

GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. ACTIVIDADES	6
5.1.1.1. Acciones del Talento Humano:	11
5.1.1.1.1. Formación del Talento Humano:	11
5.1.1.1.2. Cuidado Emocional:.....	12
5.1.1.1.3. Formación y cuidado Talento Humano	12
5.1.1.2. SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO (SYAT):	13
5.1.1.3. Acompañamiento técnico.	13
5.1.1.3.1. Acompañamiento técnico a las Estrategias de Recuperación Emocional Grupales: 14	
5.1.1.3.2. Acompañamiento técnico a la Atención en modalidad individual:.....	15
5.1.1.3.3. Acompañamiento Técnico a las Estrategias Fortaleciendo Capacidades desde el Enfoque de Derechos	17
5.1.2. HERRAMIENTAS – INSTRUMENTOS DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO:	19
6. ANEXOS	21
7. CONTROL DE CAMBIOS	22

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 2 de 22

1. INTRODUCCIÓN

Según el DNP (2014), la historia del seguimiento y evaluación en Colombia tiene su origen en la Constitución Política de 1991, donde se establece en el título XII (Del Régimen Económico y de la Hacienda Pública), capítulo II (De los Planes de Desarrollo), artículo 343 que la entidad nacional de planeación tendrá a su cargo el diseño y la organización de los sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración pública.

Así mismo, atendiendo las necesidades del Gobierno y al posicionamiento alcanzado por los productos del seguimiento, desde el año 2009 viene operando el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados (SINERGIA), el cual plantea una visión integral de la manera como las entidades y los diferentes actores del Sistema aportan a la consecución de los compromisos sectoriales adquiridos por el Ejecutivo y a los objetivos de las políticas transversales del Plan Nacional de Desarrollo (PND) (DNP, 2014).

Por otra parte, la Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios le asignaron a la Unidad para las Víctimas competencias relacionadas con procesos de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas del conflicto armado, así las cosas, la Unidad definió el Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (MAARIV), el cual permite conocer las necesidades y capacidades de cada persona, definir la oferta institucional pertinente para cada situación y hacer seguimiento al acceso efectivo a la misma (UARIV, 2013).

El MAARIV, según lo definido por la UARIV (2018) en el documento "Manual del usuario herramienta MAARIV", cuenta con una "herramienta de apoyo en el proceso de caracterización de la Ruta Integral en el momento de reparación (...), con el fin de identificar y facilitar el acceso a las medidas de reparación a las que tiene derecho la víctima de acuerdo con el hecho victimizante y sus particularidades y características debido al enfoque diferencial y de género, acompañando y orientando a los profesionales en el proceso de acercamiento y uso de los módulos del aplicativo MAARIV, para el correcto diligenciamiento, registro y cargue de las actividades realizadas por cada uno de ellos".

Para el caso particular, desde el año 2012 la Unidad para las Víctimas viene desarrollando procesos de acompañamiento psicosocial, como parte de la medida de rehabilitación, en consecuencia, los profesionales psicosociales de la Unidad para las Víctimas, desde el año 2012 vienen generando el registro del proceso de atención que reciben las víctimas del conflicto armado, a través de las diferentes estrategias implementadas, teniendo a julio de 2018 un registro de 174.761 personas víctimas con procesos de acompañamiento psicosocial.

En tal sentido, con la finalidad de fortalecer el proceso de mejora continua de la calidad del acompañamiento psicosocial que implementa la Unidad para las Víctimas, se plantea un Sistema de Seguimiento y Monitoreo con el objeto de fortalecer la implementación del proceso de acompañamiento y atención psicosocial dirigido a las víctimas del conflicto armado.

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 3 de 22

2. OBJETIVOS

Objetivo General:

Fortalecer la implementación del proceso de acompañamiento y atención psicosocial dirigido a las víctimas del conflicto armado mediante el seguimiento y monitoreo a la implementación de las diferentes estrategias de acompañamiento y atención psicosocial que realizan los profesionales psicosociales generando un proceso de mejora continua de la calidad de la atención psicosocial.

Objetivos Específicos:

- Adoptar los lineamientos de Formación y Cuidado Emocional con enfoque psicosocial para el Talento Humano que orienta y atiende Víctimas del conflicto armado contenidos en la Resolución No. 1166 de 2018 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, a través de planes, programas, estrategias y/o proyectos a nivel institucional.
- Integrar los componentes de Talento Humano, Seguimiento y Acompañamiento Técnico involucrados en la implementación del proceso de acompañamiento y atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado.
- Definir herramientas – instrumentos para el seguimiento y monitoreo del proceso de acompañamiento y atención psicosocial dirigido a las víctimas del conflicto armado.
- Fortalecer el proceso de mejora continua de la calidad del acompañamiento y atención psicosocial dirigida a las víctimas del conflicto armado, en el marco de la Ruta de Reparación Individual.

3. ALCANCE

Este documento inicia con la identificación de las estrategias de acompañamiento y atención psicosocial que se implementarán, continúa con el seguimiento a la formación a los profesionales psicosociales que implementarán la estrategia; extiende el seguimiento y monitoreo a la implementación de cada estrategia, continúa con el análisis de la información suministrada en cada seguimiento y finaliza con un informe que da cuenta de los resultados obtenidos en el monitoreo y seguimiento.

4. DEFINICIONES

a. Sistema de Seguimiento y Monitoreo:

Según el DNP (2014), las acciones de seguimiento y evaluación de las políticas públicas fueron adoptadas en Colombia desde los años noventa y hace parte del enfoque de la Nueva Gerencia Pública (NGP) que surgió en las reformas del Estado implementado en los años 90. Dicho enfoque concibe a los administradores públicos como gerentes, quienes deben hacer eficiente el gasto y maximizar el valor público de las intervenciones estatales.

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 4 de 22

Por su parte la CEPAL (2005), define el seguimiento o monitoreo como una acción que se efectúa durante la etapa de ejecución de un proyecto, acotada en un procedimiento sistemático que se emplea para comprobar la eficiencia y efectividad del proceso de ejecución de un proyecto, así como para identificar los logros y debilidades y recomendar medidas correctivas para optimizar los resultados deseados.

En tal sentido, según Van de Velde, H. (2009), refiere que el monitoreo, en un componente del Sistema de Seguimiento y Monitoreo, se constituye en una herramienta práctica para la recolección de datos en diferentes momentos del proceso. Su principal función es medir el 'estado' de la cuestión (enfoque de eficiencia) de cara a los objetivos y los resultados esperados formulados y en base al sistema de indicadores construido en una etapa previa. Por lo tanto, se constituye en un proceso sistemático que se ejecuta con la aplicación de instrumentos específicos cuyos contenidos corresponden a los indicadores. Así las cosas, el monitoreo debe ofrecer los datos necesarios para el control de la ejecución y las responsabilidades asignadas, facilitando el seguimiento y el acompañamiento a las actividades compartidas.

Asimismo, según Van de Velde, H. (2009), incorpora el seguimiento, como otro componente del Sistema de Seguimiento y Monitoreo, cuyo accionar se puede desarrollar a partir de los datos obtenidos a través del monitoreo. Así, mientras el monitoreo mide 'estados', el seguimiento define un proceso, -es decir, consta de sus propias etapas-, permitiendo identificar tendencias en base a la reflexión conjunta (participativa) y comparativa (línea base) de cara a los niveles de cumplimiento de objetivos y resultados esperados que se van alcanzando. Así las cosas, el enfoque principal del seguimiento es la eficacia del trabajo que se está desarrollando, lo cual debe permitir la identificación de tendencias y sus consecuencias, permitiendo analizar la situación para continuar el camino, remediarlo o rectificarlo totalmente.

- i. Seguimiento de resultados: Permite controlar los efectos y las repercusiones. Este proceso combina el seguimiento con la evaluación a fin de determinar si el proyecto o programa avanza conforme a lo planificado hacia el logro de los resultados previstos (productos, efectos directos y repercusiones) y si habrá alguna consecuencia no intencional, ya sea positiva o negativa. Por ejemplo, un proyecto de intervención psicosocial puede ser objeto de seguimiento para determinar si las actividades logran los resultados de recuperación emocional en los participantes.
- ii. Seguimiento de proceso o de actividades: Proceso mediante el cual se efectúa un seguimiento de la utilización de los insumos y recursos, el avance de las actividades y el logro de los resultados. Se analiza la forma en que se llevan a cabo las actividades, es decir, la eficacia en función del tiempo y de los recursos. Se suele llevar a cabo en conjunto con el seguimiento del cumplimiento y la información obtenida se utiliza en la evaluación de los efectos.
- iii. Seguimiento de cumplimiento: Permite verificar el cumplimiento de las normas de los financiadores - donantes y los resultados previstos, los requisitos de los contratos y los subsidios, las leyes y las reglamentaciones de los gobiernos locales, y las normas éticas.
- iv. Seguimiento de contexto o de situación: Permite efectuar un seguimiento del entorno donde se lleva a cabo un proyecto o programa, sobre todo porque repercute en las hipótesis y

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 5 de 22

los riesgos detectados, así como todo factor imprevisto que pueda surgir. Incluye tanto el terreno como el contexto general político, institucional, de políticas y de financiamiento, los que traen aparejadas consecuencias para el proyecto o programa.

v. Seguimiento institucional: Permite realizar un seguimiento de la sostenibilidad, el desarrollo institucional y el fortalecimiento de la capacidad de la organización en función de la puesta en práctica del proyecto o programa y en relación con sus asociados. Se suele llevar a cabo en conjunto con los procesos de seguimiento de la organización superior encargada de su puesta en práctica.”

b. Eficacia:

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, 2018). Por su parte el DNP (2014) refiere la eficacia como, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados. Para el caso particular, la eficacia se comprende como el nivel de recuperación emocional que alcanzan las víctimas participantes del proceso de acompañamiento psicosocial que implementa la Unidad para las Víctimas en la Ruta de Reparación Individual.

c. Eficiencia:

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (RAE, 2018). En el marco de la implementación de las estrategias de acompañamiento y atención psicosocial de la Unidad para las Víctimas, la eficiencia es comprendida como la posibilidad de disponer del talento humano y los procesos operativos y administrativos para el oportuno acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado.

d. Pertinente:

Que es adecuado u oportuno en un momento o una ocasión determinados (RAE, 2018). En los procesos de atención y acompañamiento psicosocial que implementa la Unidad para las Víctimas en la Ruta de Reparación Individual, la pertinencia es comprendida como la adecuación técnica de las estrategias de acompañamiento psicosocial para la atención de las afectaciones psicosociales y/o sufrimiento emocional de las víctimas del conflicto armado, atendiendo el enfoque diferencial, étnico y de género. Lo anterior para dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 9 de la ley 1448 del 2011 “...las medidas de atención, asistencia, y reparaciones adoptadas por el Estado tendrán la responsabilidad de contribuir a que las víctimas sobrelleven su sufrimiento y en la medida de lo posible, al restablecimiento de los derechos que les han sido vulnerados”.

e. Calidad:

Mide el grado en que el producto suministrado por una intervención pública cumple con las expectativas y necesidades de la población (DNP, 2014). La calidad, dentro del proceso de acompañamiento psicosocial que implementa la Unidad para las Víctimas en la Ruta de Reparación Individual, es comprendida como los resultados de recuperación emocional que alcanzan las víctimas del conflicto armado, relacionados con sus afectaciones psicosociales y/o sufrimiento emocional. Lo anterior en el marco de un proceso de mejora continua.

f. Indicador de producto:

Mide los bienes y servicios provistos por el Estado que se obtienen de la transformación de los insumos a través de las actividades (DNP, 2014). En el marco del proceso de acompañamiento

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 6 de 22

psicosocial que implementa la Unidad para las Víctimas en la Ruta de Reparación Individual, los indicadores de producto son todos aquellos que buscan medir las actividades y/o desarrollos técnicos relacionados con la implementación de las estrategias de acompañamiento psicosocial.

g. Indicador de resultado:

Mide los efectos derivados de la intervención pública, una vez se han consumido los bienes y servicios proveídos por ésta (DNP, 2014). En el marco del proceso de acompañamiento psicosocial que implementa la Unidad para las Víctimas en la Ruta de Reparación Individual, los indicadores de resultado son todos aquellos que buscan medir los niveles de recuperación emocional que alcanzan las víctimas que acceden a los procesos de acompañamiento psicosocial.

h. Referente Psicosocial, Profesional Psicosocial, Enlace Nacional y Enlace misional:

Se designa como referente psicosocial al profesional del grupo de enfoque psicosocial, que orienta, monitorea, asesora, implementa y transversaliza las acciones de atención y acompañamiento psicosocial propias de la misionalidad del grupo en cada dirección territorial. Se designa como profesional psicosocial a los profesionales que implementan acciones y/o Estrategias específicas del grupo de enfoque psicosocial a través un operador, aliado estratégico o cooperante. Los Enlaces nacionales, son los profesionales del grupo de enfoque psicosocial que tienen a cargo el acompañamiento, fortalecimiento y seguimiento de los referentes psicosociales en las Direcciones Territoriales y a los profesionales psicosociales. Los Enlaces misionales psicosociales, son los profesionales del grupo de enfoque psicosocial que se encargan de la construcción metodológica y conceptual de las estrategias psicosociales, su transversalización, fortalecimiento y seguimiento.

5. ACTIVIDADES

5.1. COMPONENTES DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

5.1.1. Talento Humano

El componente se enmarca en lo establecido en la Resolución No.1166 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social, que adopta los lineamientos de Formación y Cuidado Emocional para el Talento Humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, que tiene por objeto promover la calidad de la atención a las víctimas del conflicto armado e incorporar el enfoque psicosocial mediante la cualificación del talento humano vinculado a las Entidades responsables de su asistencia, atención y reparación, así como el desarrollo de estrategias y programas continuos de cuidado emocional desde tres líneas: el autocuidado, el cuidado de los equipos de trabajo y el cuidado institucional.

Marco conceptual

Atendiendo lo definido por la Resolución 1166 de 2018, por la cual se adoptan los "Lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado", los cuales, según el artículo 2, deberán ser adoptadas por las entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas –SNARIV con el fin de promover la calidad de la atención a las víctimas del conflicto armado e incorporar el

 Unidad para las Víctimas	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 7 de 22

enfoque psicosocial mediante la cualificación del talento humano vinculado a las entidades responsables de su asistencia, atención y reparación.

En función de lo anterior, en el desarrollo del presente documento se tomarán indicaciones establecidas en el capítulo 1 de la Resolución 1166 de 2018 y del documento “*formación y cuidado emocional al talento humano que atiende y orienta a víctimas*” del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS).

Así las cosas, con el objeto de acotar la comprensión de los procesos de fortalecimiento y cuidado del talento humano que acompaña el proceso de implementación de las Estrategias de Acompañamiento y Atención Psicosocial y brinda acciones de acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado, se relacionan, a continuación, los enfoques que orientan dicha acción.

Enfoques en procesos de formación y cuidado del Talento Humano que orienta y atiende víctimas.

- **Enfoque de competencias.** Necesidad, exigencia o requerimiento de lograr y avanzar en el propósito de que el talento humano que atiende y orienta a las víctimas posea los conocimientos, habilidades y actitudes que se expresan en el ser, saber, hacer y saber - hacer para garantizar su idoneidad en dicho desempeño.
- **Enfoque de curso de vida.** Análisis del conjunto de trayectorias que tiene un individuo y su familia de acuerdo con los roles que desarrolla a lo largo de la vida, las cuales están marcadas por trayectorias y transiciones significativas. Lo anterior, está influenciado por las condiciones biológicas, psicológicas, sociales en los entornos que se desenvuelve el individuo a lo largo de la vida, por las expectativas sociales referentes a la edad, por condiciones históricas y culturales específicas, así como por acontecimientos individuales únicos.
- **Enfoque de derechos.** Toda actuación estatal, gubernamental y ciudadana, que contribuye a la vigencia de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de 1991. Además, significa la comprensión de las víctimas como sujetos de derechos (tanto individuales como colectivos), que, a través de la política de asistencia, atención y reparación, pueden tener acceso a la verdad, la justicia y la reparación integral.
- **Enfoque diferencial.** Referencia a las especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones, tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, personas mayores, personas con discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de derechos humanos y víctimas de desplazamiento forzado. En cuanto a los grupos étnicos, los Decretos-Leyes 4634 y 4635 de 2011 reconocen sus formas y costumbres propias frente a los daños producidos con ocasión del conflicto armado interno, como son los daños colectivos y daños individuales con efectos colectivos.
- **Enfoque psicosocial.** Perspectiva que sustenta las acciones tendientes a reparar la dignidad humana, generar condiciones para la exigencia de los derechos, y devolver a estas personas y comunidades la autonomía y el control sobre sus vidas y sus historias,

entre otras cosas porque reconoce y valida las potencialidades y capacidades con las que cuentan las personas y las comunidades para recuperarse y materializar sus proyectos de vida.

- **Enfoque transformador.** Marco que busca que las medidas de reparación contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que contribuyeron a la victimización, bajo el entendido que transformando dichas condiciones se evita la repetición de los hechos y se sientan las bases para la reconciliación en el país.
- **Acciones afirmativas.** Perspectiva que orienta el desarrollo de acciones por parte del Estado para reconocer las características y potencialidades particulares de unos determinados ciudadanos, de modo que por medio de estas se reduzcan escenarios de desigualdad en lo social, político, cultural o económico. Estas acciones se sustentan en la premisa del "trato distinto a los distintos", en tanto hace referencia a sujetos de especial protección constitucional.
- **Acción sin daño.** Enfoque ético que propone que, en el momento de plantear las acciones y evaluar sus consecuencias, se incluya un análisis de estas desde el punto de vista de los valores y principios que las orientan considerando, además de otros criterios, unos principios mínimos -o ética de mínimos- como acuerdos y valores deseables de convivencia humana en condiciones de pluralidad y multiculturalidad, fundamentados en las nociones de dignidad, autonomía y libertad.

Procesos de fortalecimiento al Talento Humano.

Por su parte, a continuación, se exponen los conceptos relacionados con la comprensión de los aspectos que enmarcan los procesos de fortalecimiento del Talento Humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado.

- **Talento humano.** Comprende a todas las *personas que atienden y orientan a las víctimas del conflicto armado*, independientemente del modo de vinculación con las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación.
- **Cuidado emocional.** Conjunto de estrategias y mecanismos dirigidos a promover el bienestar psicosocial y a *prevenir, atender y mitigar* los factores que pueden generar desgaste emocional en quienes prestan orientación y atención a las víctimas.
- **Capacitación.** Aquellas acciones que comprenden estrategias de formación y de cuidado emocional en beneficio del talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado.
- **Formación continua.** Procesos y actividades de aprendizaje y entrenamiento, no conducentes a título, realizados por fuera de los programas de formación de educación superior y de educación para el trabajo y el desarrollo humano, dirigidos a desarrollar nuevas competencias o a fortalecer, complementar y actualizar las competencias propias de cada ocupación, profesión o especialidad, previo cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente para su ejercicio
- **Contaminación temática.** Efecto que tiene sobre las personas y los equipos el trabajar con temas de alto impacto emocional, como son el daño y la violencia en todas

sus formas que se refleja en la forma en que las temáticas laborales se instauran en los ámbitos familiares, sociales y personales.

- **Factores de riesgo psicosocial.** En el marco de las políticas de protección a las personas en el ámbito del trabajo se refiere a las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación pueda ocasionar efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- **Fatiga por compasión o desgaste por empatía.** Forma de agotamiento emocional, que se produce por la exposición al sufrimiento de otras personas víctimas de acontecimientos traumáticos relacionada con un deseo de ayudar a quien está sufriendo.
- **Síndrome de burnout.** Estado de estrés laboral derivado de demandas continuas de tipo interpersonal y emocional como resultado de la devoción a una causa, a un estilo de vida o a una relación que no produce las recompensas esperadas.
- **Traumatización de los equipos.** Efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de violencia.
- **Traumatización vicaria o estrés traumático secundario.** Efecto en quienes establecen relaciones laborales o de acompañamiento, consistente en reproducir en sí mismo los síntomas y sufrimientos de las víctimas de cualquier forma de violencia, sin haber sufrido directamente estas experiencias.

Técnicas de formación y cuidado al Talento Humano.

En consecuencia, a continuación, se relacionan los conceptos de las técnicas más utilizadas en procesos de formación y cuidado a profesionales que orientan y atienden a víctimas del conflicto armado.

- **Técnicas narrativas.** Técnicas que privilegian el lenguaje verbal y escrito, recurren a los códigos simbólicos que se crean habitualmente y que son de uso cotidiano. Se orientan hacia la comprensión de situaciones bajo la premisa de que cada experiencia es relatada desde una mirada particular y evitan la referencia a una verdad oficial o única. Se privilegia la esfera simbólico-cognitiva y comportamental.
- **Técnicas expresivas.** Técnicas que se ubican en el campo simbólico artístico y cultural, cuentan con una semiótica particular que se refiere a lo estético, lo escénico y lo arquetípico son herramientas orientadas a explorar las esferas trascendental, emocional y simbólico cognitiva.
- **Técnicas performativas.** Técnicas que por sí mismas tienen un efecto en la realidad. En la lingüística se considera así a las expresiones que poseen la condición de superar la afirmación o descripción y trascender a la transformación de la realidad. En el campo de lo psicosocial las herramientas de este tipo son aquellas que en sí mismas producen cambios en la intersubjetividad, que tienen efectos inmediatos en las interacciones sociales. Entre estas herramientas se encuentran las inspiradas en el sociodrama, psicodrama, el teatro del oprimido y otras técnicas activas. Se orientan

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 10 de 22

primordialmente hacia la esfera relacional, pero afectan las físicas, comportamentales, emocionales y cognitivo-simbólicas.

Aspectos para el fortalecimiento del talento humano

Al respecto, el Ministerio de Salud y Protección Social (2018) refiere que, el proceso de fortalecimiento del talento humano debe considerar elementos de formación y cuidado emocional, así como su concepción integral, la responsabilidad ética, la construcción del conocimiento y las estrategias metodológicas que favorezcan calidad en los procesos de acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado.

En tal sentido, el MSPS (2018) plantea, frente al fortalecimiento del Talento Humano, asumir una postura Ontológica, Ética, Epistemológica y Metodológica, las cuales se interconectan de la siguiente manera:



Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social, 2018.

- Postura Ontológica.

Según el MSPS (2018), dicha postura asume que *“la concepción de ser humano se centra en la comprensión de ser un agente social inmerso en una relación dialógica con su medio (...) así como por su habilidad para dotar de sentido sus experiencias y de actualizar los niveles de significado otorgados a estas”*. En tal sentido, es necesario concebir a los profesionales psicosociales que brindan atención y/o acompañamiento psicosocial en una relación dialógica con su contexto, con la intersubjetividad que se construye en los diálogos y expresiones de sufrimiento y recuperación emocional con las víctimas, los relatos de violencia, resistencia y superación y/o mitigación de las afectaciones psicosociales.

Así, la comprensión sobre la interacción de la dimensión física, relacional, comportamental, trascendental, emocional y simbólico cognitiva, permite determinar los conocimientos, habilidades y actitudes a fortalecer durante los procesos de formación, identificar los ámbitos en que se manifiesta el desgaste emocional y estrés laboral, y por ende, las acciones de cuidado emocional para los profesionales psicosociales que orientan y/o brindan atención y/o acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado.

- Postura ética.

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 11 de 22

Según el MSPS (2018), los trabajadores sociales son responsables directos en facilitar la realización de su actividad, así que la perspectiva, modo de pensar, habilidades de resolución de problemas, capacidad de toma de decisiones, capacidad de análisis, compromiso empático, sentido compasivo, límites emocionales, escucha profunda y bondad humana, son la base de su trabajo y son algunas de las competencias que deben fortalecerse. En tal sentido, los procesos de formación a los profesionales psicosociales de la Unidad para las Víctimas están enfocados en preservar el efecto reparador de las acciones en el proceso de atención y/o acompañamiento psicosocial.

- Postura epistemológica.

El MSPS (2018), refiere que los procesos de formación y cuidado dirigidos a los profesionales que orientan y atienden víctimas del conflicto armado permite la construcción de conocimiento a través del intercambio entre individuos que comparten un contexto cultural determinado, así las cosas *“todo lo que tenga que ver con el conocimiento [...] debe tener un sentido social de transformación y de cambio que beneficie a las personas con las que convivimos. Debe tener, desde la práctica, repercusiones axiológicas, que involucren emociones, acciones y por supuesto valores personales y sociales”*.

En tal sentido, dichos procesos de formación y cuidado permiten la construcción de conocimiento a través de la apropiación de la teoría y la práctica, el reconocimiento del conocimiento y experiencia previa, el fortalecimiento y desarrollo de competencias, y la afirmación constante reformulación del saber. Por lo tanto, el proceso de fortalecimiento del talento humano involucra educación en valores, la recuperación de experiencias y saberes previos, la contextualización de las reflexiones, la resolución cooperada de los problemas y el tejido participativo de la memoria y de los nuevos conocimientos.

- Postura metodológica.

Según el MSPS (2018), los planes, programas, estrategias o proyectos de formación y cuidado dirigido a profesionales que orientan y atienden a las víctimas del conflicto armado, se fundamentan en el construccionismo social, lo cual permite que los mismo, se implementen con metodologías teórico-prácticas, participativas y experienciales basadas en las técnicas narrativas, expresivas y performativas.

5.1.1.1. Acciones del Talento Humano:

En tal sentido, el componente de TH desarrolla las siguientes acciones:

5.1.1.1.1. Formación del Talento Humano:

Orientada al fortalecimiento de las competencias y habilidades en los profesionales que apoyan el proceso de implementación de las estrategias de Acompañamiento y Atención Psicosocial, diseñadas por el Grupo de Enfoque Psicosocial de la Unidad para las Víctimas en el marco de la Ruta de Reparación Individual. Lo anterior con la finalidad de mejorar la calidad del acompañamiento psicosocial dirigido a las víctimas del conflicto armado.

Para tal fin, se realiza la formación a los profesionales psicosociales en las diferentes estrategias con sus respectivos protocolos. Para cada formación, se realiza una agenda y un guion metodológico pertinente de acuerdo con las necesidades de transferencia metodológica, formación, reinducción y/o fortalecimiento en cada tema definido.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 12 de 22

Responsable del proceso:

Equipo nacional psicosocial de la Unidad para las Víctimas y coordinadores zonales de los operadores, contratistas y/o cooperantes, cuando sea el caso¹.

Responsable líder:

Profesional del equipo nacional psicosocial de la Unidad para las Víctimas y coordinador zonal designado por el operador, contratista o cooperante, cuando sea el caso.

Responsable del análisis de la información: profesional del equipo nacional psicosocial de la Unidad para las víctimas y coordinador zonal designado cuando sea el caso.

Periodicidad: Una vez al año al iniciar los procesos de implementación bajo cualquier modalidad (implementación directa o a través de un operador o cooperante).

Registro: Agenda desarrollada, Guion metodológico implementado y listas de asistencia.

5.1.1.1.2. Cuidado Emocional:

Orientado al mejoramiento del bienestar y protección de la salud en el ámbito laboral con la finalidad de prevenir y/o mitigar el desgaste emocional del talento humano que apoya la implementación de las estrategias de acompañamiento psicosocial diseñadas por la Unidad para las Víctimas, en el marco de la Ruta de Reparación Individual.

Para esto, se plantea semestralmente realizar una jornada de cuidado emocional preferiblemente desarrollado por una entidad externa al Grupo de Enfoque Psicosocial para mitigar el desgaste emocional causado durante la implementación de las estrategias de acompañamiento psicosocial.

Así las cosas, el componente de Talento Humano dentro del Sistema de Seguimiento y Monitoreo se enfoca en mejorar la calidad del acompañamiento psicosocial a través del fortalecimiento de las competencias y habilidades de los profesionales psicosociales, prevenir y/o mitigar el desgaste emocional, así como la mejora de la eficiencia en los procesos operativos y administrativos que permiten la implementación de las Estrategias de Acompañamiento Psicosocial.

5.1.1.1.3. Formación y cuidado Talento Humano

A partir de la información recolectada a través del monitoreo, así como la recolectada en las jornadas de acompañamiento técnico, el equipo nacional y los coordinadores zonales deben realizar el análisis respecto a la consecución de los objetivos planteados en el componente de Talento Humano y su impacto en la calidad del acompañamiento psicosocial. Dicho análisis permite identificar las fortalezas y acciones de mejora.

Responsable del proceso:

¹ La Unidad para las víctimas, realiza transferencias metodológicas de algunas de sus estrategias psicosociales a través de convenios, alianzas estratégicas, contratos y/o operadores, cuando este es el caso, el equipo psicosocial de la Unidad tendrá siempre un par en la entidad que recibe la formación.

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 13 de 22

Equipo nacional psicosocial de la Unidad para las víctimas y coordinadores zonales cuando sea el caso.

Responsable líder: Profesional del equipo nacional psicosocial y coordinador zonal designado, cuando sea el caso.

Responsable del análisis de la información: Profesional del equipo psicosocial nacional y coordinador zonal designado, cuando sea el caso.

Periodicidad: 15 días después de cada jornada de formación y documento final.

Registro: Correo electrónico con las solicitudes de formación y/o cuidado emocional.

5.1.1.2. SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO (SYAT):

El Seguimiento, comprendido en el Sistema como “el proceso que permite controlar los efectos y las repercusiones en la implementación de las estrategias de acompañamiento y atención psicosocial a víctimas del conflicto armado”, se enfoca en determinar los resultados alcanzados en el proceso de recuperación emocional, dignificación y acciones que promuevan las garantías de no repetición, los cuales están articulados estructural y operativamente con el acompañamiento técnico, gestionado desde el nivel nacional a las diferentes Direcciones Territoriales con propósito fortalecer los procesos técnicos, operativos y administrativos necesarios para la implementación de las estrategias de acompañamiento psicosocial definidas en la Ruta de Reparación Individual.

En tal sentido, el SyAT involucra los objetivos e indicadores planteados en el componente de Talento Humano, desarrolla un proceso de seguimiento con el propósito de valorar los resultados propuestos y su impacto en el acompañamiento o atención psicosocial de las víctimas, es decir, los resultados encontrados en la recuperación emocional de las víctimas.

Adicionalmente, integra de manera armónica las herramientas – instrumentos concebidos dentro del Sistema de Seguimiento y Monitoreo.

5.1.1.3. Acompañamiento técnico.

Las acciones de acompañamiento técnico están enfocadas en fortalecer el entrenamiento, acompañar, monitorear y decidir frente a la implementación del proceso de acompañamiento y atención psicosocial, lo anterior con el propósito de analizar y realizar de manera oportuna los ajustes conceptuales, metodológicos, operativos o de registro necesarios en su fortalecimiento, contribuyendo así en la mejora continua de la calidad del acompañamiento y atención psicosocial.

En tal sentido, el acompañamiento técnico se centra en una relación horizontal entre el equipo nacional o coordinadores zonales y los profesionales psicosociales que brindan el acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto armado, buscando identificar fortalezas y debilidades presentes en el proceso de implementación; así como el fortalecimiento de las competencias, habilidades y acciones de cuidado en los profesionales. Dicho proceso con enfoque de mejora continua de la calidad del acompañamiento psicosocial.

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 14 de 22

5.1.1.3.1. Acompañamiento técnico a las Estrategias de Recuperación Emocional Grupales:

El acompañamiento técnico estará desarrollado en dos líneas:

- Acompañamiento del Enlace Nacional del Grupo de Enfoque Psicosocial: El/la enlace nacional realizará un seguimiento técnico enfocado en los resultados obtenidos en el MAARIV específicamente sobre el avance cualitativo reportado en las medidas de rehabilitación, satisfacción, acciones que promuevan las garantías de no repetición y acciones de acompañamiento psicosocial. En el caso de ser necesario, se realizará un acompañamiento virtual o presencial, según lo acordado por la coordinación del Grupo de Enfoque Psicosocial.
- Acompañamiento del Coordinador Zonal: El/la coordinador zonal realizará un seguimiento técnico enfocado en las metodologías según lo acordado en los comités.

Acompañamiento técnico virtual

El equipo nacional del Grupo de Enfoque Psicosocial o los Coordinadores Zonales, luego de definir el Plan de Acompañamiento Técnico, debe acordar con los profesionales psicosociales el día y hora para el desarrollo del acompañamiento técnico. Los encuentros pueden ser vía telefónica, video llamada, video conferencia y/o presencial. Serán realizados en tres momentos: durante el inicio de la Estrategia, durante su implementación (encuentro 5 o 6) y tras la realización del cierre de la Estrategia. En el primer momento el referente psicosocial deberá indagar sobre la llegada del profesional psicosocial al territorio, la realización de las reuniones de inicio, la presentación al director territorial/enlace municipal/alcaldía municipal y a la mesa municipal de víctimas. Adicional a esto, debe preguntar sobre el proceso de convocatoria, la conformación de los grupos y el establecimiento de los espacios para el desarrollo de los encuentros. En el segundo momento es recomendable ahondar en las dificultades que se han presentado durante la implementación de la Estrategia, la claridad de los conceptos y actividades de cada encuentro y la percepción sobre la participación de las víctimas en las actividades realizadas. En el último momento se preguntará por la percepción de la implementación de la Estrategia en su totalidad, sobre el proceso de concertación del acto simbólico y su posterior ejecución. Adicionalmente, se recomienda hacer un seguimiento del estado emocional del profesional durante todo el periodo del acompañamiento.

De igual forma, los enlaces nacionales deberán realizar un acompañamiento virtual/telefónico a los referentes psicosociales durante el encuentro 2, 5 y 7 de la Estrategia de niños, niñas y adolescentes y en el encuentro 2, 6 y 9 en la Estrategia de adultos. Así, el acompañamiento debe estar centrado en la revisión y aprobación de las bitácoras en MAARIV y guiones metodológicos de los actos simbólicos propuestos. Esto último con el fin de que los actos simbólicos concuerden con lo estipulado en las medidas de satisfacción propuestas en la Ley 1448.

Responsable de organización y desarrollo:
Profesionales psicosociales y enlace nacional o coordinador Zonal.

Responsable de liderar y registrar la jornada:
Enlace nacional o coordinador zonal.

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 15 de 22

Tiempo: 1 hora.

Medio:
virtual (vía telefónica, video llamada, video conferencia)

Periodicidad: 1 jornada al mes

Registro: formato acompañamiento técnico virtual (Anexo 1).

Nota: los meses donde se programe jornada de formación o jornada de acompañamiento presencial, no se programará la virtual.

Acompañamiento técnico presencial

El acompañamiento técnico presencial tiene dos propósitos, el primero busca identificar el avance en el fortalecimiento de las competencias y habilidades de los profesionales psicosociales, y el segundo, indagar sobre el proceso de recuperación emocional de las víctimas.

Por lo tanto, la jornada de acompañamiento técnico presencial se debe programar y desarrollar con un grupo de la estrategia (un encuentro grupal), el mismo se debe programar, anunciar a los participantes del grupo la participación de un externo y lograr su desarrollo con total normalidad, ateniendo que el profesional del nivel nacional o coordinador zonal tiene una participación como observador (no puede intervenir, corregir, orientar o exponer alguna postura profesional o personal). Sin embargo, antes de la realización del encuentro los dos profesionales pueden reunirse para comentar inquietudes sobre las actividades a implementar y/o miedos con el propósito de observar como el profesional planea sus actividades.

El proceso de retroalimentación de la jornada de acompañamiento técnico presencial se debe realizar inmediatamente termine el encuentro grupal, allí participa únicamente el profesional psicosocial y el enlace nacional o coordinador zonal.

Responsable de organización y desarrollo: profesionales psicosociales y enlace nacional o coordinador zonal.

Responsable de liderar y registrar la retroalimentación: enlace nacional o coordinador zonal.

Tiempo: 4 horas (incluye las horas del encuentro grupal).

Medio: presencial.

Periodicidad: 2 jornadas en el año.

Registro: formato acompañamiento técnico presencial (Anexo 2).

5.1.1.3.2. Acompañamiento técnico a la Atención en modalidad individual:

El acompañamiento técnico estará desarrollado en dos líneas:

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 16 de 22

- Acompañamiento del Profesional Psicosocial Misional del Grupo de Enfoque Psicosocial: El Profesional Psicosocial Misional realizará un seguimiento técnico enfocado en los resultados obtenidos en el aplicativo PAPSIVI específicamente sobre el avance cuantitativo en el cumplimiento de la meta. En el caso de ser necesario, se realizará un acompañamiento virtual o presencial, según lo acordado en los comités de coordinación.
- Acompañamiento del Coordinador Zonal: El coordinador zonal realizará un seguimiento técnico enfocado en la metodología.

Acompañamiento técnico virtual

El Coordinador Zonal, luego de definir el Plan de Acompañamiento Técnico, debe acordar con los profesionales psicosociales el día y hora para el desarrollo de este. Los encuentros pueden ser vía telefónica, video llamada, video conferencia, entre otras herramientas.

Responsable de organización y desarrollo: profesionales psicosociales y coordinador Zonal.

Responsable de liderar y registrar la jornada: coordinador zonal.

Tiempo: 1 hora o según la necesidad de acompañamiento técnico.

Medio: virtual (vía telefónica, video llamada, video conferencia)

Periodicidad: 1 jornada al mes o según la necesidad de acompañamiento técnico.

Registro: formato acompañamiento técnico virtual (Anexo 1).

Nota: los meses donde se programe jornada de formación o jornada de acompañamiento presencial, no se programará la virtual.

Acompañamiento técnico presencial

El acompañamiento técnico presencial tiene dos propósitos, el primero busca identificar el avance en el fortalecimiento de las competencias y habilidades de los profesionales psicosociales, y el segundo, indagar sobre el proceso de recuperación emocional de las víctimas.

Por lo tanto, la jornada de acompañamiento técnico presencial se debe programar y desarrollar una atención con un/a víctima/sobreviviente, el mismo se debe programar, anunciar a la víctima/sobreviviente la participación de un externo y lograr su desarrollo con total normalidad, ateniendo que el coordinador zonal tiene una participación como observador (no puede intervenir, corregir, orientar o exponer alguna postura profesional o personal).

El proceso de retroalimentación de la jornada de acompañamiento técnico presencial se debe realizar al finalizar el día, allí participa únicamente el profesional psicosocial y coordinador zonal.

Responsable de organización y desarrollo: profesionales psicosociales o coordinador zonal.

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 17 de 22

Responsable de liderar y registrar la retroalimentación: coordinador zonal.

Tiempo: 9 horas (incluye las horas de la atención individual).

Medio: presencial.

Periodicidad: 3 jornadas en la vigencia.

Registro: formato acompañamiento técnico presencial – acompañamiento individual (Anexo 3).

5.1.1.3.3. Acompañamiento Técnico a las Estrategias Fortaleciendo Capacidades desde el Enfoque de Derechos

El acompañamiento técnico de las Estrategias que componen Fortaleciendo Capacidades (FC) estará desarrollado en dos líneas:

- Acompañamiento del El/la enlace misional psicosocial: El/la enlace misional realizará un seguimiento técnico de los resultados de la implementación de FC con base en los reportes realizados por el enlace nacional de las estrategias implementadas en las Direcciones Territoriales a su cargo y cuantitativo en relación con los reportes en el MAARIV. En caso de ser necesario realizará un acompañamiento presencial con el o los enlaces nacionales y según se acuerde con la líder de los enlaces, con los referentes psicosociales de forma virtual.
- Acompañamiento del Enlace Nacional del Grupo de Enfoque Psicosocial de la Unidad para las víctimas: El/la enlace nacional realizará un seguimiento técnico de la implementación de Fortaleciendo Capacidades, en relación con el avance cualitativo y cuantitativo reportado en el MAARIV y/o en la planeación del referente psicosocial. En el caso de ser necesario, se realizará un acompañamiento virtual o presencial, según lo acordado por la coordinación del Grupo de Enfoque Psicosocial.

Acompañamiento técnico virtual

El equipo de enlaces nacionales acordará la periodicidad y modalidad virtual del acompañamiento, dadas las características de la Dirección Territorial a cargo y sus referentes psicosociales. Posteriormente el enlace nacional psicosocial articulará de forma consensuada los días, horas y fechas en que se llevará el seguimiento virtual con los referentes psicosociales de cada DT a su cargo. Este acompañamiento debe ser mínimo dos veces al mes con cada referente psicosocial, con una duración de al menos una hora por espacio de acompañamiento.

Se recomienda que se tenga un acompañamiento virtual al principio del mes y hacia finales de este, con el fin de indagar en el primer encuentro sobre la planeación realizada, focalización y convocatoria para las estrategias definidas según la meta acordada.

En el segundo encuentro virtual es recomendable ahondar en las dificultades que se han presentado durante la implementación de la Estrategia Fortaleciendo Capacidades, la claridad de los conceptos y actividades de cada encuentro y la percepción sobre la participación de las víctimas en las actividades realizadas.

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	<p>GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL</p>	<p>Código: 430,08,04-13</p>
	<p>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES</p>	<p>Fecha: 04/06/2021 Página: 18 de 22</p>

De igual forma, los enlaces nacionales psicosociales deberán determinar si requieren un mayor número de seguimientos virtuales (llamada, video conferencia o video llamada, etc.) para fortalecer habilidades operativas, conceptuales y/o metodológicas con los referentes psicosociales. Además, el acompañamiento debe estar centrado en la revisión y aprobación de las Estrategias en MAARIV y sus respectivos informes.

El acompañamiento virtual a los referentes psicosociales, por parte del enlace misional designado(a), se concertará previamente con el enlace misional.

Responsable de organización y desarrollo:
Enlaces nacionales y referentes psicosociales.

Responsable de liderar y registrar la jornada:
Enlace nacional psicosocial

Tiempo: Al menos 1 hora.

Medio: virtual (vía telefónica, video llamada, video conferencia)

Periodicidad: Al menos 2 jornadas al mes

Registro: formato acompañamiento técnico virtual (Anexo 1).

Nota: Los meses donde se programe jornada de formación o jornada de acompañamiento presencial, no se programará la virtual.

Acompañamiento técnico presencial

El acompañamiento técnico presencial de Fortaleciendo Capacidades se dará de forma programada y articulada con la coordinadora del grupo de enfoque psicosocial, en los casos en que se evidencia que la formación presencial y el acompañamiento virtual no han sido suficientes para fortalecer a nivel operativo y técnico al referente psicosocial. Al igual que en los casos en que, previa programación y articulación con la coordinadora del grupo, se requiera indagar de la mano con el referente psicosocial y de forma directa con un grupo los resultados de la estrategia FC en la que participan.

En ambos casos, su fin es empoderar al referente psicosocial en su rol, identificar el avance en el fortalecimiento de sus competencias y habilidades y recoger información que aporte a la evaluación cualitativa de la Estrategia y su aporte a las víctimas participantes.

Por lo tanto, la jornada de acompañamiento técnico presencial es un apoyo a la jornada de formación presencial y al acompañamiento virtual. El proceso de retroalimentación de la jornada de acompañamiento técnico presencial se debe realizar inmediatamente termine el encuentro de la Estrategia que se acompaña, allí participa únicamente el referente psicosocial y el enlace nacional o quien haya sido designado por la coordinación del grupo.

Responsable de organización y desarrollo:
Enlace nacional, enlace misional y referente psicosocial

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 19 de 22

Responsable de liderar y registrar la retroalimentación:
Enlace nacional

Tiempo: 6 horas (incluye las horas del encuentro grupal).

Medio: presencial.

Periodicidad: Cuándo y dónde se estipule necesario

Registro: formato acompañamiento técnico presencial (Anexo 2).

5.1.2. HERRAMIENTAS – INSTRUMENTOS DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO:

Las herramientas e instrumentos que integral el Sistema de Seguimiento y Monitoreo son:

- **Seguimiento y Acompañamiento Técnico (SyAT):** Documento técnico que define las acciones estratégicas, operativas y las acciones para valorar los resultados relacionados con la recuperación emocional de las víctimas que participan en las Estrategias de Acompañamiento y atención Psicosocial que implementa la Unidad para las Víctimas en el marco de la Ruta de Reparación Individual.
- **Documento técnico - Talento Humano:** El documento técnico del Talento Humano, define objetivos, acciones e indicadores a desarrollar durante cada vigencia, enfocados en la mejora continua de la calidad del acompañamiento y atención psicosocial diseñado en el marco de la Ruta de Reparación Individual.
- **Protocolo Monitoreo MAARIV:** Es un instrumento que permite de manera ordenada y sistemática desarrollar acciones de monitoreo a la información registrada en el Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (MAARIV), relacionada con el proceso de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado, en el marco de la Ruta de Reparación Individual.
- **Monitoreo MAARIV:**

Modalidad Grupal EREG: El monitoreo al registro de la información consignada en el MAARIV tiene dos propósitos, el primero es verificar y validar el registro del proceso de acompañamiento psicosocial a cada persona del proceso, así como la constatación del registro al 20% del total de beneficiarios a través de una llamada telefónica; el segundo es convalidar la información registrada en el MAARIV de un caso elegido por el enlace nacional o coordinador zonal a través de una entrevista semiestructurada con la finalidad de valorar el nivel de recuperación emocional.

Así las cosas, para la verificación y validación de la información registrada en el MAARIV se tiene que seguir el "Protocolo de Monitoreo MAARIV" y el sistema de registro definido para tal fin.

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 20 de 22

Responsable: técnico de monitoreo MAARIV

Periodicidad: verificar y validar el registro de información para cada una de las personas registradas con atención psicosocial en el MAARIV. Adicionalmente, del total de personas con atención psicosocial, se toma una muestra del 20%, distribuidas uniformemente según territorio y profesional que brindó la atención, a quienes se les pregunta sobre el proceso, su nivel de recuperación y trato recibido por el profesional.

Registro: formato de registro Protocolo de Monitoreo MAARIV (Anexo 3).

Registro de casos – Grupo Focal

Con el propósito de monitorear el proceso de recuperación emocional, el referente psicosocial territorial del Grupo de Enfoque Psicosocial realizará un grupo focal con participantes de la Estrategia (de 10 a 20 participantes), los cuales en, coordinación con los profesionales psicosociales que brindan o brindaron el acompañamiento psicosocial, deben permitir el análisis del proceso de acompañamiento psicosocial en función a la recuperación emocional, la medida de satisfacción y acciones que promuevan las garantías de no repetición. Dicho análisis debe contemplar las categorías de análisis definidas en el concepto de las medidas de reparación y las categorías que puedan emerger a partir de los criterios definidos.

Así las cosas, los casos a quienes el referente psicosocial territorial realiza el grupo focal con la finalidad de valorar el nivel de recuperación emocional, la medida de satisfacción y acciones que promuevan las garantías de no repetición, deben ser priorizados por el profesional psicosocial, quien, a la vez, debe proveer la información necesaria para el análisis de contexto, es decir, conocer su contexto social, sus redes de apoyo, los hechos de violencia que vivió y la evolución en el proceso de acompañamiento. Dicha información debe ser conocida y analizada por el referente psicosocial territorial, antes de pactar el encuentro para el desarrollo de la entrevista semiestructurada.

Responsable de priorización del caso: profesionales psicosociales y referente psicosocial territorial.

Responsable de reportar la información para el análisis de contexto: referente psicosocial territorial.

Responsable del análisis de la información: referente psicosocial territorial.

Periodicidad: Una vez.

Registro: formato grupo focal (Anexo 4).

Monitoreo al MAARIV para las Estrategias Fortaleciendo Capacidades: Para las estrategias que componen Fortaleciendo Capacidades, el referente psicosocial realizará el cargue al MAARIV de las evidencias e informe de ejecución de estas, una vez a la semana el enlace nacional realizará el seguimiento cuantitativo y cualitativo al cargue enviando retroalimentación cuando sea necesario y avalando cada grupo registrado. Una vez al mes el enlace nacional realizará seguimiento al cargue por vía telefónica, llamando al azar a dos personas, por grupo implementado de cada referente psicosocial durante ese mes a quienes se les preguntará sobre el proceso vivido y nivel de satisfacción con este y el acompañamiento

	GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: 430,08,04-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES	Fecha: 04/06/2021 Página: 21 de 22

brindado por el referente psicosocial. Cada tres meses, el enlace nacional, realizará un informe cualitativo sobre la implementación y cada tres meses igualmente, el enlace misional psicosocial realizará seguimiento al cargue y aval de los grupos registrados en el MAARIV, así como a los informes cualitativos de los enlaces nacionales en relación con la implementación.

Monitoreo Aplicativo PAPSIVI - Modalidad Individual: El monitoreo al registro de la información cargada por cada profesional en el aplicativo PAPSIVI será realizado por un grupo de tres técnicos, los cuales revisaran en dos etapas:

En la primera validara que se encuentre la ficha PAP10 al abrir el plan y la ficha PAP20 al cerrarlo, se debe verificar que estén cargadas las sesiones reportadas por el profesional y además se debe confirmara que los datos consagrados en las mismas como nombres, fechas, ciudades y firmas coincidan con los que el aplicativo evidencia y con los reportes brindados por cada profesional al coordinador zonal.

La segunda etapa va encaminada a dar respuesta a las metas establecidas, por lo tanto, se revisará en el aplicativo PAPSIVI en el área de reportes, posteriormente se filtrará por personas atendidas por profesional y por último por la unidad de víctimas lo que nos arrojará indicadores de numero de planes, de personas atendidas, de apertura y de cierres. Además, se podrá descarga una base de datos en Excel con las categorías anteriormente mencionadas. El resultado de este monitoreo será consolidado y enviado al coordinador zonal, para que este solicite a los profesionales la corrección de errores o el cargue de información faltante y además reporte el número total de personas atendidas, para corroborar que se esté cumplimiento la meta establecida.

Por último, se realizará permanente seguimiento y se atenderán quejas referentes a errores en la plataforma, para comunicarlo a la persona encargada en el Ministerio de Salud y darle solución en el menor tiempo posible.

Responsable: Coordinador zonal y tres técnicos

Periodicidad:

Se verificará todos los días el 100 % de la información cargada por cada profesional, es decir las fichas PAP10, PAP20; número de sesiones de cada persona atendida y el número total de atenciones.

6. ANEXOS

- Anexo 1. Formato acompañamiento técnico virtual.
- Anexo 2. Formato acompañamiento técnico presencial.
- Anexo 3. Formato de registro Protocolo de Monitoreo MAARIV.
- Anexo 4. Formato grupo focal.



GUÍA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: 430,08,04-13

PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL

Versión: 01

PROCEDIMIENTO ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPALES

Fecha: 04/06/2021

Página: **22** de **22**

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	04/06/2021	Creación de la guía de seguimiento y monitoreo a la implementación de las estrategias de acompañamiento y atención psicosocial.