los conceptos teóricos adquiridos durante la formación académica, además

se pretende contar con un nuevo profesional en la entidad anteriormente mencionada, que ayuden y aporten datos importantes que permitan la veracidad y eficacia en el área de esclarecimiento de hechos penales.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un portafolio de servicios para la Fiscalía general de la Nación de la ciudad de Medellín, con el fin de dar a conocer el desempeño laboral del fonoaudiólogo en el campo de la criminalística.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las actividades que desempeña el fonoaudiólogo en la Fiscalía General de la Nación.

- Encaminar puntualmente el desempeño fonoaudiológico, con el fin de desempeñar adecuadamente el trabajo competente al área de esclarecimiento de delitos judiciales.

6. MARCO TEORICO

La Sociedad a través de la historia ha vivido permanentemente preocupada por el perfeccionamiento de los medios de identificación, como elemento esencial en el reconocimiento inequívoco de las personas y en especial de quienes le causan daño.

Se plantea el fenómeno de la impunidad, causada por la eficiencia de elementos probatorios, la carencia de investigadores, de recursos técnicos, científicos, económicos, disponibilidad de peritos en diferentes campos de la criminalística, prontitud en la recolección, examen y dictamen de los rastros, huellas digitales, vocales y demás indicios que manejados técnicamente conlleven al esclarecimiento del delito.

Ratifica el acierto anterior, el penalista Horacio Gómez Aristizabal, al indicar que en Colombia de cada cien presos, noventa quedan libres por falta de elementos probatorios.

En efecto siendo el secuestro, la extorsión, el narcotráfico, las llamadas amenazantes, el terrorismo telefónico, conductas abominables de permanente ocurrencia en nuestra sociedad, se hace necesario el avance en el conocimiento y aplicación de la técnica de comparación de voces como recurso esencial en el campo probatorio, con el fin de minimizar la impunidad de las investigaciones judiciales.

El autor antes mencionado conceptúa: “Si la delincuencia le gana la carrera a la justicia se explica por el atraso y el estancamiento de los sistemas investigativos. El primer deber del estado es impulsar las pruebas; todo no puede ser “ojímetro” o instintos de adivinación. Cualquiera que sea el valor que se quiera conceder a la intuición, se sabe que es extremadamente variable según los individuos y que en este modo de conocimiento esencialmente subjetivo y falible, no puede bastarse a si mismo. La ciencia esta lejos de conformarse con él”

A medida que aumenta la población crece también la necesidad de fijar, el modo mas indubitable posible, la identidad personal de los sujetos en la vida jurídica; unos necesitan asegurar su propia personalidad, otros buscan perderla; el estado se interesa en garantizar el derecho de los primeros e impedir el fraude de los segundos y fijar permanentemente la identificación de cada cual. La creciente facilidad, frecuencia e intensidad de los medios de comunicación, viajes entre países, la mayor difusión de los idiomas, etc., actúan la complejidad de las conductas antisociales.

El ciudadano de nuestros tiempos necesita acreditar su personalidad. También ha de poder asegurarse la identidad personal de los que, de lejos, con él contratan, negocian o se relacionan. El criminal de hoy huye fácilmente de un país a otro tratando de eludir la acción de la justicia. Pero los delincuentes utilizan diferentes métodos de comunicación principalmente las llamadas telefónicas, los mensajes en cintas grabadas. La demanda del rescate en el delito de secuestro, envuelve una serie de

llamadas telefónicas, en las cuales dan instrucciones a los familiares de las víctimas exigiendo dinero, indicando el lugar donde se debe entregar y la focalización de las próximas llamadas; todos estos rastros son utilizados por la espectrografía de la voz para la identificación de los delincuentes.

La materia prima de la prueba, es la grabación obtenida de la interpretación de un medio que comunica a dos o más personas que hablan sucesivamente o de una grabación que se haga de una conversación directa. Esto se constituye en elemento o evidencia, cuyo origen se desconoce, porque no se sabe la identidad de las personas que hablan. El otro elemento esencial es la muestra de la voz que se haya tomado a las personas sospechosas de haber sido las autoras de la conversación inicial. Esta muestra está perfectamente identificada por cuanto se sabe a ciencia cierta quien es su autor, por lo tanto el requisito que facilita el estudio de la voz impresa, está en que el muestreo debe tomarse más o menos en las mismas condiciones en las que se obtuvo la primera grabación y hacer que pronuncien frases de las mismas que allí aparezcan, es decir que si la grabación fue directa, el muestreo se tomara de persona a persona o si la grabación fue por teléfono, el muestreo será telefónicamente.

Con estas evidencias el fonoaudiólogo como perito investigador debe realizar sobre ellas un análisis de cada una de las frases, utilizando el espectrógrafo de sonido y obteniendo en él una serie de gráficos tanto de

las frases que conforman la grabación inicial como de las consignadas en el muestreo. Estos gráficos deben ser interpretados en sus características que en su conjunto se llama curvas de voz, con el objeto de establecer la diferencia o igualdad según su morfología y topografía, para llegar a la conclusión de que las voces objeto de estudio, pertenecen o no, a las personas cuyo muestreo fue tomado. El dictamen deberá ser rendido por escrito y bajo la gravedad de juramento (artículo 153 del Nuevo C.P.P.) y cumplir las demás formalidades sobre el dictamen pericial de acuerdo con la jurisdicción que lo solicite.

Para que el dictamen judicial, en materia de comparación de espectrogramas de la voz, conduzca juez a la certeza, el perito, además de ser un experto en fonética y grabaciones, debe observar los criterios y condiciones sostenidas por el doctor Oscar Tosi, ante el tribunal Saint Paul (Minnesota), expuso que el método de los espectrogramas vocales para que ofrezcan gran seguridad deberán reunir los siguientes criterios y condiciones necesarias para su validez. *1. Hay que dejar al experto el tiempo necesario para que pueda manifestarse; 2. El experto debe tener una información adecuada y completa; 3. Debe tener amplia experiencia; 4. El experto podrá abstenerse de dar dictamen cuando no disponga de elementos suficientes y 5. Es necesario que el experto pueda escuchar la voz mientras observa el espectrograma.*

La criminalística es el conjunto de procedimientos a seguir para la investigación técnica de los delitos y el descubrimiento de sus autores. La

comparación de voces se ubica dentro de la criminalística por ser un medio científico, que se puede utilizar para la identificación de los infractores de la ley penal.

7. METODOLOGIA

Las metodologías utilizadas para el desarrollo del trabajo giran alrededor de acciones explícitas como:

BUSQUEDAS BIBLIOGRAFICAS: se hizo necesario leer varios textos y artículos sobre criminalística y fonología, con el fin de mejorar la significación de los conceptos a aplicar.

Se utilizaron métodos teóricos al consolidar constructos tendientes a clarificar la teoría existente y proyectarla a una práctica que resuelve un problema social.

Se utilizó el método descriptivo, puesto que la eficacia de un portafolio de servicios en fonología, radica en una correcta descripción de las diversas mediciones que hay en el análisis espectrográfico, y la identificación de las cualidades de la voz, interpretación de gráficos, análisis auditivo y evaluación de voz.

8. DESARROLLO (DISEÑO)

la realización del portafolio de servicios, sobre la implementación del servicio de fonoaudiología, en la Fiscalía general de Nación de la ciudad de Medellín, se desarrollo en el siguiente orden

8.1 FASE DE CONOCIMIENTO.

En el presente trabajo se describen una serie de actividades que intervienen en el quehacer del fonoaudiólogo aplicables al desempeño laboral, en la Fiscalía General de la Nación y al mismo tiempo aportar datos importantes, que favorecen la investigación de un proceso judicial.

8.2 FASE DE PROYECCION

A partir de la idea antes mencionada, se evidencia la implicancia de nuestra profesión en la Fiscalía General de la Nación, por ende, se propone implementar nuestro desempeño profesional en un nuevo campo de acción, donde podamos hacer parte de un equipo interdisciplinario y conjuntamente esclarecer un delito, logrando le eficacia y eficiencia de la investigación, con el fin de que no quede impune ningún acto delictivo y de esta forma poder contribuir a la justicia de nuestra ciudad.

8.3 FASE DE APLICACIÓN

Desarrollar todos y cada uno de los servicios propuestos en el portafolio, caracterizado por su eficiencia, eficacia, ética, responsabilidad y calidad; los cuales darán importancia y permanencia, tanto de los servicios ofrecidos como del fonoaudiólogo que labora en la Fiscalía General de la Nación.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las autoras recomiendan que se utilice el presente trabajo como material de apoyo para futuras investigaciones.
- Se recomienda acudir al fonoaudiólogo cuando haya una grabación, recolectada como materia de prueba, para una investigación judicial.
- Contar con los aparatos electroacústicos necesarios para el análisis espectrográfico de la voz.
- Contar con un profesional competente en el área de la voz y manejo de equipos electroacústicos.
- Este portafolio debe ser implementado en las demás entidades judiciales como DAS, CTI, SIJIN, GAULA, Policía Nacional de la ciudad de Medellín.

BIBLIOGRAFIA

- ABDALA Ricaute, Ricardo. Manual de Medicina Legal y Técnica Criminalística. Segunda edición, 2002. Biblioteca Jurídica DIKÉ 2000.

- GALVIS Galvis, Venancio. La Voz como prueba Judicial. Primera edición, 1988. Colombia editores.

- Documento Internet “Fonoaudiología Forense”

- Documento Internet “Asociación Internacional de Fonética Forense”

- Seminario de “INVESTIGACIONES EN DELITOS DE HOMICIDIOS” 26 de Mayo de 1985, coordinador: Hernán Perico Pulido. Secretaria General Escuela de Investigación y Criminalística



ANEXOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN DE LA CIUDAD DE MEDELLIN

MISIÓN

Se busca implementar el desempeño laboral del fonoaudiólogo haciendo uso de equipos y material idóneos frente al esclarecimiento de procesos judiciales donde se involucre la voz como elemento probatorio, válido y utilizable para combatir la delincuencia y esclarecer investigaciones, de manera que no quede impune ningún acto delictivo.

VISIÓN

Posicionarnos, demostrando un excelente nivel científico – técnico en la ejecución de nuestra especialidad en donde la institución nos prefiera con la calidad en nuestra labor, contribuyendo así al mejoramiento de los procesos que se llevan a cabo en una investigación judicial.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer el desempeño laboral del fonoaudiólogo en la Fiscalía General de la Nación de la ciudad de Medellín, fundamentada sobre bases científicas y técnicas de la acústica forense como rama de la criminalística.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover un excelente desempeño del fonoaudiólogo, mediante el análisis fonético – fonológico, de una grabación, recolectada como materia de prueba.
- Favorecer la cooperación interdisciplinaria entre expertos, de distintos profesionales, fonoaudiólogos, lingüistas, odontólogos, criminalistas, ingenieros electrónicos y de sistemas.
- Realizar un análisis de las gráficas espectrográficas de la voz, de manera precisa y eficaz con el fin de obtener un resultado favorable en una investigación judicial, contribuyendo al esclarecimiento de un acto delictivo.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Para el desempeño del fonoaudiólogo la Fiscalía General de la Nación de Medellín, se proponen unos principios corporativos, de manera que contribuyan al fortalecimiento de las diversas estrategias que orientan humana y técnicamente una investigación judicial.

Estos principios son:

- Formar un equipo interdisciplinario, que trabaje conjuntamente para el esclarecimiento de una investigación judicial.
- Calidad en los servicios ofrecidos.
- El mejoramiento permanente de los recursos, para así ofrecer mayor eficiencia en lo procesos que se llevan a cabo.
- Participación activa de todo el grupo investigador frente al material recolectado como elemento de prueba.
- La ética a nuestra profesión y formación como personas íntegras, que solo laboran para el mejoramiento continuo de la comunidad.

- La eficacia, necesaria para la resolución de una investigación judicial.
- El respeto a las ideas no compartidas con el fin de ser expuestos al grupo investigador llegando así a una conclusión acertada.



SERVICIOS FONOAUDIOLÓGICOS

Para el esclarecimiento de una investigación judicial se plantean una serie de servicios que intervienen en el quehacer del fonoaudiólogo, teniendo estos relación en el ámbito de la criminalística

1. Test de articulación.
2. Evaluación habla.
3. Evaluación de voz.
4. Análisis del perfil individual de la voz.
5. Análisis lingüístico - forense de grabaciones.
6. Análisis Auditivo e interpretación de gráficas espectrográficas.
7. Aplicación espectrográfica de la voz.
8. Análisis espectrográfico de la voz.
9. Análisis fonético fonológico del habla.
10. Interpretación de gráficas en sistema de barras.
11. Análisis de comparación de voces indirecta y directamente.

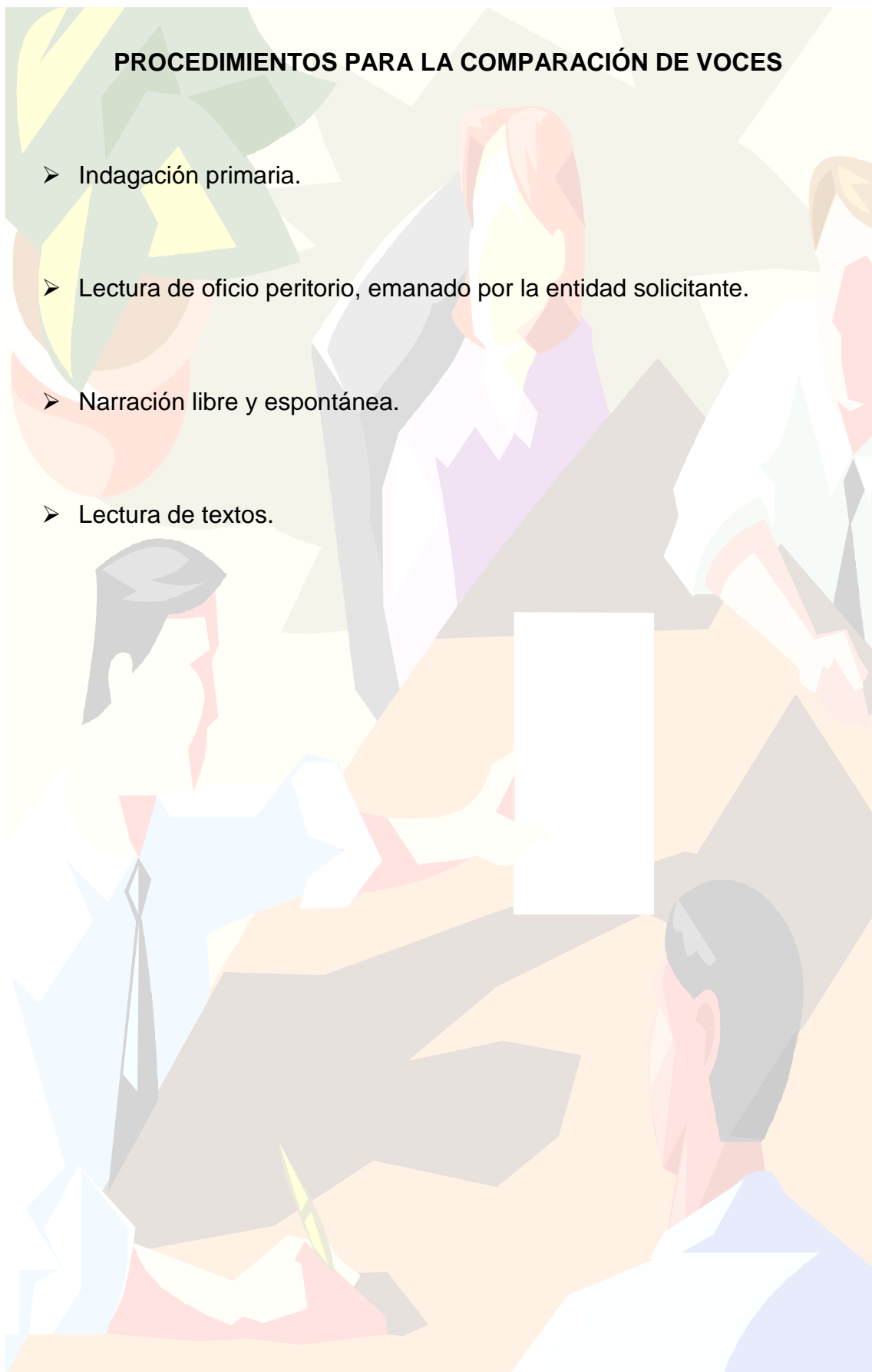
PERFIL PROFESIONAL

Para un excelente desempeño del fonoaudiólogo en la Fiscalía General de la Nación, es sumamente importante que el profesional tenga un amplio conocimiento y dominio de las siguientes áreas:

- Voz
- Física acústica
- Habla
- Lingüística
- Fonética - Fonología
- Equipos electroacústicos
- Espectrógrafo de la voz
- Grabaciones
- Generalidades de criminalística

PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPARACIÓN DE VOCES

- Indagación primaria.
- Lectura de oficio peritorio, emanado por la entidad solicitante.
- Narración libre y espontánea.
- Lectura de textos.



A stylized, low-poly illustration of several people in a meeting or office setting. The background is a mix of muted colors like green, yellow, and grey. In the foreground, there are silhouettes of people's heads and shoulders, some looking towards the right. One person in the center is wearing a purple top. Another person on the right is wearing a white top. The overall style is modern and abstract.

RECURSOS

➤ RECURSOS FISICOS

- Instalaciones de la Fiscalía
- Bibliotecas

➤ RECURSOS HUMANOS

- Asesor metodológico
- Asesor temático
- Personal de la Fiscalía
- Abogados penales
- Profesores del área de la criminalística
- Integrantes del proyecto