

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2017

( )

*“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”*

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 2.2.7.5.7. del Decreto 1084 de 2015 y el artículo 2º del Decreto 4107 de 2011,

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 1448 de 2011 *“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”*, estableció la institucionalidad encargada de la ejecución de la política pública para la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado y le asignó a este Ministerio competencias y responsabilidades en relación con la regulación en materia de asistencia en salud y rehabilitación física, mental y psicosocial.

Que el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015 establece que *“[...] con la finalidad de promover la calidad de la atención a las víctimas referidas en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 e incorporar el enfoque psicosocial, las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación, deberán capacitar progresivamente al personal encargado en dicha materia de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.[...]”*.

Que a su vez, dicha norma señaló que *“[...] las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, gestionarán el desarrollo de estrategias y programas continuos de autocuidado y capacitación para los servidores públicos que orientan y atienden a las víctimas [...]”*.

Que con ocasión al seguimiento al Estado de Cosas Inconstitucional declarado en la Sentencia T-025 de 2004, la Corte Constitucional indicó en los Autos 173 de 2005, 383 de 2010 y 219 de 2011 que la falta de funcionarios capacitados para la asistencia y atención a la población en situación de desplazamiento constituía una falencia de política pública.

Que en particular, la Sentencia T-045 de 2010 de esa misma Corporación ha destacado la necesidad que el Gobierno Nacional fortalezca la capacitación de los trabajadores de la salud en temas de impactos psicosociales de la violencia sociopolítica, atención psicosocial en el campo de la salud mental y cuestiones relacionadas con el género y otros impactos diferenciales como la etnia y la edad, de manera que puedan detectar y tratar las consecuencias que tiene para la salud la violencia, especialmente aquellas relacionadas con la afectación por la violencia sociopolítica; así mismo que se disponga de profesionales capacitados y cualificados en el área médica, de atención psicosocial y psiquiátrica.

Que, en el 2012, el Instituto de Estudios de la Procuraduría General de la Nación en una investigación titulada *“El Daño Oculto”*, encontró que los profesionales dedicados a la atención de las víctimas, presentan afectaciones en su salud física y mental debido a situaciones asociadas a la falta de garantías de seguridad, necesidades insatisfechas de las víctimas, fallas administrativas y de carga laboral, entre otras.

Continuación de la Resolución *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”*.

Que, en esa misma investigación, la Procuraduría General de la Nación recomendó la necesidad de *“[...] establecer modelos innovadores y transformadores de auto cuidado que no estén fundados únicamente en acciones tradicionales de trabajo en equipo o fortalecimiento de estilos de afrontamiento, sino que el autocuidado se involucre en los espacios creados para la reconstrucción de la memoria histórica y la participación en escenarios de reconciliación y paz [...]”*, así como *“[...] la optimización de la atención en materia de salud mental requiere enfocarse en [...] desarrollar una cultura del autocuidado, por medio de la cual el individuo sea capaz de vislumbrar los cambios que una carga laboral elevada le pueda acarrear [...]”*

Que la calidad de la atención a las víctimas del conflicto armado debe trascender hacia un trato digno que reconozca sus derechos y prevenga su revictimización, razón por la cual se requiere, por un lado, que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación formen y dispongan de talento humano con competencias en atención con enfoque psicosocial y, adicionalmente, se garantice el bienestar y protección de la salud en el ámbito laboral de dicho talento humano a través de la prevención del desgaste emocional derivado de sus funciones de atención.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

#### RESUELVE:

**Artículo 1.** *Objeto.* Por medio de la presente resolución se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015, con el fin de promover la calidad de la atención a dicha población e incorporar el enfoque psicosocial mediante la cualificación de dicho talento humano vinculado a las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación.

**Artículo 2.** *Alcance.* Los lineamientos establecidos en la presente resolución deberán ser adoptados por parte de las entidades territoriales, las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud – EAPB entendidas estas como las enunciadas en el numeral 121.1 del artículo 121 de la Ley 1438 de 2011 o la norma que la modifique o sustituya, y por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS.

Así mismo, las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación deberán adoptar y adaptar los lineamientos previstos en el presente acto administrativo a fin de gestionar el desarrollo de estrategias y programas continuos de formación y cuidado emocional para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas.

**Parágrafo 1.** Para los efectos de la presente resolución, las Entidades o Institutos Departamentales, Distritales y Municipales de Salud se entenderán como integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y, por tanto, deberán adoptar los lineamientos específicos que para el sector salud se dictan en el presente acto administrativo.

**Parágrafo 2.** Las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación deberán asegurar que los lineamientos establecidos en esta resolución, sean adoptados y adaptados por aquellas personas jurídicas con quien celebren vínculos contractuales y cuyo objeto esté relacionado con la atención y orientación a las víctimas.

**Parágrafo 3.** Las entidades de que trata el presente artículo, serán responsables de la adopción de los lineamientos fijados en el presente acto administrativo, así como de los resultados obtenidos frente al Talento Humano involucrado.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015".

**Artículo 3. Principios.** La atención y orientación con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado se rige, entre otros, por los siguientes principios:

a-. *Buena Fe:* el talento humano destinado a la atención, asistencia y reparación a las víctimas, presumirá el comportamiento leal y fiel de éstas en el ciclo de atención y en todas las gestiones que adelanten ante las autoridades.

b-. *Continuidad:* el talento humano destinado a la asistencia, atención y reparación debe tener en cuenta que la atención a las víctimas no podrá ser interrumpida por razones administrativas o económicas.

c-. *Dignidad:* el talento humano destinado a la asistencia, atención y reparación orientará y atenderá a las víctimas facilitando el desarrollo de su autonomía y, en todo caso, sin someterlas a tratos degradantes o humillantes sobre su integridad personal y honra.

d-. *Enfoque Diferencial:* el talento humano destinado para la atención a víctimas debe reconocer y actuar sobre la base de que hay poblaciones con características particulares en razón de su etnia, edad, género, orientación sexual, discapacidad y tipo hecho de victimizante.

e-. *Integralidad:* el Talento Humano deberá promover el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas de atención, asistencia y reparación.

f-. *Intimidad:* las actuaciones realizadas por los responsables de la atención, asistencia y reparación integral respetarán la esfera reservada de la vida de las víctimas en los ámbitos personal, familiar y social de acuerdo con lo previsto en las disposiciones legales sobre la materia y especialmente los datos sensibles.

g-. *Participación Conjunta:* el talento humano destinado a la asistencia, atención y reparación promoverá condiciones para que las víctimas ejerzan y materialicen sus derechos de manera autónoma y, a su vez, adquieran obligaciones, deberes y cargas que le son correlativas.

h-. *Pro homine:* el talento humano destinado a la asistencia, atención y reparación debe adoptar la interpretación de las normas vigentes que sea más favorable a la protección de los derechos de las víctimas.

i-. *Respeto Mutuo:* las actuaciones del talento humano y de las víctimas que se desarrollen con ocasión a la orientación y atención a las víctimas, se enmarcaran por el respeto mutuo y la cordialidad. En todo caso, el talento humano deberá considerar especialmente la condición de la víctima y comprender el sufrimiento emocional que se deriva de esa condición.

**Artículo 4. Definiciones.** Se tendrán como tales las definiciones que se encuentran descritas en el Anexo Técnico del presente acto administrativo.

**Artículo 5. Líneas de acción.** Los Lineamientos adoptados en el presente acto administrativo comprenden las siguientes líneas de acción:

- a) **Formación del Talento Humano.** Orienta el diseño e implementación de estrategias de formación del talento humano para que se incorpore el enfoque psicosocial como eje fundamental de su actuar frente a las víctimas.
- b) **Cuidado Emocional.** Orienta el diseño e implementación de estrategias de bienestar y protección de la salud en el ámbito laboral para prevenir el desgaste emocional del talento humano que orienta y atiende a las víctimas.

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”.

---

**Parágrafo.** Las estrategias de formación del talento humano y de cuidado emocional se encuentran contenidas en el Anexo Técnico que hace parte integral del presente acto administrativo.

**Artículo 6.** *Gradualidad en la implementación de las líneas de acción.* Las entidades referidas en el artículo 2. de la presente resolución ampliarán gradual y continuamente la cobertura de las estrategias de formación y cuidado emocional previstas en el presente acto administrativo.

Las referidas estrategias deberán ser accesibles para todo el talento humano, sin perjuicio que previamente haya sido beneficiado por alguna de ellas.

**Artículo 7.** *Destinatarios de las estrategias de formación y cuidado emocional.* Las estrategias de formación y cuidado emocional contenidas en el anexo técnico beneficiarán al talento humano vinculado a las entidades referidas en el artículo 2° de la presente resolución que, con ocasión a la implementación de la Ley 1448 de 2011 y de los Decretos-Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado interno.

**Artículo 8.** *Planeación y articulación para el diseño e implementación.* Las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación indicadas en el artículo 2. del presente acto administrativo, deberán armonizar el diseño e implementación de las estrategias de formación y cuidado emocional dentro de sus ciclos de planeación anual, sin perjuicio que lo realicen anticipadamente.

Así mismo, dichas entidades podrán articularse para concurrir o facilitar el diseño e implementación de las estrategias de formación y cuidado emocional a fin de cualificar su talento humano.

**Artículo 9.** *Reportes sobre el diseño e implementación de las estrategias de formación y cuidado emocional.* Con el fin de realizar ajustes a los lineamientos, el Ministerio de Salud y Protección Social podrá solicitar a las entidades referidas en el artículo 2. del presente acto administrativo reporte sobre el diseño y la implementación de las estrategias de formación y cuidado emocional. Para tal efecto, el Ministerio indicará expresamente el tipo de información requerida.

**Parágrafo.** Con fundamento en dichos reportes, el Ministerio podrá elevar recomendaciones a las entidades para que mejoren la adopción y adaptación de los lineamientos; así mismo, para formular actualizaciones a estos últimos.

**Artículo 10.** *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

#### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C., a los

**ALEJANDRO GAVIRIA URIBE**  
Ministro de Salud y Protección Social

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”.

**ANEXO TÉCNICO**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN LOS LINEAMIENTOS PARA EL TALENTO HUMANO QUE ORIENTA Y ATIENDE A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO, A QUE HACE REFERENCIA EL ARTÍCULO 2.2.7.5.7 DEL DECRETO 1084 DE 2015**

**CAPÍTULO I.**  
**DEFINICIONES**

**Acciones Afirmativas.** Es la 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.** Es un enfoque ético que propone que, en el momento de plantear las acciones y evaluar sus consecuencias, se incluya un análisis de las mismas 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.

**Atención con Enfoque Psicosocial.** Dicha atención privilegia las acciones tendientes a contribuir en la reparación de la dignidad humana, generar condiciones para el ejercicio autónomo de las personas y las comunidades en la exigencia de los derechos y devolver a estas la independencia 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.

**Atención Psicosocial.** Dicha atención se entiende como todos aquellos procesos articulados tendientes a favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional generado a las víctimas, sus familias y comunidades, como consecuencia de las graves violaciones a los Derechos Humanos y las infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

**Capacitación:** Para efectos de la presente resolución, se entenderá como 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.

**Contaminación Temática.** Se refiere al 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.

**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.

**Enfoque de Competencias.** Marco que hace referencia a la 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.

Continuación de la Resolución *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”*.

---

**Enfoque de Curso de Vida.** Marco que permite el análisis del conjunto de trayectorias que tiene un individuo y su familia de acuerdo a 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.** Es el marco de 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.** Hace 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, adultos 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.** Es la 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.** Es un 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.

**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.** Se refiere a una 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.

**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.

**Orientación y Atención a Víctimas.** Se deberá entender como aquellas acciones que impulsan, gestionan y materializan las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, que están definidas en la Ley 1448 de 2011, los Decretos-Leyes 4633, 4634 y 4635 de 2011, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes.

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”.

**Síndrome de Burnout.** Se define como un 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.

**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.

**Técnicas Narrativas.** Son las 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.** Son las 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.** Son aquellas 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 primordialmente hacia la esfera relacional, pero afectan las físicas, comportamentales, emocionales y cognitivo simbólicas.

**Traumatización de los Equipos.** Se refiere al efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de violencia.

**Traumatización Vicaria o Estrés Traumático Secundario.** Se refiere al 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.

## CAPÍTULO II.

### LÍNEAS DE ACCIÓN PARA EL TALENTO HUMANO QUE ATIENDE Y ORIENTA A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

**1. LÍNEA DE FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO.** A través de esta línea se orienta el diseño e implementación de estrategias de formación del talento humano para que se incorpore el enfoque psicosocial como eje fundamental de su actuar frente a las víctimas. Esta línea de acción contiene 3 estrategias que se describirán así:

#### 1.1. Estrategia de Planeación de Programas de Formación:

Los procesos de formación y capacitación deben formar parte de la planeación interna de todas las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación. Por lo anterior, se requiere formular para cada vigencia un **Plan Anual de Formación** que (i) identifique las necesidades de formación del Talento Humano; (ii) aborde dichas necesidades a través de las respectivas estrategias de formación general o específica con enfoque de competencias [que se expondrán ulteriormente], (iii) cuente con mecanismos de seguimiento para medir

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”.

---

los avances en la incorporación de las competencias en el ejercicio de las funciones, y finalmente (iv) incorpore actualizaciones periódicas al Plan a partir de los avances en la incorporación de competencias. En todo caso, los programas de formación se registrarán por las siguientes indicaciones:

- a) Priorizar los cargos con altas demandas de formación y actualización y estructurar programas específicos según las demandas requeridas, así como facilitar el acceso a los espacios de formación.
- b) Desarrollarse a cargo de personal idóneo y bajo condiciones logísticas adecuadas, optimizando el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. En razón de lo anterior, queda permitida la posibilidad de desarrollarse a través de talleres, conferencias, cursos presenciales o virtuales, o ser incluidos en los programas de educación formal.
- c) Desarrollarse a través metodologías de formación modulares, presenciales o virtuales acordes al perfil del Talento Humano destinatario.
- d) La duración de las actividades de formación debe ser acorde a los objetivos a alcanzar y al nivel de formación del talento humano. En todo caso, la extensión de los programas de formación no debe ser inferior a 40 horas.
- e) Deberán incluir experiencias territoriales de atención exitosas.
- f) Considerar como estrategias de motivación y reconocimiento al trabajo las becas y los encuentros nacionales.
- g) Promover una cultura de gestión de la información y el conocimiento como recurso estratégico de la entidad.
- h) Tener continuidad, acompañamiento y mecanismos de evaluación por competencias.

Para el caso específico de las entidades referidas en el primer inciso del artículo 2 de la presente resolución, estas podrán articularse para concurrir o facilitar la realización de programas de formación en atención integral en salud con enfoque psicosocial a las víctimas.

En los programas de formación del área de la salud, de las áreas sociales y humanísticas, las Instituciones de Educación Superior y las Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, podrán adoptar las competencias, temas y contenidos generales propuestos en este Anexo, en sus estructuras curriculares.

## **1.2. Estrategia para la formación general con enfoque de competencias.**

La formación general hace referencia a todos aquellos procesos y actividades de aprendizaje y entrenamiento, dirigidos a desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes para la atención y orientación con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado. Las competencias requeridas para que el Talento Humano brinde **atención con enfoque psicosocial** son, mínimo, las siguientes:

- a) Reconocer elementos contextuales del conflicto armado en Colombia, de acuerdo con lo establecido en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.



Continuación de la Resolución *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”*.

---

- b) Orientar a las víctimas en el acceso a los derechos a la verdad, justicia y reparación integral, de acuerdo con sus necesidades y mecanismos establecidos.
- c) Generar posibilidades de respuesta frente a las necesidades de atención de las víctimas del conflicto armado, en el marco de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas.
- d) Aplicar los principios y enfoques de la humanización y dignificación en el trato hacia las víctimas del conflicto armado en su ejercicio laboral.
- e) Aplicar herramientas que incorporen el enfoque psicosocial en los procesos de atención, asistencia y reparación a víctimas del conflicto armado.
- f) Aplicar herramientas que incorporen el enfoque diferencial en los procesos de atención, asistencia y reparación a víctimas del conflicto armado.
- g) Aplicar acciones de prevención y atención del desgaste emocional de acuerdo con estrategias individuales, grupales e institucionales.

Para el caso específico del Talento Humano vinculado a las entidades/instituciones referidas en el inciso primero del artículo 2. de la presente resolución, deberán tener como competencias profesionales transversales aquellas centradas en el desempeño profesional que son compartidas por las distintas profesiones, entre las que se consideran: reconocimiento del contexto, profesionalismo, ética – bioética y humanización, gestión de recursos, investigación y gestión del conocimiento, educación.

Con fundamento en las competencias mínimas requeridas, se exige que la formación general comprenda como mínimo los siguientes temas:

- a) Contexto histórico, cultural y socio-político del conflicto armado en nuestro país;
- b) Nociones de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario;
- c) Justicia Transicional;
- d) Daños materiales e inmateriales en las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos;
- e) Derecho a la verdad, justicia y reparación integral de las víctimas;
- f) Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas y la institucionalidad responsable de las mismas;
- g) Los enfoques psicosocial, de derechos, diferencial, transformador, curso de vida, acción sin daño y acciones afirmativas;
- h) Directrices de enfoque psicosocial en las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas;
- i) Herramientas para la atención con enfoque psicosocial a víctimas, como intervención en crisis, apoyo emocional, escucha activa, entre otras;
- j) Estrategias de prevención y atención del desgaste emocional.

Para el caso particular de las entidades del sector de la salud referidas en el inciso primero del artículo 2. de la presente resolución, deberán formar a su Talento Humano en los temas generales anteriormente referidos y, adicionalmente en:

- a) Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – Papsivi: objetivos, marco jurídico y normativo, enfoques, dominios, componentes, estrategias transversales, entre otros.
- b) Política de Atención Integral en Salud [PAIS], Modelo de Atención Integral en Salud [MIAS], Plan Decenal de Salud Pública, Plan Territorial de Salud, entre otros.
- c) Protocolo de Atención Integral en Salud con Enfoque Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado.
- d) Víctimas del conflicto armado en el marco del sistema de salud: Análisis de situación de salud con énfasis en la población víctima del conflicto armado, caracterización de la población víctima afiliada a las EAPB.

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”.

- e) Herramientas para la atención integral en salud con enfoque psicosocial: habilidades comunicativas, intervención en crisis, acompañamiento en procesos de duelo, entre otras herramientas.

### 1.3. Estrategia para la formación específica con enfoque de competencias.

La formación específica hace referencia a todos aquellos procesos y actividades de aprendizaje y entrenamiento, dirigidos a desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes para la atención psicosocial como medida de rehabilitación a víctimas del conflicto armado. Las competencias requeridas para que el Talento Humano brinde **atención psicosocial** como medida de rehabilitación son mínimo las siguientes:

- a) Desarrollar procesos de atención psicosocial, como medida de rehabilitación que contribuye a la reparación integral de las víctimas del conflicto armado, según políticas y normativa establecida.
- b) Favorecer en las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos, la comprensión de los hechos de violencia y del daño psicosocial que el conflicto armado ha generado.
- c) Facilitar en las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos, la elaboración y representación del sufrimiento emocional, así como la integración de la experiencia de violencia en su historia de vida.
- d) Contribuir a la reconstrucción de los vínculos, tejido social y cohesión sociocultural de las víctimas, de acuerdo con el enfoque diferencial y de curso de vida.
- e) Fortalecer la autonomía y participación de las víctimas como sujetos de derechos, según recursos y estrategias de afrontamiento.
- f) Incidir en el fortalecimiento de las prácticas sociales y culturales propias de los grupos étnicos de acuerdo a sus creencias, cosmovisiones y cultura.
- g) Aplicar acciones de prevención y atención del desgaste emocional de acuerdo con estrategias individuales, grupales e institucionales.

Referidas las competencias mínimas requeridas, es necesario promover programas para una formación de carácter específico orientada al Talento Humano que brinda atención psicosocial a las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos, en al menos los siguientes temas:

- a) Justicia Transicional y Experiencias de Atención Psicosocial en Contextos de Conflicto Armado y Violencia Sociopolítica;
- b) Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – Papsivi;
- c) Fundamentos de la Atención Psicosocial como medida de rehabilitación a víctimas;
- d) Daños materiales e inmateriales en las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos;
- e) Configuración del daño psicosocial;
- f) Contexto de lo narrativo. Técnicas narrativas, expresivas y performativas para la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado;
- g) Habilidades terapéuticas de primer nivel: técnicas de entrevista, lectura de contexto, habilidades de escucha, facilitación de la actividad narrativa, facilitación de la generación de narrativas alternativas específicas, manejo de emociones, establecimiento de una relación empática, entre otros temas;
- h) Habilidades terapéuticas de segundo nivel: intervención en crisis de segundo orden, estrategias de afrontamiento, acompañamiento en procesos de duelo, afrontamiento del miedo y la culpa, entre otros temas;
- i) Atención psicosocial por hecho victimizante: violencia sexual y violencia basada en género en el marco del conflicto armado, desaparición forzada, tortura, reclutamiento de menores;
- j) Enfoque diferencial e interseccionalidad en la atención a víctimas;

Continuación de la Resolución *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”*.

---

- k) Atención comunitaria, fortalecimiento colectivo, reconstrucción de las memorias y reconocimiento social, entre otros;
- l) Manifestaciones del desgaste emocional en la atención a víctimas y estrategias para su prevención y atención.

**2. LÍNEA DE CUIDADO EMOCIONAL.** A través de esta línea se orienta el diseño e implementación de estrategias de bienestar y protección de la salud en el ámbito laboral, para prevenir el desgaste emocional del talento humano que orienta y atiende a las víctimas.

Esta línea de acción contiene 3 estrategias orientadas a que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación realicen acciones para la gestión del Talento Humano, la planificación y desarrollo de programas de cuidado emocional y finalmente la promoción del autocuidado. Cada estrategia se describe a continuación:

**2.1. Gestión del Talento Humano para la atención y orientación a víctimas del conflicto armado.**

Para la adecuada gestión y administración del Talento Humano y su cuidado emocional, se requiere que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación adopten y adapten las siguientes indicaciones:

- a) Identificar y proyectar en términos cualitativos y cuantitativos cuál es el universo de víctimas que requieren, demandan o solicitan acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas ofertadas por la entidad y planificar el número de personas que se requiere para tal efecto.
- b) De acuerdo con la anterior proyección, gestionar los recursos presupuestales o financieros que garanticen la continuidad de los procesos de atención y orientación a víctimas del conflicto armado.
- c) Garantizar mecanismos transparentes de selección de personal en los que se evalúe a los candidatos conforme a los requisitos de formación, experiencia y competencias para la atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado. Así mismo que, el candidato sea oportunamente informado sobre la naturaleza de la labor requerida, plazo de ejecución o duración de la labor, modalidad, valor, forma de pago, causales de suspensión y otras, atendiendo la particularidad en la vinculación.
- d) Verificar que, al momento de la prestación de la atención y orientación, el Talento Humano esté asegurado en los Sistemas de Seguridad Social Integral [salud, pensiones y riesgos laborales].
- e) Desarrollar programas de inducción y re-inducción a la organización y a las tareas, responsabilidades y funciones que el Talento Humano va a desempeñar, así como las responsabilidades y derechos como cotizantes a los Sistemas de Seguridad Social Integral.
- f) Definir con claridad cuáles son los niveles de autoridad o liderazgo, roles, canales de comunicación, conductos regulares, entre otros. Precisar los mecanismos de acompañamiento a la gestión del Talento Humano.

Continuación de la Resolución *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”*.

---

- g) Precisar el alcance de la autonomía técnica y metodológica que el Talento Humano dispone para organizar sus acciones para la atención y orientación. Así mismo, brindar orientación al Talento Humano para la toma de decisiones, acordes a su nivel de complejidad.
- h) Contemplar la necesidad de contar con coordinadores técnicos y administrativos para la gestión de los equipos de atención a víctimas del conflicto armado. De tenerlos, establecer planes de formación en habilidades de liderazgo, manejo de equipos y solución de conflictos, así como definir metodologías de evaluación y autoevaluación de su desempeño.
- i) Diseñar e implementar planes de formación y cuidado emocional basado en los resultados del proceso de selección, evaluación de desempeño, necesidades identificadas por el jefe o supervisor y por el Talento Humano, así como las inducidas por cambios en el perfil del cargo o en los avances de la atención a las víctimas.
- j) Cumplir la legislación y reglamentación vigente sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- k) Con la asesoría de las Administradoras de Riesgos Laborales –ARL-, identificar riesgos laborales a fin de prevenirlos y controlarlos.
- l) Generar alertas para la atención y mitigación del riesgo psicosocial atendiendo, para tal efecto, lo dispuesto en los artículos 9 y 21 de la Ley 1616 de 2013, así como las normas que la reglamenten, sustituyan o la modifiquen.
- m) Priorizar la elaboración y apropiación de protocolos de seguridad, especialmente cuando se requiere adelantar actividades de campo o extramurales en los ámbitos comunitarios y familiares, así mismo, apropie recomendaciones de seguridad al interior de las entidades.
- n) Con ocasión a la gestión del cambio, preparar a la entidad y al Talento Humano para los cambios que le pueden afectar el desarrollo de la atención y orientación. En razón de lo anterior, también contar con un sistema de comunicación que permita informar oportunamente los cambios.
- o) Evaluar los tiempos y movimientos que el Talento Humano dispone para la atención y orientación a las víctimas, a fin de, primero, distribuir adecuadamente las cargas laborales reconociendo en ello, el número de personas asignado, administración del tiempo, entre otras, y segundo, determinar alternativas tales como el tele-trabajo.
- p) Definir lineamientos e indicadores para la evaluación de los procesos con el fin de generar planes de acción hacia la mejora continua,
- q) Identificar las causas y el índice de rotación de personal, a través del cual le permita implementar medidas de control asociadas a dichas causas.
- r) Implementar y divulgar un sistema de quejas y reclamos, que haga parte de los mecanismos de control social establecidos de cada entidad, para que las víctimas evalúen los procesos de atención, de tal manera que se pueda monitorear y sancionar conductas inapropiadas por parte del Talento Humano que brinda la atención o la orientación.

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”.

---

## 2.2. Programas de Cuidado Emocional.

Para la prevención del desgaste emocional del talento humano que orienta y atiende a las víctimas, se requiere que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación adopten y adapten las siguientes indicaciones sobre el diseño e implementación de programas de cuidado emocional:

**2.2.1 Planificación y Desarrollo de Programas de Cuidado Emocional:** Para lograr que las entidades que atienden y orientan víctimas, puedan planear y desarrollar los Programas de Cuidado Emocional, se requiere adoptar y adaptar las siguientes indicaciones:

- a) Incluir en su planeación interna [estratégica, presupuestal y/o de apoyo a la gestión] el diseño y desarrollo de programas de cuidado emocional dirigidos al Talento Humano que atiende y orienta a las víctimas del conflicto armado. Dichos programas deben encaminarse a la prevención del desgaste emocional derivado de sus funciones de atención y orientación a las víctimas y, en todo caso considerar las diferentes dimensiones existenciales del ser humano [relacional, comportamental, simbólico – cognitiva, emocional, trascendental y física].
- b) Adoptar medidas de prevención del desgaste emocional dentro de las cuales se pueden contemplar: (i) formación en herramientas psicosociales para el cuidado emocional, (ii) registro de las fuentes de malestar, (iii) desarrollo de encuentros grupales de cuidado emocional, (iv) seguimiento a las señales de desgaste emocional, entre otros que estime necesarios.
- c) Adoptar medidas de atención de las afectaciones psicosociales entre las que se encuentran el apoyo psicológico, preferiblemente con una instancia ajena a la entidad donde se presta la atención, sin perjuicio de la derivación al sistema de salud o a la Administradora de Riesgos Laborales en caso de ser necesario.
- d) Desarrollar una cultura permanente de cuidado hacia el Talento Humano donde se reconozca el valor dentro del proceso misional o de apoyo a la institución; así mismo reconocimientos al Talento Humano.
- e) Facilitar espacios grupales estructurados o grupos de apoyo para la expresión de las emociones y preocupaciones relacionadas con los casos y problemáticas recibidas, además, que incluya espacios para el estudio de casos representativos de la atención o grupos de intercambio de experiencias de atención de la población.
- f) Desarrollar intervenciones relacionadas con la organización del trabajo, clima organizacional y de tratamiento individual (terapias grupales y otras).
- g) Realizar intervención a personas y grupos que reporten altos niveles de estrés, con técnicas de relajación, fortalecimiento de habilidades para el trabajo [atención, análisis de casos, manejo del tiempo, técnicas de afrontamiento, autonomía frente al trabajo] y estilos de vida saludables.
- h) Diseñar e implementar programas y actividades específicas en las dependencias que presentan situaciones críticas en su ambiente laboral.
- i) Implementar estrategias que fortalezcan relaciones efectivas con la familia y redes de apoyo social entre los integrantes de los equipos.

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”.

---

- j) Incorporar actividades de clima organizacional, lúdicas o de entrenamiento, para el manejo de temas propios de los equipos: responsabilidades compartidas, relaciones de confianza, liderazgos democráticos.
- k) Generar espacios de encuentro nacional y territorial [encuentros, videoconferencias, etc.], para validación de procesos y dinámicas de trabajo.
- l) Realizar una publicación semestral de resultados de la atención y orientación a víctimas [cualitativo y cuantitativo] y divulgar los resultados a nivel gobierno de la gestión de las diferentes entidades responsables de la asistencia, atención y reparación a las víctimas.

### **2.2.2 Planificación y Desarrollo de Encuentros Grupales de Cuidado Emocional:**

Como parte del diseño y planificación de los Programas referidos en el numeral anterior, incluir encuentros Grupales de Cuidado Emocional para responder a las fuentes de desgaste emocional propias de la labor de atención y orientación. Para tal efecto, adopte y adapte las siguientes indicaciones:

- a) Realizar encuentros de cuidado emocional grupal que considere las particularidades de la atención y orientación a las víctimas del conflicto armado y responda a diferentes formas de agotamiento en contextos laborales, como el síndrome de burnout, la contaminación temática, la traumatización vicaria, la traumatización de los equipos y la fatiga por compasión.
- b) Definir la periodicidad de los encuentros grupales de cuidado emocional, procurando que estén dirigidos por recurso humano externo a la entidad, y que aborde entre otros los siguientes aspectos:
  - 1. Expresión del desgaste emocional que la labor de atención a víctimas puede estar generando.
  - 2. Expresión del estrés laboral por temas administrativos y operativos.
  - 3. Espacios reflexivos sobre situaciones personales que están emergiendo en la vida de los integrantes de los equipos y pueden estar interfiriendo en la atención.
  - 4. Actividades para el trabajo en equipo.
  - 5. Espacios dirigidos a la atención de situaciones de crisis en los equipos.
- c) Incluir en los encuentros grupales de cuidado emocional, actividades basadas en las técnicas narrativas, expresivas y performativas.
- d) Desarrollar capacitaciones en uso de herramientas para la identificación y manejo del agotamiento laboral como, por ejemplo: signos de alerta, estrategias para la protección emocional del trabajador y, técnicas de autocontrol emocional ante situaciones altamente demandantes.
- e) Incluir entrenamiento en estrategias de afrontamiento como: autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, pensamiento creativo, pensamiento crítico, manejo de emociones y sentimientos, manejo de emociones y estrés.

Continuación de la Resolución *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos para el talento humano que orienta y atiende a las víctimas del conflicto armado, a que hace referencia el artículo 2.2.7.5.7 del Decreto 1084 de 2015”*.

---

- f) Implementar acciones preventivas de manera regular, de acuerdo a las especificidades de los territorios, equipos y Talento Humano que presta atención y orientación a víctimas. Para ello acoja las recomendaciones contenidas en los documentos de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres que emita el Ministerio de Salud y Protección Social y que sean adoptados por el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

### **2.3. Promoción del Autocuidado.**

Para promover en el talento humano prácticas cotidianas en procura de la salud y bienestar integral de cada persona y para controlar los factores internos y externos que pueden afectar su salud y desempeño, las entidades deben adoptar y adaptar las siguientes indicaciones:

- a) Promover acciones de autocuidado contempladas en la Resolución 429 de 2016, por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud, en particular, lo referido a:
1. Higiene general y personal.
  2. Nutrición.
  3. Estilo de vida: ejercicio y recreación.
  4. Factores ambientales de la vivienda y hábitos sociales.
  5. Factores culturales y sociales.
  6. Manejo del estrés.
  7. Desarrollo personal y proyecto de vida.
  8. Uso de tecnología.
  9. Capacidad de tomar decisiones oportunas para gestionar la salud y buscar ayuda médica en caso de necesidad.
- b) Promover en el Talento Humano encargado de la atención y orientación a las víctimas:
1. Realización de ejercicios de respiración, carga y descarga, autosugestión, relajación progresiva y ejercicios psicofísicos, entre otros.
  2. El reconocimiento de la contribución positiva que hace a las personas a quienes atiende.
  3. El respeto de los tiempos personales, familiares y sociales, así como el cuidado físico, la alimentación sana, el descanso y el sueño.
  4. Actividades artísticas, físicas o de contacto con la naturaleza, así como técnicas de relajación y yoga, y entrenamiento en manejo de ansiedad y estrés ante situaciones de crisis en la atención a las víctimas.
  5. Técnicas de autorregulación o control como: gestión del tiempo, delegación, habilidades sociales, asertividad, entrenamiento en solución de problemas, motivación, entre otras, así como habilidades de comunicación y negociación.
  6. La participación en los programas de formación y cuidado emocional dirigidos al Talento Humano que atiende y orienta a las víctimas, así como el acceso a supervisión, consulta o apoyo para quienes puedan sentirse mal y agotados física y emocionalmente.