	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL EN CASA DE JUSTICIA	Código: PR-CD-07
		Versión: 03
		Fecha de Actualización: 13/03/2021

1. OBJETIVO:

Brindar atención psicosocial a los ciudadanos del Municipio de Itagüí, de acuerdo con la oferta de la Casa de Justicia en convenio con universidades reconocidas, contribuyendo a la convivencia, recuperación de la salud mental de la comunidad y a las medidas de rehabilitación de la población víctima del conflicto armado.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Director del Posconflicto y la Reconciliación la adecuada aplicación, cumplimiento y actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE:


El procedimiento inicia con la solicitud por parte de la comunidad o por requerimiento de otras dependencias de la atención psicosocial y finaliza con el acompañamiento y orientación familiar y con la aplicación de acciones de mejoramiento al procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Acompañamiento Familiar: La terapia familiar es una disciplina terapéutica que aborda la intervención y el tratamiento de la familia en su conjunto. Los grupos terapéuticos ayudan a que se den cuenta de que no están solos en los momentos difíciles y cruciales de la vida. Se puede realizar con dos o más integrantes de una familia, con el fin de mejorar la relación entre sus integrantes.

Atención Individual: Trabajo terapéutico entre terapeuta y paciente (uno a uno), en donde en un ambiente de aceptación, confidencialidad y apertura el paciente puede expresar sus problemas y emociones a través de la escucha activa de sus narrativas, ayudando a tomar mejores decisiones y a relacionarse mejor.

Atención Psicosocial: El término psicosocial se relaciona con el ambiente y las condiciones externas e internas de las comunidades y de los sujetos, que posibilitan o dificultan las relaciones con el medio en que éstos interactúan. Al referirnos a los aspectos psicosociales estamos abordando las particularidades del proceso salud – enfermedad mental con un mayor énfasis en el entorno social y comunitario. Por tanto la atención psicosocial es el proceso de acompañamiento, apoyo y escucha que permite mejorar la relación de las personas con su entorno, con su integridad emocional y proyecto de vida, y por ende mejorar su salud mental.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: PR-CD-07
		Versión: 03
		Fecha de Actualización: 13/03/2021

Centro de Atención a Víctimas (CAV): Es el lugar donde se atiende de manera articulada con la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV, a la población víctima del conflicto armado interno residente en el municipio de Itagüí.

Centro de Recepción e Información (CRI): Es el espacio donde se atiende las consultas de las personas que buscan solución a sus conflictos, registrando los datos básicos de los ciudadanos, clasificando el motivo de la consulta, asignando el caso a una de las entidades presentes en la Casa de Justicia y ofreciendo información permanente a los ciudadanos. *El CRI está ubicado en la Casa de Justicia.*

Consentimiento Informado: Es la autorización que hace una persona con plenas facultades físicas y mentales para que los y las profesionales de la salud puedan realizar un tratamiento o procedimiento.

Dirección de la Casa de Justicia: Es la encargada de velar por el cumplimiento de los lineamientos generales establecidos en el Programa Nacional Casas de Justicia. Para el municipio de Itagüí está a cargo de la Dirección para el Posconflicto y la Reconciliación.


Operador: Para el presente procedimiento se entiende que el operador es una Institución de Educación Superior reconocida por el Ministerio de Educación con quien el Municipio realiza un convenio de cooperación.

Profesional en formación: Estudiante que realiza la práctica profesional en alguna dependencia del Municipio, y que está matriculado en una universidad reconocida con la cual se realice convenio interinstitucional para tal fin.

Salud Mental: Es “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud). Abarca una amplia gama de actividades directa o indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental, incluye la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos.

También se entiende como “Un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la sociedad” (Ley 1616/2013. Artículo 3).

Teleorientación o telepsicología: A raíz de la pandemia por la Covid-19 se introduce la prestación del servicio de psicología por medio de la telepsicología, este término se refiere a “toda actividad en el ámbito de la psicología a distancia, apoyándose en la tecnología (teléfono, e-mail, Internet, redes sociales, etc.) desde las distintas vertientes de prevención, promoción y educación” (Paloma González-Peña, Ramón Torres, Victoria del Barrio, Margarita Olmedo, 2017). En este sentido el Ministerio de Salud habilitó un protocolo para la teleorientación en salud mental (Minsalud, 2020) con el fin de prestar primeros auxilios psicológicos, proporcionar información a la persona que consulta, realizar consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud y orientar al usuario para acceder a otros servicios en caso de que haya un riesgo inminente contra la vida.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL	Código: PR-CD-07
		Versión: 03
		Fecha de Actualización: 13/03/2021

Víctimas: Se consideran víctimas: "...aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a ésta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. La condición de víctima se adquiere con independencia de que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible y de la relación familiar que pueda existir entre el autor y la víctima."(Ley 1448/2011 art 3).

5. CONTENIDO:

5.1. Atención Psicológica:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Recibir solicitud de atención psicosocial: El Servidor Público designado recibe la solicitud para cita de atención en psicología ya sea de manera presencial, telefónica, por oficio, correo electrónico u otro medio digital. Dicha solicitud es registrada en el archivo digital "Solicitud de citas".	Servidor Público designado	Archivo digital Solicitud de citas
2. Programar la atención: El Servidor Público designado coordina la atención de psicología con el Operador habilitado, comparte el archivo digital de "Solicitud de citas", para que éste contacte a los usuarios y programe la atención en orden de prioridad o de ingreso.	Servidor Público designado	Archivo digital Solicitud de citas
3. Brindar la atención al ciudadano: El Profesional en formación realiza atención individual en psicología a través de: atención en crisis, orientación o proceso psicoterapéutico según lo requiera cada usuario; elabora remisiones de acuerdo con cada necesidad; y diligencia los formatos que le exija el Operador de acuerdo con el propio procedimiento. Adicionalmente, diligencia el formato digital "FO-CD-69 Planilla de atención psicosocial", que contiene las estadísticas de cada atención y la caracterización de cada usuario. El Servidor Público designado orienta al Profesional en formación en la realización de remisiones o la oferta institucional del Municipio.	Profesional en formación, Servidor Público designado	FO-CD-69 Planilla de atención psicosocial
4. Realizar seguimiento: El Servidor Público designado analiza la información del formato digital "FO-CD-69 Planilla de atención psicosocial" y la tabulación, con el fin de caracterizar la población atendida, identificar oportunidades o desviaciones de la atención y	Servidor Público designado, Profesionales en	FO-CD-69 Planilla de atención psicosocial,



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: PR-CD-07

Versión: 03

Fecha de Actualización:
13/03/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
elaborar informes. También realiza reuniones de seguimiento las cuales quedan registradas en “ <i>FO-DE-02 Control de asistencia</i> ”, con el fin de retroalimentar la información analizada con los grupos de valor (Operador; Comité de Docencia de Servicios, Docentes, Profesionales en formación). Y desarrolla reuniones de inducción y evaluación con los Profesionales en formación en cada semestre.	formación	FO-DE-02 Control de asistencia, Archivo digital Tabulación Encuestas, Informes
5. Identificar y aplicar acciones de mejoramiento: El Director para el posconflicto y la reconciliación, evalúa la actividad de Atención Psicológica con el Servidor Público designado, analiza el desempeño del procedimiento, identifica, documenta y aplica las oportunidades de mejoramiento en el “ <i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i> ” y/o el “ <i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i> ”, verifica la eficacia de las mismas teniendo en cuenta el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.	Director para el posconflicto y la reconciliación, Servidor Público designado	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento, FO-DE-11 Matriz de Riesgos

5.2. Actividades psicosociales de prevención, promoción y difusión

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Recibir solicitud de actividades de prevención, promoción y difusión: El Servidor Público designado identifica las necesidades de actividades de prevención, promoción y/o difusión de los grupos de valor de la Dirección para el posconflicto y la reconciliación; y recibe las solicitudes de los grupos de valor en las temáticas de derechos humanos y convivencia por medio de oficios, correo electrónico, o de manera verbal. El Director para el posconflicto y la reconciliación y el Servidor Público designado, con base a esta información programan las actividades y las priorizan de acuerdo con la capacidad dispuesta por la entidad en cuanto a recursos humanos y logísticos.	Director para el posconflicto, Servidor Público designado	Oficios, Correo electrónico
2. Desarrollar las actividades: El Servidor Público designado y/o Profesional en formación, diseñan en el “ <i>FO-CD-86 Guía metodológica</i> ”, las actividades de prevención, promoción y/o difusión priorizadas, realiza la convocatoria de los grupos de valor y desarrolla la actividad, dejando evidencias de su ejecución en el “ <i>FO-DE-02 Control de Asistencia</i> ”, si son grupos de valor interno; o si son grupos de valor externo en el “ <i>FO-GS-89 Listado de Asistencia por Enfoque Diferencial</i> ”, además toma registro fotográfico y/o audiovisual; realiza las presentaciones digitales o documentos soporte.	Servidor Público designado, Profesional en formación	FO-DE-02 Control de Asistencia, FO-CD-86 Guía metodológica FO-GS-89 Listado de Asistencia por



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: PR-CD-07

Versión: 03

Fecha de Actualización:
13/03/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>La evaluación de las actividades se puede realizar de forma escrita en el “FO-GS-07 <i>Evaluación Capacitaciones y talleres</i>”, y oral o posterior al evento con los grupos de valor y/o con el equipo de personas que apoyen el desarrollo de la misma, la cual quedará registrada en “FO-GS-35 <i>Informe de Actividad</i>”.</p>		<p>Enfoque Diferencial,</p> <p>Registro fotográfico y/o audiovisual,</p> <p>Presentaciones,</p> <p>FO-GS-07 Evaluación Capacitaciones y talleres,</p> <p>FO-GS-35 Informe de Actividad</p>
<p>3. Realizar la Orientación y/o acompañamiento familiar: El Servidor Público designado recibe las solicitudes de los grupos de valor para orientación y/o acompañamiento familiar por medio de oficios, correo electrónico, o de manera verbal y programa las atenciones de acuerdo con la capacidad dispuesta por la entidad en cuanto a recursos humanos y logísticos.</p> <p>El Servidor Público designado y/o Profesional en formación realiza el acompañamiento o las sesiones de orientación, hace recomendaciones y gestiona las remisiones a otras entidades si así lo requiere el caso. Lleva el registro en “FO-CD-69 <i>Planilla de atención psicosocial</i>”; y utiliza alguno de los siguientes formatos según se presente la necesidad: “FO-GS-15 <i>Caracterización Poblacional</i>”; “FO-CD-64 <i>Encuesta de caracterización a víctimas del conflicto armado</i>”.</p>	<p>El Servidor Público designado</p> <p>Profesional en formación</p>	<p>Oficios o correo electrónico,</p> <p>FO-CD-69 Planilla de atención psicosocial,</p> <p>FO-GS-15 Caracterización Poblacional,</p> <p>FO-CD-64 Encuesta de caracterización a víctimas del conflicto armado</p>
<p>4. Identificar y aplicar acciones de mejoramiento: El Director para el posconflicto y la reconciliación, evalúa la actividad con el Servidor Público designado, analiza el desempeño del procedimiento con base al seguimiento, identifica, documenta y aplica las oportunidades de mejoramiento establecidas en el “FO-EM-15 <i>Plan de Mejoramiento</i>” y/o en el “FO-DE-11 <i>Matriz de Riesgos</i>”, verifica la eficacia de las mismas teniendo en cuenta el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Director para el posconflicto y la reconciliación</p> <p>Servidor Público designado</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 1616 del 21 de enero de 2013. Ley de Salud Mental.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: PR-CD-07

Versión: 03

Fecha de Actualización:
13/03/2021

- Ley 1448 de 2011. Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Nacional 4800 de 2011. Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones.
- Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas – PAPSIVI
- Resolución 2654 “Por la cual Establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país”, 2019. Ministerio de Salud y Protección social

7. CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
No aplica	Solicitud de Citas	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del Responsable/ Atención psicosocial	Claves de acceso Backup´s	3 años	Eliminar
FO-CD-69	Planilla de atención psicosocial	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable/ “Informes” “Calidad”	Claves de acceso Backup´s	3 años	Eliminar
No aplica	Informes	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable	Claves de acceso Backup´s	3 años	Archivo Central
No aplica	Correo electrónico	Servidor Público designado	PC del Servidor Público responsable	PC del responsable	Claves de acceso Backup´s	No aplica	No aplica
No Aplica	Oficios	Servidor Público designado	Archivo de gestión de la dependencia	Carpeta correspondencia recibida y/o Enviada	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Eliminar
FO-DE-02	Control de asistencia	Servidor Público designado	Archivo de gestión de la dependencia	Carpeta Control de asistencia	Archivo de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo Central
No Aplica	Archivo digital Tabulación Encuestas	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable/ Carpeta digital “Calidad”	Claves de acceso Backup´s	3 años	Eliminar
FO-CD-86	Guía metodológica	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable/ “Atención psicosocial”	Claves de acceso Backup´s	3 años	Eliminar
FO-GS-89	Listado de Asistencia por Enfoque Diferencial	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable/ “Atención psicosocial”	Claves de acceso Backup´s	3 años	Archivo central



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: PR-CD-07

Versión: 03

**Fecha de Actualización:
13/03/2021**

No aplica	Registro fotográfico y/o audiovisual	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable/ "Atención psicosocial" "Informes"	Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
No aplica	Presentaciones	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable/ "Atención psicosocial"	Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
FO-GS-07	Evaluación Capacitaciones y talleres	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable		Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
FO-GS-35	Informe de Actividad	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable/ "Atención psicosocial"	Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
FO-GS-15	Caracterización Poblacional	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable		Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
FO-CD-64	Encuesta de caracterización a víctimas del conflicto armado	Servidor Público designado	Oficina Servidor Público responsable	PC del responsable/ "Atención psicosocial"	Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Servidor Público designado, Director	Oficina Servidor Público responsable	PC del Servidor Público responsable/ "Calidad"	Clave de acceso Backup	3 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	05/09/2016	Creación del Documento.
02	21/11/2018	<p>Se modifica:</p> <p>Cambia el código PR-GS-12 a PR-CD-07, debido a que el procedimiento está asociado al Proceso "Convivencia, seguridad y derechos humanos" ya que contribuye a "la prevención de la violencia, la seguridad, la convivencia y el goce de derechos de la población".</p> <p>El alcance, el Contenido, actualizando la descripción y los registros de las actividades 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9, el Control de registros y los anexos.</p> <p>El código de los FO-GS-68, FO-GS-69, FO-GS-70 y FO-GS-71, cambia por "FO-CD-62 Solicitud de citas psicológicas", "FO-CD-69 Planilla de atención</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: PR-CD-07

Versión: 03

Fecha de Actualización:
13/03/2021

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		psicosocial”, “FO-CD-70 Caracterización socio-familiar”, “FO-CD-64 Visita domiciliaria a víctimas del conflicto armado”, respectivamente. Cambios aprobados según Acta N° 25 del 21/11/2018.
03	13/03/2021	Se modifica: El nombre del procedimiento, el Numeral 1. Objetivo, el Numeral 3. Alcance. El numeral 5 Contenido dividiendo las actividades entre el Numeral 5.1 Atención psicológica y el Numeral 5.2 Actividades psicosociales de prevención, promoción y difusión. Los formatos: <i>FO-CD-69 Planilla de atención psicosocial</i> , y <i>FO-CD-64 Visita domiciliaria a víctimas del conflicto armado</i> . Se actualiza: El numeral 4. Definiciones y términos, el Numeral 6 Documentos de referencia, el Numeral 7. Control de registros- información documentada y el Numeral 9 Anexos. Se elimina: Los formatos <i>FO-CD-62 Solicitud de citas psicológicas</i> , <i>FO-CD-70 Caracterización socio-familiar</i> . Se crea: El formato FO-CD-86 Guía metodológica. Cambios aprobados mediante acta N° 3 de marzo 13 de 2021

9. ANEXOS:

- FO-CD-69 Planilla de atención psicosocial
- FO-CD-64 Visita domiciliaria a víctimas del conflicto armado
- FO-DE-02 Control de asistencia
- FO-CD-86 Guía metodológica
- FO-GS-07 Evaluación Capacitaciones y talleres
- FO-GS-15 Caracterización Poblacional
- FO-GS-35 Informe de Actividad
- FO-GS-89 Listado de Asistencia por Enfoque Diferencial
- FO-DE-11 Matriz de Riesgos
- FO-EM-15 Plan de Mejoramiento