



Unidad para
las **Víctimas**

**INSTRUCTIVO PARA LA ENTREGA DEL MENSAJE
ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN**

Código: 400.08.05-12

PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL

Versión: 01

PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN
REPARACIÓN INDIVIDUAL

Fecha: 24/06/2020

Página: **1** de **27**

Unidad para la atención y Reparación Integral a las víctimas

Dirección Técnica de Reparación

Instructivo para la entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación

Medidas de Satisfacción

2020



TABLA DE CONTENIDO:

1. OBJETIVOS:..... 3

2. ALCANCE:..... 3

3. DEFINICIONES: 3

4. ACTIVIDADES: 8

4.1. Descarga del mensaje de dignificación desde la herramienta MAARIV 8

4.1.1. MÓDULO DE CARTAS DE DIGNIFICACIÓN APLICATIVO MAARIV 8

4.1.2. VALIDACIÓN CARTAS GENERADAS DESDE MAARIV 15

4.1.3. ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA ENTREGA DE CARTAS DE DIGNIFICACIÓN 16

4.2. ENTREGA DEL MENSAJE DURANTE JORNADAS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL..... 18

4.3. ENFOQUES DIFERENCIALES..... 19

MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN PARA VÍCTIMAS GENERAL..... 25

MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN PARA VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR..... 26

5. ANEXOS 27

6. CONTROL DE CAMBIOS: 27

| | | |
|---|--|--|
|  Unidad para las Víctimas | INSTRUCTIVO PARA LA ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN | Código: 400.08.05-12 |
| | PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL | Fecha: 24/06/2020 Página: 3 de 27 |

1. OBJETIVOS:

- Brindar los lineamientos de enfoque psicosocial y acción sin daño en el proceso de entrega y lectura del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación para víctimas reconocidas de manera individual en sentencias judiciales.
- Socializar el acceso y uso del módulo del aplicativo MAARIV, para el correcto diligenciamiento, registro, descargue y reproducción del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación.

2. ALCANCE:

El instructivo inicia con la solicitud de generación del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación o carta de dignificación realizada al equipo de control y seguimiento de la dirección de reparación, continua con su descarga desde la herramienta MAARIV y el acto simbólico de entrega del mensaje, de acuerdo a los enfoques diferenciales, psicosocial y de acción sin daño, y finaliza con el reporte mensual que realiza el equipo de control y seguimiento de la entrega individual de la medida de satisfacción.

3. DEFINICIONES:

- **ENFOQUE ACCIÓN SIN DAÑO:** el enfoque de acción sin daño posibilita el reflexionar continuamente sobre las consecuencias de los planes, programas y proyectos sobre las víctimas/sobrevivientes; reflexión que necesariamente debe pasar por la mirada autocrítica, en la que se reconoce que ningún profesional está exento de hacer daño durante las intervenciones que realiza, ya que la atención está siempre en una realidad de la cual solo tenemos una pequeña participación en el marco de la complejidad de la vida social, política, cultural, familiar e individual de los sobrevivientes. Lo anterior, implica que debemos siempre actuar con la participación de las y o víctimas/sobrevivientes en dirección de su bienestar y protección. Adicionalmente el enfoque de Acción Sin Daño implica reconocer el daño que han dejado en la vida de las personas las victimizaciones y el conflicto armado, pero además reconocer los efectos que pueden tener las propias acciones para no agudizar o profundizar los daños que ya existen. En relación al sufrimiento se presentan tres formas: aquel ocasionado por el conflicto armado; el ocasionado por la re victimización en el proceso de restauración o la exigibilidad de sus derechos, que se puede generar desde el funcionario como representante del Estado o cuando las medidas de asistencia se convierten únicamente



en medidas asistencialistas, y aquel que se atribuye a la vulnerabilidad general producida por las características demográficas individuales (edad, salud, ciclo de vida, género, etnia); la composición del hogar y el contexto (condiciones higiénicas y ambientales, procesos políticos, económicos y sociales, y la educación).

- **ENFOQUES DIFERENCIALES Y DE GÉNERO:** La ley 1448 de 2011 establece que: “El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque” El Estado Colombiano dispone así la implementación del enfoque diferencial en la política pública de atención, asistencia y reparación a las víctimas del conflicto armado como respuesta tanto al reconocimiento de que el conflicto armado ha afectado de manera diferente y desproporcionada a las personas y grupos más vulnerables y a la identificación de prácticas de exclusión, invisibilidad o discriminación que impiden o ponen en riesgo la efectiva atención y reparación de sujetos de especial protección constitucional. Esta metodología, involucra ajustes universales y razonables que garantizan la participación plena de personas con discapacidad, así como una mirada diferencial para los grupos poblacionales de mujeres, personas mayores y personas con orientaciones sexuales o identidades de género no hegemónicas. Sin embargo, la implementación del enfoque diferencial y de género, se hace extensiva e incluye los siguientes sujetos de especial proyección constitucional y para los cuales la Estrategia de Reparación Integral tiene sus propios desarrollos metodológicos: ▪ Niños, niñas y adolescentes ▪ Mujeres víctimas de violencia sexual ▪ Personas con orientaciones sexuales o identidades de género no hegemónicas ▪ Personas mayores ▪ Personas con discapacidad ▪ Pueblos Indígenas, Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, y el Pueblo ROM.
- **ENFOQUE PSICOSOCIAL:** El enfoque psicosocial incorpora los principios generales que define la ley 1448 de 2011, es decir, es transformador, diferencial, integral, se basa en la Dignidad humana, la participación conjunta y el respeto mutuo. La Unidad para las Víctimas ha establecido que el enfoque psicosocial es una de las miradas que deben ser transversales a todo el proceso de atención durante el acceso a los derechos de las víctimas en lo que respecta a las medidas de asistencia y reparación integral. El Enfoque psicosocial en el marco de la atención a víctimas del conflicto es una postura a favor de la víctimas que pretende posibilitar su asistencia, atención y reparación integral, desde una mirada de contexto, que involucra un trato digno, reconoce los daños y el sufrimiento causado por la violación de los Derechos Humanos y las graves infracciones al Derecho Internacional Humanitario y a su vez, favorece el reconocimiento de fortalezas y recursos en las personas que sobrevivieron al conflicto. Pero esta postura a favor de las personas que sobrevivieron al conflicto no solo se centra en la persona reconociendo el dolor y la fortaleza, el enfoque psicosocial es una mirada que recoge la historia personal, familiar y comunitaria, antes, durante y después de los hechos victimizantes, con el fin de hacer una lectura diferencial y de contexto. La incorporación



del Enfoque Psicosocial en la atención a víctimas, por tanto, trasciende la atención psicosocial y el acompañamiento psicosocial, es transversal a todas las acciones de la Unidad en relación con las Víctimas. Esta mirada compleja en favor de las víctimas nos orienta como Institución prioritariamente a que todas nuestras acciones tengan un carácter reparador y que no generen más daño como parte de la relación que se construye en la atención diaria a las personas que sobrevivieron al conflicto armado

- **ENFOQUE ACCIÓN SIN DAÑO:** el enfoque de acción sin daño posibilita el reflexionar continuamente sobre las consecuencias de los planes, programas y proyectos sobre las víctimas/sobrevivientes; reflexión que necesariamente debe pasar por la mirada autocrítica, en la que se reconoce que ningún profesional está exento de hacer daño durante las intervenciones que realiza, ya que la atención está siempre en una realidad de la cual solo tenemos una pequeña participación en el marco de la complejidad de la vida social, política, cultural, familiar e individual de los sobrevivientes. Lo anterior, implica que debemos siempre actuar con la participación de las y o víctimas/sobrevivientes en dirección de su bienestar y protección. Adicionalmente el enfoque de Acción Sin Daño implica reconocer el daño que han dejado en la vida de las personas las victimizaciones y el conflicto armado, pero además reconocer los efectos que pueden tener las propias acciones para no agudizar o profundizar los daños que ya existen. En relación al sufrimiento se presentan tres formas: aquel ocasionado por el conflicto armado; el ocasionado por la re victimización en el proceso de restauración o la exigibilidad de sus derechos, que se puede generar desde el funcionario como representante del Estado o cuando las medidas de asistencia se convierten únicamente en medidas asistencialistas, y aquel que se atribuye a la vulnerabilidad general producida por las características demográficas individuales (edad, salud, ciclo de vida, género, etnia); la composición del hogar y el contexto (condiciones higiénicas y ambientales, procesos políticos, económicos y sociales, y la educación).
- **MEDIDAS DE SATISFACCIÓN:** El Subcomité Técnico de Medidas de Satisfacción definió estas medidas como "acciones de carácter material e inmaterial dirigidas a las víctimas individuales y colectivas en el contexto del conflicto armado interno, tendientes a restablecer la dignidad de las víctimas y difundir la verdad sobre lo sucedido, a través de la reconstrucción de los hechos y preservación de la memoria histórica. Estas acciones tienen como principal objetivo proporcionar bienestar y contribuir a mitigar el dolor de las víctimas" (SNARIV. 2016)¹ Así mismo están dirigidas a la reparación de los daños de carácter inmaterial entendidos como impactos adversos en la esfera emocional, afectiva,

¹SNARIV, *Guía de Medidas de Satisfacción* (2016), tomado de <http://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/274guiademedidasdesatisfaccion.pdf>

| | | |
|---|--|--|
|  Unidad para las Víctimas | INSTRUCTIVO PARA LA ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN | Código: 400.08.05-12 |
| | PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL | Fecha: 24/06/2020 Página: 6 de 27 |

sensoria y espiritual de los sobrevivientes. (FGN. 2010)² Algunos ejemplos de las afectaciones inmateriales son: afectaciones al buen nombre, a la honra, a la tranquilidad, a la libertad, a la salud, a la intimidad, a la identidad personal, así como la generación de temor o de dolor físico o moral, la angustia, la tristeza, la desazón, la depresión, el desasosiego, la afectación del proyecto de vida y los cambios en la relación de las personas que hacen más gravosa su existencia.

Las Medidas de Satisfacción en el marco de la Ruta de Reparación Individual tienen como objetivo enaltecer y dignificar a las víctimas del conflicto armado en su dimensión individual, a partir de su reconocimiento como víctimas pero también como sobrevivientes, atendiendo las afectaciones diferenciales y de carácter inmaterial, y propendiendo por el desarrollo de espacios e iniciativas de reconstrucción de memoria, que a su vez contribuyan con la transformación de los imaginarios culturales y estructurales que permitieron la legitimación de la violencia en Colombia.

La entrega del mensaje de reconocimiento y dignificación o “Carta de dignificación” es un momento central en el proceso de reparación individual de las víctimas, pues se constituye en un espacio de encuentro único entre la víctima y el Estado, representado en la figura del documentador.

En ese sentido el siguiente documento busca orientar el sentido reparador y la operatividad en del proceso de entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación a las víctimas del conflicto armado en Colombia o “Carta de dignificación” durante la toma de solicitud de indemnización administrativa. Para esto desarrollará el concepto de Medidas de satisfacción y se orientará la manera operativa en que se generará y entregará este mensaje como una medida de reparación simbólica en el marco de la reparación integral, todo esto enmarcado desde el enfoque psicosocial y la acción sin daño.

Para que la carta de dignificación cumpla con el objetivo reparador de las Medidas de Satisfacción y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas, se deben tener en cuenta algunos principios fundamentales:

- **Dignificación de las víctimas:** las Medidas de Satisfacción deben visibilizar a las víctimas, enaltecer su dignidad y desestigmatizar.
- **Participación:** las Medidas de Satisfacción deben en todo caso ser decididas, concertadas y concretadas por las víctimas.

² Daño y reparación judicial en el ámbito de la Ley de Justicia y Paz de la Fiscalía General de la Nación (2010)



- **Enfoques diferenciales:** las Medidas de Satisfacción deben reconocer que se han producido daños diferenciales que generan necesidades de reconocimiento y restablecimiento de derechos también distintos, en concordancia con las particularidades (etarias, orientación sexual, identidades de género, étnicas, rurales, urbanas, entre otras) de las personas y los grupos poblacionales afectados.
- **Significado:** la sensibilización a la sociedad en general (local, regional o nacional) acerca de la significación de la acción de satisfacción realizada de modo que se genere solidaridad y conciencia pública para la no repetición.

En la ruta de reparación individual las medidas de satisfacción están encaminadas a contribuir con la dignificación y el restablecimiento del buen nombre de las víctimas, el reconocimiento de los hechos de los cuales fueron víctimas, y sus capacidades y procesos de resiliencia y resistencia.

La carta o mensaje estatal de reconocimiento y dignificación es la medida de satisfacción y reparación simbólica establecida en el parágrafo 3 del Decreto 4800 de 2012, incorporada en el Decreto 1084 de 2015, que busca reconocer el sufrimiento vivido, dignificar a la víctima como ciudadano(a) colombiano(a) y rechazar los hechos de violencia ocurridos. Además, ratifica el compromiso del Estado en el proceso de reparación al que la víctima tiene derecho y del cual esta medida hace parte central.

Junto con la Exención a la prestación del servicio militar, las estrategias de reparación integral o las conmemoraciones es una medida de satisfacción de carácter individual que reciben las víctimas incluidas en el Registro Único de Víctimas, y está diseñada teniendo en cuenta los enfoques diferenciales, psicosocial y los patrones de vulneración históricos en el marco del conflicto armado.

• **MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS**

(MAARIV): es entendido como el esquema operativo en el marco de la Ruta de Prevención, Protección, Atención, Asistencia y Reparación Integral para víctimas del conflicto armado. Adicionalmente, es la plataforma dispuesta por la Unidad para ingresar la información de las atenciones realizadas a las víctimas, así como las solicitudes recibidas.

• **REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS – RUV:** De acuerdo con el Título V Capítulo II de la

Ley 1448 de 2011, el artículo 154 con relación al RUV dice: “La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, será la responsable del funcionamiento del Registro Único de Víctimas. Este Registro se soportará en el Registro Único de Población Desplazada que actualmente maneja la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional para la atención a la población en situación de desplazamiento, y que será trasladado a la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas dentro de un (1) año contado a partir de la promulgación de la presente Ley”.

| | | |
|---|--|--|
|  Unidad para las Víctimas | INSTRUCTIVO PARA LA ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN | Código: 400.08.05-12 |
| | PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL | Fecha: 24/06/2020 Página: 8 de 27 |

4. ACTIVIDADES:

4.1. Descarga del mensaje de dignificación desde la herramienta MAARIV

El aplicativo MAARIV, fue diseñado por colaboradores del equipo de Control y Seguimiento de la Dirección de Reparación de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, con el fin de centralizar y organizar los procesos de consolidación de información de los diferentes equipos de la Dirección, de forma que permita identificar el acceso de las víctimas a las diferentes medidas de reparación establecidas en la Ley, promover la socialización de la oferta de la Unidad y consolidar reportes de información de manera ágil y confiable.

Sobre la carta de dignificación

La carta de dignificación y reconocimiento se encuentra alojada en el módulo de medidas de satisfacción de la Herramienta MAARIV. El descargue de las cartas se debe realizar directamente de esta herramienta para todos los destinatarios mayores de edad incluidos en el RUV. El mensaje se imprimirá y entregará al destinatario que se acerque al punto de atención a realizar la solicitud.

La carta de dignificación y reconocimiento se entrega una sola vez, si la carta fue generada previamente no es necesario generarla y entregarla de nuevo.

Cuando se trate de destinatarios de homicidio y desaparición forzada que al momento de la toma de solicitud no se encuentren incluidos en el RUV, el documentador deberá tramitar la novedad de inclusión y el mensaje de reconocimiento y dignificación será entregado durante la notificación de la carta de indemnización administrativa de forma individual.

Recuerde que la entrega de este mensaje institucional es una medida de satisfacción que busca reconocer el sufrimiento vivido, dignificar a la víctima como ciudadano(a) colombiano(a) y rechazar los hechos de violencia ocurridos. Además, ratifica el compromiso del Estado en el proceso de reparación al que la víctima tiene derecho.

4.1.1.MÓDULO DE CARTAS DE DIGNIFICACIÓN APLICATIVO MAARIV

Tenga en cuenta que al ingresar al aplicativo mediante el URL maariv.unidadvictimas.gov.co inmediatamente aparecerá una pantalla que le solicitará su Usuario y contraseña. Una vez diligenciados los datos, puede ingresar. Recuerde que el usuario corresponde a su cédula y la contraseña temporal será enviada a su correo electrónico.

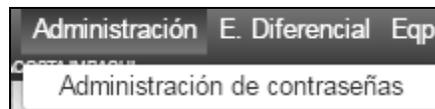
| | | |
|---|--|--|
|  Unidad para las Víctimas | INSTRUCTIVO PARA LA ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN | Código: 400.08.05-12 |
| | PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL | Fecha: 24/06/2020 Página: 9 de 27 |

Una vez ha ingresado al aplicativo se encontrará con la siguiente pantalla:

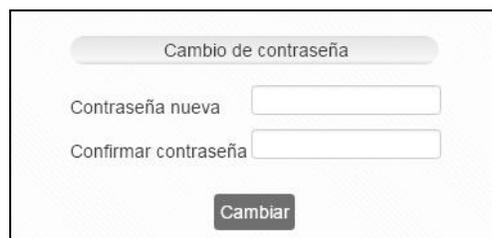


Cambio de contraseña

Por seguridad de la información es indispensable que realice el cambio de contraseña una vez usted entre por primera vez a MAARIV. Recuerde que es el responsable de la información que se adjunta en la herramienta, para tal motivo se dispone el módulo de "Administración de contraseñas" el cual puede acceder por el menú Administración.



El módulo solo le solicitará los datos de la nueva contraseña y la confirmación de la misma.



En la pestaña de Medidas de Satisfacción encontrará una opción que dice Cartas de Dignificación





Al ingresar al módulo de Cartas, aparecerá el siguiente formulario que le permitirá buscar la persona a la cual se le generará por primera vez la carta o también a la que ya se le entregó la carta y se desea descargar para volver a imprimir.

Salir Administración CyS Dir.Reparación E. Diferencial E. recuperación int. Eqp.Psicossocial Esc.Reparaciones Estrategia de Acompañamiento JyP Med.Garantías de No Repetición Med.Satisfacción Rep.Colectiva Rep.Individual Req.Judiciales Retornos y Reubicaciones SIG
HERMAN STEVIN OCHOA CARDOZO

Generación de cartas de dignificación

Busqueda por persona

Número de identificación

Primer nombre

Segundo nombre

Primer apellido

Segundo apellido

Estado carta
SIN GENERAR

Buscar

Limpiar

Designed by Equipo Control y Seguimiento Dirección de Reparación maariv@unidadvictimas.gov.co Copyright © 2013. All rights reserved.

Se puede hacer la búsqueda por diferentes criterios, dentro de los cuales encontrara una lista despegable con estado Carta que tendrá dos opciones (SIN GENERAR – GENERADA), una vez se seleccionen los criterios se utiliza el botón Buscar

Salir Administración CyS Dir.Reparación E. Diferencial E. recuperación int. Eqp.Psicossocial Esc.Reparaciones Estrategia de Acompañamiento JyP Med.Garantías de No Repetición Med.Satisfacción Rep.Colectiva Rep.Individual Req.Judiciales Retornos y Reubicaciones SIG
HERMAN STEVIN OCHOA CARDOZO

Generación de cartas de dignificación

Busqueda por persona

Número de identificación
1015402406

Primer nombre

Segundo nombre

Primer apellido

Segundo apellido

Estado carta
GENERADA

Buscar

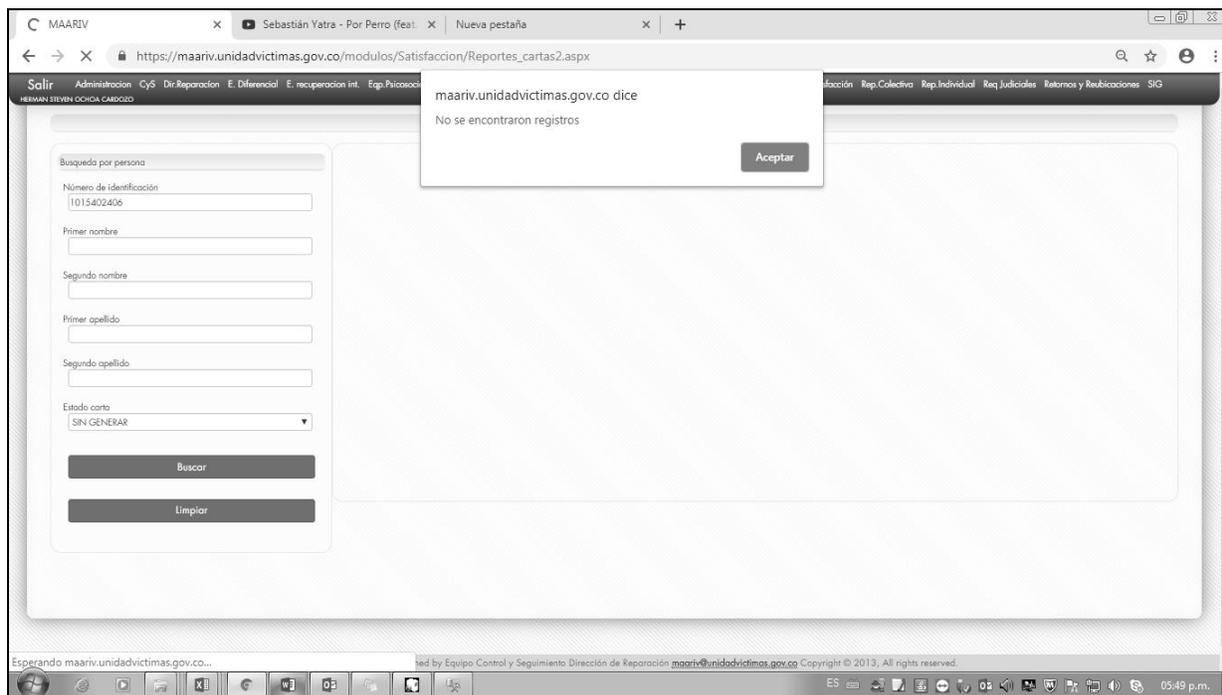
Limpiar

| Identificación | Nombre destinatario | Apellido destinatario | Sexo | Fecha de nacimiento | Edad | Etnia | Orientación sexual | Parentesco | Generar carta |
|----------------|---------------------|-----------------------|--------|---------------------|------|-----------|--------------------|----------------|---------------|
| 1015402406 | DARIO | PEREZ | HOMBRE | 13/04/1970 | 49 | INDÍGENAS | BISEXUAL | SIN CLASIFICAR | Ver carta |

Designed by Equipo Control y Seguimiento Dirección de Reparación maariv@unidadvictimas.gov.co Copyright © 2013. All rights reserved.



Al buscar la carta con la opción de Estado Carta SIN GENERAR identifica el siguiente mensaje "No se encontraron registros" quiere decir que no está la persona en el sistema de información o que ya se le entrego la carta, por lo que es necesario buscar nuevamente con la opción Carta GENERADA.



Al encontrar el registro de la herramienta en la parte superior derecha se seleccionará la opción de **Ver Carta** con la cual se descargará la Carta de Dignificación.

| Identificación | Nombre destinatario | Apellido destinatario | Sexo | Fecha de nacimiento | Edad | Etnia | Orientación sexual | Parentesco | Generar carta |
|----------------|---------------------|-----------------------|--------|---------------------|------|-----------|--------------------|----------------|---------------|
| 1015402406 | DARIO | PEREZ | HOMBRE | 13/04/1970 | 49 | INDÍGENAS | BISEXUAL | SIN CLASIFICAR | Ver carta |

El sistema de información solicitará una confirmación para generar la carta seleccionada.



maariv.unidadvictimas.gov.co dice
Esta seguro de generar la carta?

Identificación

| Identificación | Nombre | Apellido | Sexo | Fecha de nacimiento | Edad | Orientación sexual | Parentesco | Generar carta |
|----------------|------------------|------------------|--------|---------------------|------|--------------------|-------------------------------|---------------|
| 1111042483 | ADRIANA | PEREZ MERCADO | MUJER | 03/07/1978 | 41 | NINGUNA | HIJO(A) | Ver carta |
| 64585997 | ADRIANA CRISTINA | PEREZ MERCADO | MUJER | 03/07/1978 | 41 | NINGUNA | HIJO(A) | Ver carta |
| 98456381 | AGUSTIN | PEREZ PEREZ | HOMBRE | 25/04/1972 | 47 | Selección | JEFE(A) DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 106498465 | ALEXANDRA | PEREZ PEÑA | HOMBRE | 06/12/2001 | 18 | Selección | SELECCION E ESPOSO(A) | Ver carta |
| 1121839125 | ALEXANDER | PEREZ SOTO | HOMBRE | 18/12/1987 | 32 | NINGUNA | HERMANO(A) | Ver carta |
| 1044151581 | ALEXANDRA | PEREZ MENDOZA | MUJER | 27/10/2010 | 9 | Selección | HIJO(A) | Ver carta |
| 43889184 | ANA CECILIA | PEREZ HERNANDEZ | MUJER | 06/01/1956 | 63 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | Ver carta |
| 25141174 | ANA EDVIA | PEREZ MEJIA | MUJER | 02/10/1962 | 57 | Selección | SELECCION E ESPOSO(A) | Ver carta |
| 1000442101 | ANDERSON | PEREZ LOPEZ | HOMBRE | 01/11/2002 | 17 | Selección | JEFE(A) DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 1002067565 | ANDREINA MARCELA | MARTINEZ PEREZ | MUJER | 22/10/2001 | 18 | NINGUNA | HIJO(A) | Ver carta |
| 1043137331 | ANDRESI MARIA | PEREZ OJEDA | MUJER | 23/03/2006 | 13 | NINGUNA | NIETO(A) | Ver carta |
| 1007737344 | ANDRES | PEREA MARTINEZ | MUJER | 15/08/1999 | 20 | Selección | HIJO(A) | Ver carta |
| 1072429807 | ANDRES | PEREZ | HOMBRE | 07/08/1995 | 24 | Selección | HERMANO(A) | Ver carta |
| 80021289 | ANDRES | PEREZ CACERES | HOMBRE | 29/12/1977 | 42 | NINGUNA | SELECCION E HERMANO(A) | Ver carta |
| 799901 | ANDRES | PEREZ INDIABUR | HOMBRE | 10/03/1938 | 81 | Selección | JEFE(A) DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 1022123694 | ANDRES | PEREZ SOTO | HOMBRE | 22/02/2010 | 9 | NINGUNA | SELECCION E ESPOSO(A) | Ver carta |
| 38877395 | ANDRES ALFONSO | LOPERENA MONTAÑO | MUJER | 01/09/2007 | 12 | Selección | HIJO(A) | Ver carta |
| 1002197044 | ANDRES ALFONSO | PEREZ NORIEGA | HOMBRE | 14/10/2002 | 17 | NINGUNA | SELECCION E ESPOSO(A) | Ver carta |
| 1096195743 | ANDRES ALFREDO | LAMBRANO PEREA | HOMBRE | 10/07/2006 | 13 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | Ver carta |
| 1006531368 | ANDRES ALONSO | PEREZ ABELLA | HOMBRE | 13/01/2002 | 17 | NINGUNA | HIJO(A) | Ver carta |
| | | | | | | | HERMANO(A) | Ver carta |

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

El sistema le permitirá cambiar los datos de la persona en la siguiente ventana, como nombres y datos de residencia, la información solo se modificará si se identifican errores o se desea utilizar el nombre identitario de la víctima, cuando se trate de víctimas trans, esto no alterara los datos en la base de datos.

https://maariv.unidadvictimas.gov.co/modulos/satisfaccion/Adm_persona_cartaZ.aspx

Datos de la persona

Identificación: 64585997 Tipo identificación: CEDULA DE CIUDADANIA

Primer nombre: ADRIANA Segundo nombre: CRISTINA

Primer apellido: PEREZ Segundo apellido: MERCADO

Departamento de residencia: SUCRE Municipio de residencia: SINCELEJO

Dirección de residencia: Barrio de residencia:

Tipo carta: Seleccionar el estado carta

Generar carta

Por último, se debe seleccionar el tipo de Carta a generar, si es la Carta de Dignificación General o la Víctimas en el exterior (Connacionales). Así como la reproducción desde MAARIV del audio de la carta de dignificación para víctimas con discapacidad visual y el video en lengua de señas para víctimas con discapacidad auditiva.



1. Audio Dignificación discapacidad



2. Carta Dignificación General

Funciona generando un PDF con la carta para su descargue y entrega.

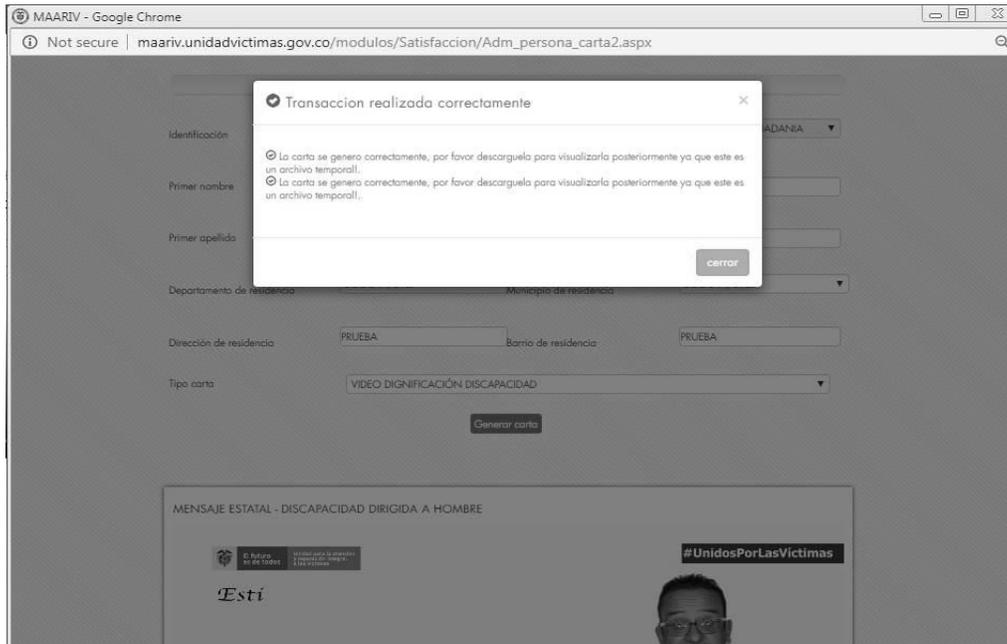
3. Video Dignificación Discapacidad





Se indica que en cualquier caso para que el registro quede completo se debe dar click en generar carta para que el sistema guarde la gestión que se realizó.

Al momento de guardar se tiene que ver de la siguiente forma:



Al momento de realizar la consulta se debe ir a CONSULTAR EL ESTADO DE LA VÍCTIMA, indicar la cédula y ver el historial de dicha víctima, como se ve en la siguiente imagen:

| REPARACIÓN | | | | | | |
|------------|--------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|--------------------------------|--|-------------|
| Ticket | Tipo de Registro/ Solicitud/ Tramite | Detalle componente | Fecha de Registro/ Solicitud/ Tramite | Usuario creación | Estado de Registro/ Solicitud/ Tramite | Observacion |
| 12540503 | CARTA DE DIGNIFICACIÓN | SATISFACCION | 12/07/2019 | FREDDY ALEJANDRO MORENO CASTRO | VIDEO DIGNIFICACIÓN DISCAPACIDAD | |
| 12540117 | CARTA DE DIGNIFICACIÓN | SATISFACCION | 11/07/2019 | FREDDY ALEJANDRO MORENO CASTRO | VIDEO DIGNIFICACIÓN DISCAPACIDAD | |
| 12540116 | CARTA DE DIGNIFICACIÓN | SATISFACCION | 11/07/2019 | FREDDY ALEJANDRO MORENO CASTRO | AUDIO DIGNIFICACIÓN DISCAPACIDAD | |

Cuando la Carta de Dignificación haya sido generada o se haya entregado previamente y se requiera generar nuevamente, se selecciona el filtro de Estado Carga GENERADA y después Ver Carta.



Unidad para las Víctimas

INSTRUCTIVO PARA LA ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN

Código: 400.08.05-12

PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL

Versión: 01

PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL

Fecha: 24/06/2020

Página: **15** de **27**

Generación de cartas de dignificación

| Identificación | Nombre destinatario | Apellido destinatario | Sexo | Fecha de nacimiento | Edad | Etnia | Orientación sexual | Parentesco | Generar carta |
|----------------|---------------------|-----------------------|--------|---------------------|------|-----------|--------------------|-----------------------------|---------------|
| 33480863 | ADELINA | ABELLA MORGANA | MUJER | 08/03/1984 | 35 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 69028569 | ALBA RUBY | PORTILLA MORA | MUJER | 08/10/1975 | 44 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 1001473891 | ALEJANDRO | PEREZ ALZATE | HOMBRE | 02/05/1995 | 24 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | HICIA | Ver carta |
| 13611722 | ALFREDO ANTONIO | PERERA CROZZO | HOMBRE | 26/10/1968 | 51 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 49397488 | AUX OIDA | FRAGOZO GOMEZ | MUJER | 05/09/1958 | 61 | Selección | SELECCIONE | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 49595488 | AUX OIDA | FRAGOZO GOMEZ | MUJER | 05/09/1958 | 61 | Selección | SELECCIONE | VICTIMA DIRECTA | Ver carta |
| 36450271 | ANA JOSEFA | LOPEZ ORTIZ | MUJER | 13/07/1952 | 67 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 5061462 | ANDRES | PERERA LOBATO | HOMBRE | 12/12/1941 | 78 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 181186400 | ANDRES | PEREZ MORA | HOMBRE | 05/06/1977 | 42 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | ESPOSA | Ver carta |
| 18899568 | ANDRES AVELINO | PERERA PACHECO | HOMBRE | 11/10/1981 | 38 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 3724215 | ANDRES AVELINO | PEREZ PACHECO | HOMBRE | 10/11/1938 | 81 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 3725352 | ANDRES AVELINO | PEREZ ROJANO | HOMBRE | 25/03/1980 | 39 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | JEFEA DE HOGAR - AUTORIZADO | Ver carta |
| 1065602497 | ANDRES CAMELO | PEREZ BETIN | HOMBRE | 19/08/2006 | 13 | Selección | SELECCIONE | NIETOA | Ver carta |
| 9509627360 | ANDRES DANIEL | PEREZ MANABRES | HOMBRE | 04/09/1995 | 24 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | HICIA | Ver carta |
| 1100388100 | ANDRES DAVID | PEREZ CUARAS | HOMBRE | 01/03/1993 | 26 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | HERMANOJA | Ver carta |
| 1000318080 | ANDRES DAVID | PEREZ LOPEZ | HOMBRE | 08/10/2002 | 17 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | OTROS PARIENTES | Ver carta |
| 1001152973 | ANDRES FELPE | PERERA BUSTAMANTE | HOMBRE | 02/08/2001 | 18 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | HICIA | Ver carta |
| 1001473892 | ANDRES FELPE | PEREZ ALZATE | HOMBRE | 09/04/1993 | 26 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | HICIA | Ver carta |
| 1007390904 | ANDRES FELPE | PEREZ BUITRAGO | HOMBRE | 01/06/1993 | 26 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | HERMANOJA | Ver carta |
| 32469436 | ANDRES FELPE | PEREZ ECHIVERRI | HOMBRE | 24/02/2003 | 16 | NINGUNA | HETEROSEXUAL | HICIA | Ver carta |

Una vez se selecciona la opción de Ver Carta, el sistema le solicitará el confirmar si se desea descargar la carta generada en fecha anterior o si se desea generar una nueva carta.

¿Está seguro?

Actualmente la persona ya cuenta con una carta generada!

- * Si desea descargar la carta previamente generada, de click solo en el botón "Continuar".
- * Si desea generar una nueva carta, seleccione la opción "Generar nueva carta" y después de click en el botón "Continuar". Recuerde que esta nueva carta no será registrada dentro del sistema!

GENERAR NUEVA CARTA

cerrar Continuar

Ante cualquier inquietud con respecto a la herramienta MAARIV se puede contactar al equipo de control y seguimiento vía e-mail al correo electrónico controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co

4.1.2.VALIDACIÓN CARTAS GENERADAS DESDE MAARIV

Si las cartas de dignificación son generadas desde el aplicativo MAARIV a partir de la base de datos de personas a indemnizar, víctimas que participan en ferias de servicios, jornadas en el exterior, etc. Los pasos para seguir serán los siguientes:

1. Envío de la base de datos de las víctimas que recibirán las cartas desde el profesional responsable de la jornada al equipo de control y seguimiento. controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co



2. Generación de las cartas desde el aplicativo MAARIV por parte del equipo de control y seguimiento.
3. Envío de las cartas generadas al responsable de la jornada por parte del equipo de control y seguimiento con antelación a la jornada de entrega.
4. Durante la jornada de entrega se deberá validar por medio de un listado las personas que reciban el mensaje de dignificación, para que una vez terminada la jornada este sea enviado al equipo de control y seguimiento.
5. Finalmente, el equipo de control y seguimiento validará en la herramienta MAARIV el recibido de las víctimas que efectivamente accedieron al mensaje de reconocimiento y dignificación.

4.1.3. ENFOQUE PSICOSOCIAL EN LA ENTREGA DE CARTAS DE DIGNIFICACIÓN

Antes de la lectura

Es importante que el profesional que realice la lectura de la carta de dignificación haga una revisión previa del contenido de la misma, es decir, verifique que los nombres y apellidos coincidan, así como el lugar y fecha de expedición. Tenga en cuenta los enfoques diferenciales al momento de hacer la lectura, el grupo etario, el grupo étnico, la identidad de género o si la persona tiene algún tipo de discapacidad.

Realice la lectura del mensaje en una forma pausada, dotando de significado cada una de las frases allí contenidas y mirando a los ojos a la víctima entre cada línea. Al finalizar pregúntele a la víctima cómo se siente y permítale un momento para asimilar el mensaje y expresar su sensación al respecto. Tenga en cuenta que las reacciones pueden ser diversas y que todas son igualmente válidas, para las víctimas esta tal vez sea la primera y única vez que el Estado colombiano reconozca los hechos de violencia sufridos, por tanto, reacciones de tristeza, enojo o sorpresa son válidas por lo que se recomienda dejar que las víctimas expresen estas emociones en un espacio de cuidado y confianza.

- **Saludo**

El saludo es el primer contacto con la víctima y genera un impacto de disposición positiva. La amabilidad, el respeto y el apoyo en gestos como la sonrisa, el contacto visual y el saludo de mano crean un clima de acogida, empatía y confianza, es necesario que el profesional que vaya a realizar la lectura y entrega de la carta de dignificación se presente con el nombre y a su vez debe preguntarle a la víctima el nombre, durante la entrega debe llamarlo por su nombre.

Un ejemplo podría ser:



Buenos días: Mi nombre es _____ soy profesional de la Unidad para las Víctimas, ¿cómo es su nombre?

- **Encuadre**

Una vez se saluda a la víctima se le debe agradecer su asistencia y se le indicará que se le hará entrega de un mensaje estatal donde se le realizará un reconocimiento como víctima, es importante realizar un encuadre del mensaje que se le entregara.

Señora o señor.....

El Director de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Dr. Ramón Rodríguez, en nombre del Gobierno Nacional, le ha enviado a Ud. una carta, a través de la cual le hace llegar un mensaje de reconocimiento y dignificación de su condición de víctima. Si está de acuerdo, me gustaría leérsela, o ¿prefiere leerla personalmente?

Espera que responda, si en la respuesta la víctima indica que prefiere leerla ella, hágale entrega de la carta, agradezca la asistencia y despídase. Por el contrario, si la víctima indica que sí le gustaría que se la leyera proceda a leerla.

- **Durante la lectura pública, individual o canal telefónico**

Tenga presente que el mensaje es muy importante dentro del proceso de reparación. De usted depende que las personas víctimas, la reciban con el sentido de una medida de satisfacción dentro del proceso de reparación integral que tiene la Unidad para las Víctimas. Por favor tenga en cuenta las siguientes recomendaciones en la lectura de la carta aplican para la lectura pública, individual o por canal telefónico.

- Adecuar el espacio físico para realizar la entrega de la carta, procure que sea un espacio tranquilo y privado donde no se realice interrupciones que le reste importancia y solemnidad a la lectura.
- Durante la lectura de la carta maneje adecuadamente el tono de voz, leyendo de manera pausada y vocalizando cada palabra.
- Si la persona no entiende lo que se le dice pregunte qué parte quisiera que le fuera leída nuevamente.
- Transmita afecto, las manifestaciones de afecto suelen estar relacionadas con la actitud hacia los demás, cuando nos dirigimos a otras personas nuestra forma de hablar tiene que transmitir un agradable calor humano.
- Efectué la lectura de manera pausada, dándole todo el sentido y fuerza a las palabras.
- El entusiasmo se manifiesta principalmente con la viveza de la expresión verbal y en el volumen.
- El trato dignificante también debe manifestarse en la voz.



- Procure pronunciar las palabras de la manera correcta, para ello es importante que previamente a la entrega ya haya leído la carta se familiarice con ella, con las palabras los puntos y las comas, para evitar que en medio de la lectura se confunda o pronuncie mal.
- Una vez termine la lectura presencial haga entrega de la carta.
- Una vez termine pregúntele a la persona como se siente luego de haber escuchado y permítale un momento para asimilar el mensaje y expresar su sensación al respecto. Tenga en cuenta que las reacciones de enojo, tristeza o rabia son igualmente válidas, para las víctimas esta tal vez sea la primera y única vez que el Estado colombiano reconozca los hechos de violencia sufridos, por tanto, la reacción puede ser inesperada lo cual no quiere decir que sea errada.
- Agradezca el haber recibido el mensaje y despídase cordialmente.

4.2. ENTREGA DEL MENSAJE DURANTE JORNADAS DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL

Si el mensaje de reconocimiento y dignificación se entrega junto con la notificación de la indemnización administrativa, el descargue de la carta se realizará de acuerdo con el procedimiento de Notificación de indemnización administrativa y judicial desde la herramienta INDEMNIZA.

Para dar claridad sobre el alcance y el rol de los profesionales psicosociales en las jornadas de notificación de la indemnización administrativa en lo correspondiente a la lectura y entrega del Mensaje Estatal de Reconocimiento y Dignificación (Carta de Dignificación) es necesario precisar lo siguiente:

- La planeación para la realización de las jornadas masivas de notificación de la indemnización administrativa o judicial es tarea conjunta de los profesionales de reparación individual - profesional grupo de acompañamiento a la adecuada inversión de los recursos, profesional psicosocial, profesional del Fondo de Reparación a las víctimas y el profesional de servicio ciudadano, el último, en caso de que se requiera notificar actos administrativos.
- En la agenda del acto se deberá incluir la lectura pública del mensaje, lo cual deberá ser encuadrado como una medida de reparación simbólica teniendo en cuenta el contexto regional y local, la población que participa en la jornada, los hechos victimizantes sufridos, así como los daños y afectaciones particulares.
- La lectura pública del mensaje deberá realizarse por el funcionario de más alto rango presente (Ej. Director Territorial).



- La entrega individual del mensaje es responsabilidad de todos los profesionales, contratistas y operadores de la Unidad para las Víctimas quienes deberán hacerlo de acuerdo con los lineamientos definidos para la entrega del mensaje.
- En caso de que pueda participar el profesional psicosocial, este deberá acompañar la lectura del mensaje o realizarla cuando no participe el director(a) territorial. En caso de que no pueda participar el profesional psicosocial los demás profesionales que participan en la jornada deberán estar en capacidad de hacer la lectura pública del mensaje o realizar la entrega individual cuando se requiera.

4.3. ENFOQUES DIFERENCIALES

Para garantizar el sentido reparador en la implementación de esta medida de satisfacción se han desarrollado los lineamientos para su lectura y entrega de acuerdo a los diferentes enfoques diferenciales. Además de los lineamientos generales, para las víctimas sujetos de especial protección constitucional se deberán tener algunas consideraciones especiales bajo el principio de enfoque diferencial y de género, el cual implica reconocer particularidades en razón del género, edad, identidad de género, orientación sexual, situación de discapacidad, pertenencia étnica, entre otras características, con el fin de que puedan acceder y gozar efectivamente de los derechos, este reconocimiento no necesariamente significa un trato prioritario o diferenciado en toda ocasión, conlleva a la realización de ajustes razonables y acciones complementarias para que todas las víctimas accedan a las medidas de reparación.

A continuación, se presentan aspectos generales para la implementación del enfoque diferencial y de género, teniendo en cuenta que el mensaje de dignificación está dirigido a todo tipo de población:

- Utilice un lenguaje comprensible, sin tecnicismos a la hora de brindar la atención o direccionar a la víctima.
- Conozca e indague antes de iniciar, las características y particularidades de las personas que van a recibir esta medida de satisfacción, teniendo en cuenta si hay personas que no saben leer, ni escribir, personas con algún tipo de discapacidad, personas mayores, personas que hablan una lengua diferente a la del facilitador. Esto le permitirá adecuar las actividades al contexto y no generar acciones con daño a las personas que reciben la carta de dignificación.
- Remita a los profesionales en Psicología de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas u otras entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) que hacen presencia en el punto de atención o centro regional, para la orientación psicológica y/o atención en crisis desde las particularidades de cada sujeto de especial protección. En caso de no contar con un profesional psicosocial, el enlace integral deberá prestar primeros auxilios psicológicos y hacer



contención emocional, para remitir con posterioridad a la estrategia de recuperación emocional.

- Recuerde que en virtud de la normatividad antidiscriminación (Ley 1482 de 2011) está terminantemente prohibido cualquier acto discriminatorio en el ejercicio de las funciones e incurrir en algún tipo de tratamiento discriminatorio, lo que puede dar lugar a una sanción disciplinaria y pena privativa de la libertad. El hecho de no atender o no hacerlo de modo oportuno a una víctima en razón a su orientación sexual o identidad de género, también es un acto discriminatorio.
- Tener presente que no todos saben leer o escribir, ante esto explicar y preguntarles si la información fue comprendida y resolvió sus inquietudes; y si tiene un familiar que le acompañe facilitarle a esta otra persona la información, sin dejar de lado la autonomía de la persona mayor o la persona con discapacidad.
- Recibir con calidez y llamar por su nombre a todas las personas independientemente de su vestuario, actitudes o apariencia física.

Enfoque de Derechos de las Mujeres:

- En todo momento dar un trato igualitario a mujeres y hombres. En las actividades que se desarrollen, asegúrese de escuchar la opinión de las mujeres y valorarlas positivamente.
- Motive a las mujeres a expresarse libremente. En muchas oportunidades ellas pueden sentirse intimidadas a expresarse frente a los hombres, así que pueden necesitar de su apoyo para hacerlo.
- Elimine prácticas y actos discriminatorios como la burla, el rechazo, y la invisibilización de las mujeres.
- Dirija sus reflexiones al fortalecimiento de la autonomía, el ejercicio de la ciudadanía, la deconstrucción de roles estereotipados de género y prevención de la violencia contra la mujer (violencia basada en género).

Enfoque de Orientaciones Sexuales e Identidades de Género:

- Mantenga una actitud libre de prejuicio. Esto implica entender que las orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas no son enfermedades, contravenciones a la legislación ni acciones indebidas ni contagiosas.
- Evite aconsejar a las víctimas para que cambien, moderen u oculten su orientación sexual o identidad de género, o sugerir que el hecho victimizante esté justificado por la expresión sexual o de género de las personas. Esto vulnera la dignidad de las víctimas.



- Las creencias religiosas no deben interferir en la atención, teniendo en cuenta el carácter laico del Estado.
- Pregunte el nombre de la persona y llamarla por el nombre identitario que ha suministrado, con independencia de que en sus documentos aparezca otro nombre. Esto para el caso de las personas transgénero.
- Realizar siempre las preguntas sobre identidad de género y orientación sexual, sin asumir la respuesta por la apariencia física, comportamientos o ademanes de la persona. Tener en cuenta que no es ofensivo indagar por la orientación sexual y la identidad de género, pero sí lo es pasar por alto las necesidades diferenciales. No tema preguntar.
- Utilizar un lenguaje incluyente, no sexista, lo cual implica evitar la presunción de heterosexualidad. En lugar de usar términos como 'su esposo' o 'su esposa', se pueden utilizar palabras más incluyentes y neutrales en términos de género, como 'su pareja'.
- Es importante comprender la discriminación histórica que han sufrido las personas del sector LGBTI; así como la multiplicidad de sus consecuencias psicosociales. Las personas LGBTI han sufrido violencias heteronormativas estructurales en distintos ámbitos de su vida (la familia, la escuela, el trabajo, el espacio público, las iglesias, las instituciones) lo cual ha hecho que exista un continuum de violencia que puede también estar visible en su relación con el Estado y la sociedad, enmarcada en barreras de acceso y segregación.
- Reconocer los diferentes momentos del transcurrir vital para personas con orientaciones sexuales e identidades de género (niñez, adolescencia, juventud, adultez, vejez), resulta valioso para conocer la configuración de las experiencias desde los procesos emocionales y cognitivos que varían de acuerdo con la experiencia vital de cada persona.
- Cuando se hable acerca del pasado evite utilizar frases como "Cuando tenías el otro género" o "Naciste hombre o mujer", porque las personas con identidades de género no hegemónicas sienten que siempre han sido del género que representan actualmente, pero tuvieron que ocultarlo por una u otra razón.
- Las preguntas relacionadas con los genitales, las operaciones, y los nombres anteriores deben realizarse solo si es necesario para poder darle algún tipo de cuidado médico por algún trámite legal.
- Es importante comprender que las atracciones, sentimientos y comportamientos a personas del mismo sexo son variaciones normales de la sexualidad humana.

Enfoque de Envejecimiento y Vejez

- Al dirigirse o abordar a las personas mayores víctimas es necesario un alto grado de escucha y disposición para centralizar su relato e identificar la necesidad y demanda, así



como realizar preguntas puntuales que permitan evidenciar su comprensión, pues por el proceso de envejecimiento puede presentar una baja audición que afecte o alargue los tiempos de la explicación y esta puede variar.

- No usar expresiones o imaginarios que minimicen el rol de las Personas Mayores víctimas. Ejemplo. “Son como niños, pobrecitos, no entienden, viejitos, abuelitos”, estas ideas o lenguajes reafirman prácticas históricas de discriminación hacia este grupo poblacional. Se sugiere dirigirse a ellos y ellas según el contexto del territorio.

Enfoque de Discapacidad

Premisa 1: El/la profesional deberá generar los ajustes razonables para garantizar el efecto reparador del mensaje de la carta de dignificación para las víctimas con algún tipo de discapacidad.

Premisa 2: El/la profesional de la Unidad evitará actitudes compasivas o que denoten lástima hacia las personas con discapacidad.

- Antes de brindar apoyo a una persona con discapacidad es indispensable preguntar si lo requiere y, en caso afirmativo, indague de qué manera usted lo puede hacer. Tenga presente las siguientes recomendaciones teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

Discapacidad auditiva (personas sordas o con baja audición)

Normalmente en las actividades desarrolladas con víctimas del conflicto con discapacidad auditiva no es necesario contar con intérprete de lengua de señas (ya que en su mayoría no lo manejan), sólo será necesario contar con el apoyo de un familiar o de una persona con la que viva ya que normalmente es quien interpreta los códigos y gestos utilizados para la comunicación.

Sin embargo, y para garantizar que las personas con esta discapacidad puedan acceder a esta medida de reparación se ha desarrollado un material audiovisual en el que se presenta el contenido de la carta de dignificación en lenguaje de señas, el cual deberá ser cargado desde el aplicativo MAARIV como lo presenta este instructivo y mostrado a las víctimas con discapacidad auditiva que maneje este tipo de lenguaje, lo cual se deberá consultar de manera previa.

- Algunas personas sordas han desarrollado la habilidad de lectura de labios por lo que otra estrategia de comunicación entre un oyente y un sordo es hablar y leer la carta en un ritmo pausado con el fin de que el sordo comprenda la información brindada.
- Algunas personas sordas saben español y, para estos casos, otra estrategia de comunicación entre un oyente y un sordo es mediante información escrita.



- Realice el contacto con un lenguaje comprensible mediante estrategias de fácil acceso, utilizando escritura en tableros o ayudas audiovisuales sencillas y, preferiblemente, en espacios sin ruidos de fondo en caso de personas con baja audición.
- En aquellos casos en los que la persona sorda se comunica a través de lengua de señas, será útil acudir al centro de relevo para facilitar la comunicación. Para ello, debe ingresar a la página www.centroderelvo.gov.co y encontrará las instrucciones para utilizar el servicio, el cual permite comunicación con una persona oyente, se debe realizar en línea y no por mensajes de texto, solo video o chat. Es necesario hacer previamente inscripción de quienes harán uso de esta herramienta.

Discapacidad visual (personas ciegas o con baja visión)

- Normalmente en las actividades desarrolladas con víctimas del conflicto con discapacidad visual, no es necesario tener material en braille (ya que en su mayoría no lo manejan), por lo que es indispensable ser totalmente descriptivos de la situación y el entorno
- El/la profesional debe presentarse y ponerse al tanto de los requerimientos de la víctima. Posteriormente, se debe orientar sobre el entorno en el cual se va a desenvolver y en el que pueden encontrarse escaleras, muebles y bordes, entre otros.
- El/la profesional no se debe ausentar del lugar sin previo aviso a la persona.
- Como ajuste razonable a esta discapacidad se ha desarrollado un material en audio que se podrá utilizar previa consulta con la víctima, y al cual se podrá acceder desde el aplicativo MAARIV como lo indica este instructivo.

Discapacidad intelectual

- Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador.
- Utilizar lenguaje claro y si es necesario escrito, en forma sencilla, si le es posible utilice ayudas de códigos de color y texturas, evitando un lenguaje compasivo.
- No prejuizar la capacidad intelectual de estas personas, es decir, limitar su capacidad para tomar decisiones.
- Todas las acciones, medidas como los procedimientos deben ser explicados, consultados, socializados y validados con las personas con discapacidad intelectual.

Discapacidad mental psicosocial

- Si el/la profesional identifica la discapacidad mental (esquizofrenia, bipolaridad, etc.) debe tratar a la persona con respeto y comprensión, asegurándose que esta comprenda y acepte no abandonar su tratamiento y controles médicos

| | | |
|---|--|---|
|  Unidad para las Víctimas | INSTRUCTIVO PARA LA ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN | Código: 400.08.05-12 |
| | PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL | Fecha: 24/06/2020 Página: 24 de 27 |

- Si percibe que los comportamientos que muestra la persona requieren de la intervención de un profesional, deberá solicitar ayuda, en primer lugar, a su enlace nacional o coordinador.

Ciudadano(a) perteneciente a grupos étnicos (Afro, indígenas ROM)

- Si el/la profesional identifica que el mensaje se entregará a una persona de un grupo étnico, este deberá garantizar que la persona habla o entiende el español, o de lo contrario garantizar el acompañamiento de un traductor a su lengua. Este se podrá solicitar con antelación en el CRAV o se podrá solicitar el apoyo de la persona acompañante o líder de la comunidad para realizar la traducción si esta está de acuerdo.
- Para ciudadanos miembros de grupos étnicos las acciones de reparación simbólica como lo es la carta de dignificación pueden tener varias formas de ser recibidas de acuerdo a la cosmogonía, usos y costumbres, y su reacción puede ser diversa, pero esto no significa que sea equivocada.



MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN PARA VÍCTIMAS GENERAL

XXXX (Ciudad o Municipio de entrega), (Mes) de 202X

Ciudad

Apreciada/Apreciado:

XXXXX (nombre completo y apellido)

Como Estado colombiano lamentamos profundamente que sus derechos hayan sido vulnerados por un conflicto que nunca debió suceder. Sabemos que la guerra ha afectado de manera diferencial a millones de personas en el país y comprendemos las graves consecuencias que esto ha dejado, se hace imposible imaginar cuánto dolor fue causado.

Sin embargo, durante estos años, desde la Unidad para las Víctimas hemos sido testigos de la capacidad de transformación que han tenido los y las sobrevivientes del conflicto armado en Colombia. Su lucha por salir adelante, su fortaleza para alzar la voz ante aquellos que han querido callarlos, su habilidad para reconstruir sus proyectos de vida, así como su persistencia por preservar y honrar sus creencias y hacer que sus costumbres sigan siendo el hilo que teje el plan de vida de sus comunidades.

Por eso, de su mano trabajamos para que pueda vivir en una Colombia en paz, pues son las víctimas quienes aportan activamente en el desarrollo de una nueva sociedad y un mejor futuro.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Director(a) Técnico de Reparación
Unidad para las Víctimas**



MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN PARA VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR

XXXXX (Ciudad, País de entrega), (Mes) de 202X
XXXXX (nombre completo y apellido)

Ciudad

Apreciada/Apreciado:

XXXXXXXXXX (primer nombre)

Como Estado colombiano lamentamos profundamente que sus derechos hayan sido vulnerados por un conflicto que nunca debió suceder. Sabemos que la guerra ha afectado a millones de personas con características particulares en razón de su edad, sexo género, orientación sexual o situación de discapacidad, así como por su forma de pensar, su procedencia indígena, afro, gitana o campesina, sus creencias políticas, culturales o religiosas o por quedar en medio de un conflicto del cual no tenía parte alguna.

Lamentamos que colombianos/as como usted hayan tenido que salir a causa del conflicto armado; con este mensaje queremos decirle que es importante para esta sociedad y aunque viva en el exterior siempre será parte de Colombia. Es nuestro compromiso trabajar para que las condiciones en nuestro país motiven su regreso, sin embargo, también comprendemos y respetamos si su decisión es permanecer fuera del país.

Hoy el Estado colombiano y en nombre de la sociedad, le hace un reconocimiento como víctima en el exterior y está dispuesto a resarcir una deuda largamente aplazada con usted de una violencia que tiene que terminar.

Desde la Unidad para las Víctimas hemos sido testigos de la capacidad de transformación que han tenido los y las sobrevivientes del conflicto armado en Colombia. Su lucha por salir adelante, su fortaleza y habilidad para reconstruir su proyecto de vida, así como su persistencia por preservar, honrar sus creencias y hacer que sus costumbres sigan siendo el hilo que teje el plan de vida de sus comunidades.

Es por eso que reconocemos que ha sido víctima y sobreviviente del conflicto armado y trabajamos por su derecho a la reparación, con la convicción que son las víctimas quienes aportan activamente en el desarrollo de una nueva sociedad y un mejor futuro.

Desde el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas les seguiremos acompañando en este camino.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Director(a) Técnico de Reparación
Unidad para las Víctimas**



5. ANEXOS

Anexo 1: Guía de Medidas de Satisfacción. Subcomité de Medidas de Satisfacción.

Anexo 2: Lineamientos para llevar a cabo procesos de reconocimiento público de la responsabilidad en la comisión de hechos victimizantes y solicitudes de perdón público. Subcomité de Medidas de Satisfacción.

Anexo 3: Guía de lineamientos sobre la creación y apropiación social de lugares de memoria.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|--------------------------------|
| V1 | 24/06/2020 | Creación del instructivo |