
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO - GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE		
	PROCEDIMIENTO: DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 410.08.05-13	Versión: 01	Fecha: 14/09/2017

1. **OBJETIVO:** Desarrollar el contacto telefónico a la persona que apoya a una víctima con discapacidad intelectual, mental/psicosocial o múltiple que haya sido priorizada para la aplicación del Instrumento de Valoración de Apoyos, en los casos en los cuales por la severidad de la discapacidad no se pueda establecer contacto directo con la víctima, a fin de viabilizar la medida de indemnización administrativa, así como las demás medidas de reparación individual para él/ella.
2. **ALCANCE:** Inicia con la remisión del nivel nacional de los datos de las víctimas con discapacidad intelectual, mental/psicosocial o múltiple a la cual se les aplicará el Instrumento de Valoración de Apoyos, y termina con el cumplimiento de la cita propuesta a través de la misma llamada.
3. **DEFINICIONES:**
 - **CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD:** Documento expedido por las EPS con los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud o las que determine la Unidad.


Entre tanto se implementa la Certificación de la Discapacidad, se solicitará a las víctimas con discapacidad un certificado médico expedido por la EPS. Dicho certificado debe incluir la siguiente información, de acuerdo con comunicación de la oficina de Promoción Social del Ministerio de Salud y Protección Social a la Unidad para las Víctimas, del 17 de marzo de 2017:

- Contenerse en la plantilla oficial del prestador que certifica, es decir, impreso en papelería identificada con el logo institucional.
- Enunciar de manera clara los datos de identificación de la persona con discapacidad.
- Determinar el o los diagnósticos clínicos de acuerdo a la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, Décima revisión –CIE-10.
- Establecer la relación del diagnóstico o los diagnósticos con la discapacidad presentada, de acuerdo a las discapacidades reconocidas en la legislación Colombiana: Discapacidad física, discapacidad mental, discapacidad intelectual, discapacidad auditiva, discapacidad visual y discapacidad múltiple.
- Contener la firma del profesional o de los profesionales responsables de la expedición del certificado, con el correspondiente número de registro médico o tarjeta profesional.
- Especificar la fecha de expedición.
- Ser entregado a la persona con discapacidad o a su representante legal o cuidador, según el caso.
- Tener una copia que repose en la Historia Clínica del Usuario.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO - GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE		
	PROCEDIMIENTO: DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 410.08.05-13	Versión: 01	Fecha: 14/09/2017

Lo anterior, sin perjuicio de las determinaciones que sobre el particular establezca la Unidad para las Víctimas en virtud de las necesidades propias de la implementación de la ley 1448 de 2011.

- **DISCAPACIDAD:** Se refiere a una diversidad funcional física, sensorial, intelectual, mental o múltiple que presenta una persona, que al interactuar con diversas barreras presentes en la sociedad les impiden su participación plena y efectiva, en condiciones de equidad. Dichas barreras pueden ser actitudinales, físicas o comunicativas. La discapacidad no es una enfermedad, una limitación ni una dificultad, sino una manifestación de la diversidad humana.
- **DISCAPACIDAD COGNITIVA / INTELLECTUAL:** Es la discapacidad que presentan las personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición del conocimiento es diferente. Este tipo de discapacidad no hace referencia a una incapacidad para aprender, pensar o adquirir el conocimiento, sino que quienes se enmarcan en este tipo de discapacidad, piensan, aprenden y adquieren el conocimiento de otras maneras, en otros tiempos y a otros ritmos (Por ejemplo, personas con síndrome de down, personas con autismo, entre otros).
- **DISCAPACIDAD MENTAL / PSICOSOCIAL:** Es la discapacidad que presentan las personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. La sola condición mental no hace que una persona tenga una discapacidad, sino que se requiere consultar las especiales situaciones que tiene en la interacción con los demás, con la sociedad, con su entorno para definirla. Este tipo de discapacidad no compromete el proceso de aprendizaje, el cual, en muchos de los casos permanece intacto y por ello la discapacidad mental no es asimilable a la intelectual (Por ejemplo, personas con depresión mayor, trastorno afectivo bipolar, esquizofrenia, entre otras).
- **DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:** La discapacidad múltiple corresponde a los casos en que los diversos tipos de discapacidad se combinan y generan especiales necesidades. Las discapacidades múltiples más que ser la suma de discapacidades, deben entenderse como discapacidades independientes, de las cuales surgen necesidades diferenciadas (Por ejemplo, la sordoceguera, la parálisis cerebral, entre otros).
- **ENFOQUE DIFERENCIAL DE DISCAPACIDAD:** Surge de la importancia de entender que las personas son diferentes y que de esa diferencia surgen necesidades particulares, a las cuales hay que dar respuesta de forma integral para evitar la vulneración de los derechos y potenciar su goce efectivo. De acuerdo al artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, la discapacidad es una de las particularidades de las personas expuestas a mayor riesgo de vulneración y violación a los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario.
- **PROTOCOLO DE VALORACIÓN DE APOYOS:** El Auto 173 de 2014 ordenó a la Unidad para las Víctimas diseñar e implementar un Protocolo de Toma de Decisiones con Apoyo, a fin de garantizar el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO - GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE		
	PROCEDIMIENTO: DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 410.08.05-13	Versión: 01	Fecha: 14/09/2017

discapacidad intelectual, mental/psicosocial o múltiple. El Protocolo se implementa bajo Resolución 00589 de 2017, y estará a cargo a nivel territorial de un profesional psicosocial designado/a por el/la directora/a territorial. El Protocolo incluye el **Instrumento de Valoración de Apoyos**, el cual le permitirá a la Unidad definir cuáles son los ajustes razonables que requiere una víctima con discapacidad para acceder a su derecho a la reparación integral.

- **VISITA DOMICILIARIA:** Desplazamiento que hace el profesional responsable de aplicación del Instrumento de Toma de Decisiones con Apoyo que sea designado por el/la respectivo/a Director/a, a fin de recabar información sobre las redes de apoyo de la víctima con discapacidad severa que se encuentra en proceso de indemnización administrativa

4. ACTIVIDADES:


Antes de la llamada tenga en cuenta:

- 1- Tenga claro qué es, para qué se usa y cómo se aplica el Instrumento de Toma de Decisiones con Apoyo. Esto es fundamental para contestar las preguntas que le haga su interlocutor/a.
- 2- Revise el Certificado de Discapacidad, el resultado de las preguntas aplicadas en SGV y la demás información disponible del caso, a fin de tener una idea de dónde sería la aplicación del instrumento.
- 3- Tenga en cuenta las acciones que debe realizar en el transcurso de la llamada y tenga a la mano la información que requiere con anticipación.

Durante la llamada:

- 1- Brinde el tiempo necesario para que la persona tenga clara la información transmitida.
- 2- Pregunte si la información transmitida ha sido entendida.
- 3- Si le solicitan repetir la información, hágalo de manera cordial.
- 4- Mantenga la disposición de resolver las inquietudes de la víctima.
- 5- Es necesario esforzarse por construir un ambiente de respeto y confianza, con el ánimo de lograr que la víctima comprenda el proceso que se desarrollará.
- 6- Este muy atenta/o durante toda la conversación, pues esto promueve la empatía y facilita que la víctima sienta confianza con usted.
- 7- Es muy importante mantener la interacción con la persona, en este sentido.
- 8- En caso de discapacidad severa, tenga en cuenta que su interlocutor/a puede llegar a ser el/la apoyo principal de la víctima, y que esa situación se debe informar en la matriz de llamadas.

GUIÓN CONVOCATORIA

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO - GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE		
	PROCEDIMIENTO: DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 410.08.05-13	Versión: 01	Fecha: 14/09/2017

Buenos **[DÍAS, TARDES]**

¿Hablo con **[NOMBRE Y APELLIDO DEL APOYO DE LA VICTIMA]**?

[SI] (Continuar con la llamada)

[NO] ¿Usted conoce a _____?, ¿Podría comunicarme con él/ella?

[SI] (Continuar la llamada una vez se genere la comunicación con la persona)

[NO PORQUE NO SE ENCUENTRA, ESTÁ OCUPADO/A U OTROS] ¿A qué hora le podría llamar?

(Despedirse y hacer nuevamente la llamada de acuerdo a las indicaciones recibidas)

Soy **[NOMBRE Y APELLIDO]** profesional psicosocial de la Unidad para las Víctimas.

Sr/Sra. _____, ¿usted cuenta con 10 minutos para atender mi llamada?

[NO] Confírmeme una hora del día en que pueda contactarme con usted.

Muchas gracias Sr/Sra. _____, le estaré llamando en el horario que me acaba de entregar. (Realizar llamada nuevamente)


[SI] (Continuar con la llamada)

El propósito de esta llamada Sr/Sra _____ es que de acuerdo con el certificado de discapacidad que adjuntó al caso de _____ (nombre de la PcD), él/ella presenta una discapacidad _____ y, por lo tanto, debemos proceder con la aplicación del Instrumento de Valoración de Apoyos para definir los ajustes que debe realizar la Unidad para la entrega de los recursos de indemnización a los que tiene derecho.

¿Tiene usted conocimiento de lo que es el Instrumento de Valoración de Apoyos?

[SI] (Continuar con la llamada)

[NO] La Corte Constitucional ordenó a la Unidad para las Víctimas diseñar un Protocolo para garantizar el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad intelectual, mental/psicosocial o múltiple. Es decir, que la Unidad no tenga que solicitar la interdicción a las víctimas con discapacidad, sino que revise los ajustes que internamente debe realizar para que todas las víctimas accedan, en igualdad de condiciones a la indemnización administrativa y a las demás medidas de reparación a las que tienen derecho.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO - GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE		
	PROCEDIMIENTO: DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 410.08.05-13	Versión: 01	Fecha: 14/09/2017

A continuación, le voy a entregar alguna información importante sobre la aplicación del Instrumento:

El Instrumento consta de aproximadamente 250 preguntas sobre los gustos, preferencias y actividades cotidianas de _____, con el fin de conocer aspectos significativos para él/ella y los apoyos que requiere o utiliza cotidianamente para su comunicación o interrelación con otras personas.

Idealmente, yo le haría las preguntas a _____, pero si él/ella tiene dificultades para contestarme, o desea contar con el apoyo de otro integrante de su núcleo familiar, se podrían hacer las primeras preguntas, que son 30, a la persona que se defina.

No se obligatorio que _____, o la persona que se designe, me conteste todas las preguntas. Sólo avanzaremos en la medida que ustedes quieran o puedan hacerlo.

Toda la información que se recolecte es confidencial y para uso exclusivo de la Unidad para las Víctimas.

Otra cosa importante, es que si _____, o la persona que se designe, no desea la aplicación del Instrumento de Valoración de Apoyos, tiene otras alternativas como acudir a la jurisdicción voluntaria para obtener la respectiva interdicción judicial.

¿Está de acuerdo con que programemos un encuentro para la aplicación del Instrumento?

[NO] ¿Por qué no está de acuerdo?

Explicar a la víctima que esta decisión implica que no será posible continuar con el proceso de indemnización hasta que no se cuente con la interdicción. Agradecer y despedirse.

[SI] (Continuar con la llamada)


Definición del lugar de la aplicación del Instrumento:

[1] Aplicación en Punto de Atención o Centro Regional

De acuerdo a la información que encuentro, se le manifestó al orientador/a de la Unidad para las Víctimas que _____ sale de su casa sin apoyo o con elementos de apoyo convencionales como silla de ruedas, muletas, bastón, prótesis, por lo cual la aplicación del Instrumento se hará en el ___(Punto de Atención o Centro Regional)___, ubicado en ___(nombre barrio, calle o dato de ubicación)___.

¿Tiene disponibilidad para que la aplicación del Instrumento sea el ___(fecha y hora)___?

[NO] ¿Cuándo está disponible para la aplicación del Instrumento?

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO - GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE		
	PROCEDIMIENTO: DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 410.08.05-13	Versión: 01	Fecha: 14/09/2017

[SI] (Continuar con la llamada)

Por favor, tome nota de la dirección y de mis datos. (Entregar información)

Le espero __ (fecha y hora)__, en __ (Punto de Atención o Centro Regional)__.

Si no pueden asistir, le agradezco informarme con, por lo menos, 24 horas de anticipación, a fin de re-agendar el encuentro.

Muchas gracias por su atención y recuerde que habló con _____

[2] Aplicación por fuera del Punto de Atención o Centro Regional

De acuerdo a la información que encuentro, se le manifestó al orientador/a de la Unidad para las Víctimas que _____ no sale de su casa por su discapacidad. ¿Es esa información correcta?

[NO] (Corregir la información y continuar con la opción de aplicación [1] Aplicación en Punto de Atención o Centro Regional)

[SI] (Continuar con la llamada)

En este caso, debemos definir un lugar donde se pueda llevar a cabo la aplicación del Instrumento cerca al domicilio de _____. ¿Se puede él/ella movilizar hasta algún lugar donde podamos encontrarnos?


[SI] (Solicitar los datos del lugar –Alcaldía, Gobernación, Defensoría del Pueblo, Personería...-) y coordinar una fecha probable de encuentro (tenga en cuenta los tiempos que toma la solicitud de comisión, si aplica).

Con esta información, yo me comunicaré con __ (lugar acordado para el encuentro)__, solicitando su apoyo para el préstamos del lugar para la aplicación del Instrumento

[NO] *En ese caso, sería necesario que yo vaya hasta el domicilio de _____, para lo cual necesito contar con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo o Personería. Nuestro encuentro podría ser en la semana del __ al __ de __mes__. ¿Puede usted esos días?*

[SI] (Continuar con la llamada)

[NO] (Definir unos posibles días de encuentro)

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO - GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE		
	PROCEDIMIENTO: DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	Código: 410.08.05-13	Versión: 01	Fecha: 14/09/2017

Entonces, a continuación, yo me pondré en contacto con la Defensoría del Pueblo o Personería para definir con ellos cuándo podría ser la visita y me pondré en contacto nuevamente con usted para informarle el día y horario definitivo.

Espero llamarle nuevamente la próxima semana.

Muchas gracias por su atención y recuerde que habló con _____

Anexo 1: Control de cambios

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	14/09/2017	Creación del instructivo.