 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 1 de 26

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que permita reprogramar los recursos asignados por concepto de indemnización administrativa, cuando la víctima no pudo realizar el cobro de los recursos dentro del plazo establecido.


2. ALCANCE

Inicia cuando la víctima informa a la Unidad a través de los canales establecidos para ello (por acciones constitucionales o por solicitud directa en los canales de atención) el no cobro de sus recursos asignados por indemnización administrativa, continúa con la identificación de las causas del no cobro de estos, se prosigue con la subsanación del caso y finaliza con la notificación de cartas y acto administrativo individual para la entrega efectiva de los recursos asignados.


Sí durante el proceso de notificación de cartas se identifica alguna causal que impida la entrega de ésta, se deberá anular la carta y tipificar el motivo en la herramienta indemniza entrando el caso nuevamente a la base general de registros a reprogramar, donde reiniciará con el flujo descrito anteriormente.

3. DEFINICIONES

- **AA - Acto Administrativo:** Toda manifestación unilateral de la voluntad de quien ejerce función administrativa, tendiente a crear, modificar, aclarar o revocar situaciones jurídicas.
- **ACTOS JURÍDICOS:** Es toda manifestación de la voluntad y preferencias de una persona encaminada a producir efectos jurídicos capaces de crear, modificar o extinguir determinados derechos.
- **ACTOS JURÍDICOS CON APOYOS:** Son aquellos actos jurídicos que se realizan por la persona titular del acto utilizando algún tipo de apoyo formal. Art. 3 Ley 1996 de 2020.
- **AJUSTES RAZONABLES EN EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD LEGAL:** Todas las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a realizar actos jurídicos de manera independiente y a contar con las modificaciones y adaptaciones necesarias para realizar los mismos. La capacidad de realizar actos jurídicos de manera independiente se presume la necesidad de ajustes razonables para la comunicación y comprensión de la información, no desestima la presunción de la capacidad para realizar actos jurídicos de manera independiente.
- **APOYOS FORMALES:** Son tipos de asistencia que se prestan a la persona en situación de discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal, actualmente están definidos en la Ley 1996 de 2019. Esta asistencia puede darse en la comunicación, la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, o en la manifestación de la voluntad y preferencias personales. Art. 3 Ley 1996 de 2020.
- **ARANDA:** Aplicativo para seguimiento y control de requerimientos e incidencias implementado en la entidad.

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 2 de 26


- **ARCHIVO GENTIEXT:** Archivo plano que contiene la información de los casos que serán ordenados en un proceso de pago.
- **BDD:** Base de Datos.
- **BARRERAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Son los obstáculos que el entorno presenta a las personas con discapacidad para el ejercicio y goce de sus derechos. Si bien es posible identificar muchas, y de distinta naturaleza, las barreras más comunes, complejas y evidentes para las personas con discapacidad psicosocial e intelectual se agrupan en cuatro (4) categorías:
 - **Actitudinales:** Se refieren a conductas, ideas, expresiones, estigmas y prejuicios que resultan en la discriminación, exclusión y humillación de las personas con discapacidad. Un ejemplo de ello es la actitud de funcionarios o empleados de entidades que al entrar en contacto con una persona con discapacidad solo le hablan y se dirigen a su acompañante.
 - **Comunicativas:** Se presentan cuando la información no está dispuesta en forma comprensible y clara para todas las personas. Ello genera dificultades para acceder, en condiciones de igualdad, a la información, los datos, las comunicaciones y los procesos comunicativos en general, que se emitan por cualquier medio.
 - **Físicas:** Son obstáculos que limitan el acceso, la funcionalidad o movilidad de una persona en un espacio determinado. Es decir, se trata de aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad. Por ejemplo, las escaleras en un edificio sin rampa o la falta de señales podotáctiles en las calles.
 - **Barreras Jurídicas/Políticas/Institucionales**
 - **Jurídicas:** Se trata de la existencia de normas legales que impiden a las personas con discapacidad participar en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás, generalmente bajo la idea de “protección”. Un ejemplo de esto lo constituía hasta hace muy poco la figura de la interdicción que, en el ordenamiento jurídico colombiano, especialmente el Civil, restringía el derecho a decidir.
 - **Políticas:** Con frecuencia están ligadas a la falta de concientización o a no hacer cumplir las leyes y regulaciones existentes que exigen que los programas y las actividades sean accesibles para las personas con discapacidades.
 - **Las Barreras institucionales o programáticas:** limitan la prestación eficaz de un programa de salud pública o atención médica a personas con diferentes tipos de deficiencias. Los ejemplos de barreras programáticas.
- **CAPACIDAD LEGAL:** La Corte Constitucional colombiana ha dicho que la capacidad jurídica es la capacidad de goce y capacidad de ejercicio. Entendida la capacidad de goce como la

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 3 de 26

posibilidad de ser titular de un derecho, así como la capacidad de ejercerlo. (Corte Constitucional, sentencia C-182/2016).

- **Capacidad de goce:** Aptitud general que tiene toda persona natural o jurídica para ser sujeto de derechos y obligaciones, y es, sin duda alguna, el atributo esencial de la personalidad jurídica.
- **Capacidad de ejercicio:** Consiste en la habilidad que la ley le reconoce a una persona para poderse obligar por sí misma, sin la intervención o autorización de otra. Implica, entonces, el poder realizar negocios jurídicos e intervenir en el comercio jurídico, sin que para ello requiera acudir a otro.
- **DEBER DE PARTICIPACIÓN DE LAS VÍCTIMAS:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1448 de 2011, es el deber de participación activa de las víctimas, que conlleva actividades como la radicación completa de la documentación requerida y la actualización de datos de contacto y ubicación de las víctimas y sus hogares en el RUV.
- **DISCAPACIDAD:** Son las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que tiene una persona a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás¹.
- **DISCAPACIDAD AUDITIVA:** Es la deficiencia permanente en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presenta diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.
- **DISCAPACIDAD FÍSICA:** Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras.
- **DISCAPACIDAD INTELECTUAL (cognitiva):** Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia.
- **DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (Mental):** Es una condición que afecta a la persona directamente las funciones mentales y de interrelación de las personas.
- **DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:** Las personas con discapacidad múltiple, son aquellas que presentan más de una alteración (física, sensorial o intelectual), lo cual exige formas particulares, para aprender, conocer y actuar en el ambiente en el cual se desarrollan o desenvuelven. Teniendo en cuenta sus particularidades se pueden requerir acompañamientos de carácter multisensorial y apoyos de comunicación aumentativa y alternativa.

¹ Convención de Derechos de las personas con Discapacidad 2006.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 4 de 26


- **DISCAPACIDAD POR SORDOCEGUERA:** Es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y la deficiencia auditiva que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.
- **DISCAPACIDAD VISUAL:** Se incluyen a las personas que tienen deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño, o color de los objetos. Se incluyen a las personas ciegas o de baja visión, es decir aquellas personas que, a pesar de utilizar gafas, lentes o practicarse cirugía, mantienen las dificultades².
- **DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE DISCAPACIDAD:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables³.
- **DR:** Dirección de Reparación.
- **DTN:** Dirección del Tesoro Nacional.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO:** El principio de enfoque diferencial se encuentra definido en el artículo 13 de la ley 1448 de 2011, mediante el cual establece que: "reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad (...)".

El enfoque diferencial y de género, enmarcado en la Ley de víctimas y restitución de tierras, así como en los Decretos étnicos con fuerza de Ley, es un método que permite reconocer la existencia de población colombiana con características diversas en razón de su edad (niños niñas adolescentes y jóvenes, personas mayores), sexo, orientación sexual, género, situación de discapacidad y pertenencia étnica, y otorgar especiales garantías y medidas de protección, acordes con sus particularidades y grado de vulnerabilidad.

- **ESQUEMA DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO:** A través de este canal se atienden (i) derechos de petición escritos de personas residentes en el territorio nacional, (ii) las solicitudes de los organismos de control (Procuraduría, Contraloría, Defensoría del pueblo, Corte Constitucional, ONG y demás organismos) y (iii) las víctimas que se encuentran residiendo fuera del país, quienes además pueden acercarse a los consulados para recibir información.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO:** Tiene como objetivo atender las solicitudes que realizan las víctimas que se encuentren dentro del territorio nacional o en el exterior, con el fin de ampliar la cobertura de atención por vía telefónica.
- **ESQUEMA DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** Es la estrategia operativa de atención presencial a las víctimas residentes en el territorio colombiano. Se brinda en los puntos de atención, centros regionales y otros espacios complementarios, a través de jornadas móviles/ferias de servicio

² Resolución 013 de 2020 Ministerio de Salud.

³ Ley 1346 de 2009.


 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 5 de 26

masivas o focalizadas en diferentes sitios del territorio nacional. El servicio se presta a nivel nacional a través de los orientadores y documentadores.

- **ESQUEMA NO PRESENCIAL:** Es el equipo encargado de dar trámite a todas las solicitudes relacionadas con la medida de Indemnización Administrativa que ingresan por los diferentes canales de atención, tal como: Presencial, canal telefónico y el canal escrito.
- **GESTOR DE REPROGRAMACIÓN:** Enlace encargado de realizar el proceso de validación y subsanación de los registros con recursos reintegrados para adelantar el proceso de reprogramación.
- **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Es el grupo de la entidad que tiene como objetivo diseñar, consolidar, tramitar y fortalecer la respuesta institucional de todas las dependencias de la Unidad para las Víctimas, que ingresen a través de los canales de atención escrita, telefónica, virtual y presencial, en virtud de la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano". Lo anterior, en términos de calidad, control y oportunidad, para dar cumplimiento a lo ordenado en el marco normativo.
- **INDEMNIZA:** Herramienta tecnológica donde se administra la información de las indemnizaciones administrativas.
- **INDEMNIZACIÓN:** Medida de Reparación Integral, representada en la compensación económica que se otorga a la víctima con derecho a recibirla, por el daño sufrido a causa de uno o más hechos victimizantes en el marco del conflicto armado.
- **HIJUELAS:** Documento privado que contiene la adjudicación de bienes que le corresponde a cada heredero proveniente de la división de la masa sucesoral.
- **LEX:** Herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, donde puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad a partir del 9 de enero de 2015.
- **LÍNEA DE VIDA:** Hace referencia al estado del caso. Es el documento que certifica el estado actual del cargue documental en el aplicativo indemniza, permitiendo visualizar los estados de registraduría RENECE y/o novedades de los integrantes dentro del caso.
- **LEY DE CAPACIDAD LEGAL: Ley 1996 de 2019.** Cuyo objetivo es establecer medidas específicas para la garantía del derecho a la capacidad legal plena de las personas con discapacidad, mayores de edad, y al acceso a los apoyos que puedan requerirse para el ejercicio de la misma.

ARTÍCULO 53: Prohibición de interdicción. Queda prohibido iniciar procesos de interdicción o inhabilitación, o solicitar la sentencia de interdicción o inhabilitación para dar inicio a cualquier trámite público o privado a partir de la promulgación de la presente ley.

- **PRESUNCIÓN DE CAPACIDAD LEGAL:** Todas las personas con discapacidad son sujetos de derecho y obligaciones, y tienen capacidad legal en igualdad de condiciones, sin distinción alguna e independientemente de si usan o no apoyos para la realización de actos jurídicos. En

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 6 de 26


ningún caso la existencia de una discapacidad podrá ser motivo para la restricción de la capacidad de ejercicio de una persona.

- **MECANISMOS DE APOYO FORMALES:**

- **Acuerdo de apoyos:** Este mecanismo permite al destinatario mayor de edad formalizar la designación de la o las personas naturales o jurídicas que le asistirán en la realización de actos jurídicos, para el caso específico en la entrega de la indemnización; siendo el apoyo en este caso la persona encargada de recibir los recursos por dicho concepto. Para formalizar el apoyo, es necesario acercarse a una notaría o a un centro de conciliación con los documentos de identificación del apoyo y de la persona en situación de discapacidad. En dicha diligencia se manifestará la decisión de quién desea que sea el apoyo, asimismo se determinarán las obligaciones. De lo anterior se dejará constancia en escritura pública o acta de conciliación.
- **Herramienta de Directiva Anticipada:** Es una herramienta por medio de la cual la persona en situación de discapacidad, de forma anticipada, expresa su voluntad y preferencias en decisiones que pueden tratar asuntos de salud, financieros, personales, entre otros actos, antes de que estos sucedan. Para nuestro caso, en asuntos relacionados con la entrega de la indemnización administrativa.


Los acuerdos de apoyo y las herramientas de directivas anticipadas pueden formalizarse en la notaría pública a nivel nacional de preferencia de la víctima, la cual, puede ser la más cercana al lugar de residencia. De igual forma, en un centro de conciliación en derecho más cercano al lugar de residencia o a cualquiera de estos centros a nivel nacional.

- **Proceso de Adjudicación Judicial de Apoyos Transitorio:** En caso de que la víctima destinataria de la indemnización no pueda expresar su voluntad y preferencias por cualquier medio por encontrarse imposibilitada para hacerlo, y no pueda celebrar un acuerdo de apoyos o una directiva anticipada, o que no cuente con personas de apoyo en sus redes de apoyo para designar, o no es fácil definir por sí misma y prefiere que sea el juez quien lo defina, puede solicitar un proceso de Adjudicación Judicial de Apoyos.
- **NOTIFICADOR:** Persona que desempeña sus actividades en los esquemas de atención presencial, encargada de notificar los actos administrativos que de reconocimiento o negación de la medida de indemnización administrativa.
- **NOVEDAD:** Inconsistencia o actualización pendiente en el Registro de Indemnización. Se pueden presentar las siguientes novedades:
 - **Novedad financiera:** Cuando el monto no corresponde o los recursos no están disponibles.
 - **Novedad INDEMNIZA:** Cuando en la herramienta requiere actualización o solución técnica del caso.
 - **Novedad Encargo Fiduciario:** Cuando se requiere validar si se ha realizado el pago del Encargo Fiduciario y generar una alerta de no pago por un caso Reprogramación.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 7 de 26

- **Novedad de registro:** Cuando la víctima no está incluida en el RUV o existen diferencias en nombres, apellidos, número de documento y tipo de documento.
- **Novedad Registraduría:** Diferencias en nombres, apellidos, número de documento, tipo de documento, vigencia del documento, entre otros.
- **Novedad de documentación:** Cuando es necesario completar o actualizar documentación de la víctima.
- **NÚCLEO FAMILIAR:** Refiere a la composición de las personas que sufrieron el hecho Victimizante los cuales son representados por un “Jefe de Hogar”, donde pueden existir personas víctimas, familiares o no con relaciona a la cabeza que representa al hogar.
- **ONP:** Órdenes de no pago.
- **PAC:** Programa anual mensualizado de caja.
- **REPROGRAMACIÓN:** Recolocación de recursos asignados por concepto de indemnización administrativa en banco, cuando la víctima no pudo realizar el cobro de estos dentro del plazo establecido.
- **REPROGRAMACIÓN DE FONDO:** Son las reprogramaciones en las cuales se ha identificado que:
 - 1). Existe error en el porcentaje reconocido.
 - 2). Por la aparición de destinatarios con igual o mejor derecho a recibir la indemnización de acuerdo con la normatividad vigente
 - 3). La víctima a la que se dispuso los recursos falleció antes del cobro y se debe entregar los recursos a las personas que se designen como herederos de la víctima de los recursos otorgados por concepto de indemnización.
 - 4). Si existe un destinatario con discapacidad que requiere el uso de uno de los mecanismos de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica en la entrega de la indemnización o la aplicación del procedimiento de Toma de Decisiones con Apoyo.
- **REPROGRAMACIÓN DE TRÁMITE:** Son las que se generan por errores simplemente formales, como error en el nombre del destinatario, tipo y/o número de documento de identificación, lugar de colocación de los recursos y demás cambios que no requieran alterar los recursos asignados.
- **RNI:** Red Nacional de Información.
- **RUV:** (Registro Único de Víctimas) Es una herramienta administrativa que soporta el proceso de registro de las víctimas⁴.

⁴ Art 154 Ley 1448 de 2018: REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS. La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, será la responsable del funcionamiento del Registro Único de Víctimas. Este Registro se soportará en el Registro Único de Población Desplazada que actualmente maneja la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional para la atención a la población en situación de desplazamiento, y que será trasladado a la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas dentro de un (1) año contado a partir de la promulgación de la presente Ley.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 8 de 26


- **SGV – SISTEMA DE GESTION DE VÍCTIMAS:** Herramienta donde se canalizan las solicitudes realizadas por los ciudadanos vía telefónica, virtual y presencial, lo anterior con el fin de crear una ruta única que soporte el modelo de atención integral a la Unidad de Víctimas.
- **SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL:** Hace referencia a ciertos grupos poblacionales que en razón del género, edad, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, pertenencia étnica, entre otras características, han sufrido múltiples discriminaciones y exclusiones para dar origen a la desigualdad en términos de ejercicio de derechos; por ello el Estado tiene especiales deberes de protección y apoyo reforzado para garantizar el goce, ejercicio de derechos y el disfrute de las oportunidades sociales en igualdad de condiciones. Art. 13 Ley 1448 de 2011.
- **SUCESIÓN:** Consiste en la transmisión de los derechos y obligaciones que componen la herencia de una persona muerta, a la persona que sobrevive, a la cual la ley o el testador llama para sucederla.
- **SRI:** Subdirección de Reparación Individual.
- **TOMA DE DECISIONES CON APOYO PARA LA ENTREGA DE LA INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA:** Es un procedimiento que reconoce la capacidad jurídica de las víctimas con discapacidad y brinda las medidas instrumentales y garantías específicas para asegurar el ejercicio de esta en igualdad de condiciones en la entrega de la compensación económica a través de la designación de un apoyo.
- **VIVANTO:** Herramienta que consolida toda la información de los diferentes sistemas de las entidades del SNARIV y los cuatro marcos normativos que conforman el RUV (SIPOD, SIV, SIRAV Y LEY 1448 DE 2011), con las restricciones de seguridad y confidencialidad de la información respectiva.

La consulta individual de Vivanto permite consultar la información de las víctimas del Registro Único de Víctimas y verificar los turnos de ayuda humanitaria otorgados a las víctimas.

- **VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO:** Se consideran víctimas del conflicto armado, 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. Dichas definiciones se establecen para las víctimas del conflicto en general en la Ley 1448 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas en el Decreto 4633 de 2011 en su artículo 3º, para las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano en su artículo 3º del Decreto 4634 del 2011 y para las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras en el Decreto 4635 de 2011 en su artículo 3º.


4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 9 de 26

- Que las víctimas se encuentren incluidas en el RUV y que no se encuentren inmersas en alguna de las causales de exclusión del Artículo 198 de la Ley 1448 de 2011⁵.
- Que los recursos por indemnización administrativa hayan sido asignados y reintegrados por no cobro y, a su vez, se encuentren habilitados en la cuenta centralizadora de terceros de la Unidad o en la Dirección del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Que los gestores de reprogramación hayan logrado la contactabilidad con las víctimas para determinar la causal de no cobro y, de ser procedente, subsanar la causal de no cobro.
- Se debe validar en los casos de personas con discapacidad si es posible que pueda realizar el cobro de los recursos o requiere alguno de los mecanismos de apoyo establecidos por la Ley 1996 de 2019, o la aplicación del procedimiento de toma de decisiones con apoyo implementado por la Unidad o si cuenta con sentencia de interdicción anterior al 26 de agosto de 2019. (Ver Anexo 11 guion de llamada reprogramaciones). En caso de requerir el apoyo, es necesario brindar la orientación necesaria (ver Anexo 12 Guía de orientación sobre los mecanismos de apoyo Ley 1996 de 2019, la cual se deriva del procedimiento de "Toma de solicitud de indemnización administrativa").
- Una reprogramación de **trámite** se realiza cuando:
 1. El no cobro de la indemnización en el término de vigencia del giro (puede ser por la NO notificación de la carta de indemnización, imposibilidad de ubicación del destinatario, o no realización del cobro oportunamente por parte del destinatario).
 2. Errores en el nombre, tipo y/o número del documento de identificación del destinatario.
 3. Por solicitud de cambio de domicilio diferente a la sucursal de la entidad bancaria donde se realizó el giro.
 4. Por solicitud de consignación en cuenta nacional o extranjera.
 5. Por la privación de la libertad de los destinatarios.
- Una reprogramación de **fondo** se realiza cuando existe:
 1. **Cuando existe error en el porcentaje reconocido:** Estos registros se identifican cuando el porcentaje asignado no corresponde a la distribución establecida en la ley 418 de 1997, Decreto 1290 de 2011, o Ley 1448 de 2011.
 2. **Cuando aparecen destinatarios con igual o mejor derecho:** En estas situaciones debemos identificar si existen recursos que se encuentren reintegrados, si existe un porcentaje cobrado y otro reintegrado, o el 100% de los recursos se encuentran cobrados. Si se evidencia que existen recursos cobrados y reintegrados dentro del mismo caso y los recursos no cubren el porcentaje que en derecho les corresponde a los nuevos destinatarios, la Subdirección de Reparación individual realizará las acciones tendientes a la revocatoria del acto que otorgó inicialmente la medida indemnizatoria de conformidad

⁵ ARTÍCULO 198 Ley 1448 de 2018: INSCRIPCIÓN FRAUDULENTE DE VÍCTIMAS. Si con posterioridad al reconocimiento de la indemnización administrativa se demostrare que la persona no tenía la calidad de víctima o de beneficiario, o lo hubiere acreditado de manera engañosa o fraudulenta, se revocarán las medidas de indemnización otorgadas, se ordenará el reintegro de los recursos que se hubieren reconocido y entregado por este concepto y se compulsarán copias a la autoridad competente para la investigación a que haya lugar.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 10 de 26

con la resolución 3620 del 29 de noviembre de 2021 y dar inicio al proceso de cobro coactivo.

3. Cuando en el núcleo familiar hay destinatarios fallecidos: Se debe verificar si el fallecimiento fue antes o después de la asignación de recursos:


- **Cuando el fallecimiento es antes de la asignación de recursos:** Si el destinatario de la indemnización administrativa falleció con anterioridad a la emisión del acto administrativo que reconoció el derecho, realizó la asignación de recursos y ordenó el pago, se deberá revocar parcialmente el acto administrativo y se distribuirán los recursos que se dispusieron inicialmente en banco y no fueron cobrados, entre los destinatarios sobrevivientes realizando una reprogramación de fondo.

- **Cuando el fallecimiento es después de la asignación de recursos:** Después de la asignación de recursos, los recursos reconocidos por concepto de indemnización entran al patrimonio de la víctima, por lo que se deberá solicitar al correo o por medio de Aranda, la certificación por el valor total de los recursos asignados que se encuentran en DTN con el fin de que hagan parte en la masa sucesoral.

4. Destinatario de la medida es una persona con discapacidad que requiere el uso de alguno de los mecanismos de apoyo formal para el ejercicio de su capacidad jurídica, de la aplicación del procedimiento de toma de decisiones con apoyo implementado por la Unidad o cuenta con un proceso de interdicción anterior al 26 de agosto de 2019; en caso de requerir el apoyo es necesario remitirse al procedimiento de "Toma de decisiones con apoyo".

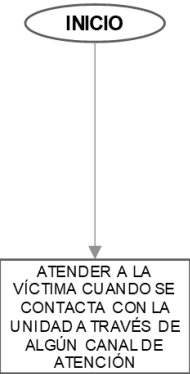
Una vez se ha identificado que los recursos por indemnización administrativa han sido asignados y reintegrados por no cobro, y que estos se encuentren habilitados en la cuenta centralizadora de terceros de la Unidad o en la Dirección del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, los gestores de reprogramaciones deberán efectuar el contacto con las víctimas, para identificar las razones del no cobro y subsanar el caso.

- La verificación para identificar la correcta gestión de la reprogramación de trámite consta de los siguientes pasos (**actividad 9**):
 - Comparar los soportes documentales con los datos ingresados en la Herramienta Indemniza.
 - Verificar que los datos de contacto estén completos y bien diligenciados en la herramienta.
 - Que el porcentaje del hecho victimizante a reprogramar no supere el 100% del valor de la indemnización asignada.
 - Para hechos directos se debe verificar que la víctima no haya recibido más de 40 salarios mínimos.
- La verificación para identificar la correcta gestión de la reprogramación de fondo consta de los siguientes pasos: (**actividad 21**):
 - Comparar los soportes documentales que deberán estar cargados en la Herramienta Indemniza, con los datos ingresados en el módulo de reprogramaciones de fondo.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 11 de 26

- Verificar que los datos de contacto estén completos y bien diligenciados en la herramienta Indemniza.
 - Que el porcentaje del hecho victimizante a reprogramar no supere el 100% del valor de la indemnización asignada.
 - Que los porcentajes y destinatarios se encuentren acordes al marco normativo del caso.
- Con el fin de atender las solicitudes que lleguen por un Derecho de Petición o una Acción Constitucional y cuya pretensión verse sobre la indemnización administrativa, es necesario validar los procedimientos de la Subdirección de Reparación Individual para generar un insumo de acuerdo con los lineamientos impartidos por cada uno de los procesos.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		<p>Atender a la víctima cuando se contacta con la Unidad a través de algún canal de atención, verificar cuál es su solicitud y tipificarla en la herramienta SGV como reprogramaciones si es el caso.</p> <p>Si la víctima instaura un PQR o una Tutela, el grupo de respuesta judicial lo carga en la herramienta LEX en la bandeja de la SRI.</p> <p>Si al momento de notificar la carta de pago se identifica alguna novedad que impida su notificación, se deberá anular la carta y tipificarla en la herramienta indemniza a través del módulo de cargue de cartas.</p>	<p>Solicitudes escaladas a través de la herramienta SGV o el aplicativo dispuesto por la Unidad</p> <p>Aplicativo LEX</p> <p>Herramienta Indemniza</p> <p>ONP - correo electrónico</p>	<p>Orientador Grupo de Servicio al Ciudadano</p> <p>Colaborador del Grupo de Respuesta Judiciales</p> <p>Profesional territorial de reparación individual</p> <p>Ingenieros equipo de pagos de indemnizaciones</p>	<p>Casos escalados a través de la Herramienta SGV</p> <p>Base de datos de Tutelas y/o PQR de los casos a reprogramar obtenidos de LEX.</p> <p>Base de datos cartas anuladas herramienta indemniza</p> <p>BDD con registros reintegrados por ONP</p>



2	<p>DESCARGAR DE LA HERRAMIENTA SGV - LEX E INDEMNIZA LOS CASOS TIPIFICADOS COMO REPROGRAMACIONES</p>	<p>Descargar de la herramienta SGV los casos tipificados como reprogramaciones y enviarlos al equipo de reprogramaciones de la SRI para que aquellos casos que sean nuevos, sean incluidos en la base general de reprogramaciones.</p> <p>Para el caso de tutelas y PQR la base se descarga de LEX y deberán ser enviados al equipo de reprogramaciones de la SRI para incluir los nuevos registros en la base general.</p> <p>Descargar de la herramienta indemniza los casos tipificados como anulación de cartas y ordenes de no pago y remitirlos al equipo de reprogramaciones de la subdirección de reparación individual para incluirlos en base general.</p>	<p>Casos escalados a través de la Herramienta SGV</p> <p>Base de datos de Tutelas y/o PQR</p> <p>Base de datos cartas anuladas herramienta indemniza</p>	<p>Mineros de Información del Operador</p> <p>Ingeniero equipo de pagos de indemnizaciones</p>	<p>Correo electrónico con BDD de la herramienta SGV - LEX, INDEMNIZA y ONP con registros a reprogramar.</p>
3 PC	<p>VERIFICAR SI LOS REGISTROS A REPROGRAMAR PRESENTAN ALGUNA NOVEDAD</p> <p>¿LOS REGISTROS A REPROGRAMAR PRESENTAN ALGUNA NOVEDAD?</p> <p>NO 7</p> <p>SI 4</p>	<p>Verificar los registros incluidos en la base general con el fin de identificar si presentan algunas de las siguientes novedades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Novedad de documentación: - Novedad financiera: - Novedad Indemniza: - Novedad Encargo Fiduciario: - Novedad de registro: - Novedad Registraduría: <p>¿Los registros a reprogramar presentan alguna novedad ?</p> <p>SI presentan alguna novedad, continuar con la actividad 4.</p> <p>NO presentan novedad, continuar con la actividad 7.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Base general de reprogramaciones</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p>	<p>Base general de reprogramaciones con registros validados</p>



4		<p>Identificar el tipo de novedad que se presenta y proceder de la siguiente manera según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novedades de documentación: Verificar la documentación necesaria para el caso y continuar con actividad 5. • Novedad financiera: Escalar novedad por medio de Aranda o correo electrónico al Equipo Gestión Financiera de la SRI, continuar con actividad 6. • Novedad Indemniza: Escalar novedad por medio de Aranda o correo electrónico al Equipo de INDEMNIZA de la SRI, continuar actividad 6. • Novedad Encargo Fiduciario: Escalar novedad por medio de Aranda o correo electrónico al Equipo Encargo Fiduciario de la SRI, continuar con actividad 6. • Novedades de registro y Registraduría: Escalar las novedades a la Subdirección de Valoración y Registro por medio de la herramienta SGV en caso de que exista tipificación, en caso contrario escalar por correo electrónico, continuar con actividad 6. <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>BDD con registros con novedad</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p>	<p>Aranda o Correo electrónico con BDD registros con novedad enviada al área correspondiente</p> <p>Novedades escaladas en herramienta SGV (Registro)</p>
5		<p>Contactar a la víctima para actualizar datos de correspondencia, solicitar la documentación pendiente y verificar que no existan novedades adicionales del caso. Cuando se cuente con la documentación completa y sin novedades, continuar con la actividad 7.</p> <p>Nota: Cuando se identifique que la persona requiere aplicación del instrumento de toma de decisiones con apoyo remitirse al procedimiento toma de decisiones con apoyo.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>BDD registros con reprogramación</p> <p>Procedimiento Toma de decisiones con apoyo</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor y/o Subsanador del equipo de reprogramaciones del operador</p>	<p>BDD registros con reprogramación actualizada</p>



6	<p>ANALIZAR LAS NOVEDADES Y DAR RESPUESTA CON LOS CASOS QUE CONTINÚAN CON REPROGRAMACIÓN</p>	<p>Analizar las novedades remitidas (financieras, Indemniza, Encargo Fiduciario, registro y/o Registraduría) y dar respuesta al operador indicando los casos que continúan con el proceso de reprogramación.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Correo electrónico con BDD registros con novedad.</p> <p>Novedades en herramienta SGV (Novedades de registro y Registraduría).</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Grupo financiero de la SRI (novedades financieras).</p> <p>Equipo Gestión de la información de la SRI (novedades de la herramienta INDEMNIZA).</p> <p>Equipo Encargo Fiduciario de la SRI (novedades de Encargo Fiduciario).</p> <p>Subdirección de Valoración y Registro (novedades de registro o Registraduría).</p>	<p>Correo electrónico con BDD registros con novedades revisadas.</p> <p>Registros con novedades revisadas en Herramienta SGV (Novedades de registro y Registraduría).</p>
7 PC	<p>VALIDAR SI LOS CASOS CORRESPONDEN A UNA REPROGRAMACIÓN DE TRÁMITE O DE FONDO</p> <p>¿EL CASO CORRESPONDE A UNA REPROGRAMACIÓN DE TRÁMITE O DE FONDO?</p> <p>FONDO</p> <p>TRÁMITE</p>	<p>Validar si los casos corresponden a una reprogramación de trámite o de fondo.</p> <p>¿El caso corresponde a una reprogramación de trámite o de fondo?</p> <p>Si es una reprogramación de trámite, continuar con actividad 8.</p> <p>Si es reprogramación de fondo continuar con la actividad 15.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>BDD registros con novedades actualizadas.</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p>	<p>BDD registros con novedades actualizadas.</p>



8		<p>REPROGRAMACIONES DE TRÁMITE</p> <p>Realizar las reprogramaciones en la herramienta Indemniza en el módulo de reprogramaciones de trámite, completar y/o actualizar información y cargar los soportes necesarios.</p> <p>Ver Guía para la realización de reprogramaciones de trámite en la herramienta tecnológica Indemniza.</p> <p>Nota: Una vez corregido el error identificado en el registro, actualizados los datos de contacto y cargados los soportes requeridos (Documento de identificación, Afirmación bajo la gravedad de juramento, según sea el caso, y captura de pantalla de Vivanto) en la Herramienta Indemniza, aprobar la reprogramación por el Gestor del operador.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de trámite</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador.</p>	<p>Herramienta Indemniza – Módulo de Reprogramaciones de trámite con registros reprogramados</p>
9 PC		<p>Verificar los registros que se encuentran en la herramienta indemniza para revisión del Profesional del equipo de reprogramaciones nivel nacional, con el fin de aprobar o rechazar la reprogramación. Ver criterios de operación.</p> <p>¿Los registros verificados en la Herramienta Indemniza se aprueban?</p> <p>NO se aprueban, continuar con la actividad 10.</p> <p>SI se aprueban, continuar con la actividad 11.</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de trámite con registros reprogramados por los gestores del operador</p>	<p>Profesionales del equipo de reprogramaciones de la SRI</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de trámite con Registros aprobados o rechazados</p>
10		<p>Rechazar la reprogramación tramitada en la herramienta por la identificación de errores en el registro. La herramienta Indemniza envía un correo electrónico al gestor del operador que la tramitó, indicando el motivo del rechazo, para que se inicie nuevamente el trámite de la reprogramación. Regresar a la actividad 7.</p>	<p>Herramienta Indemniza Modulo de Reprogramaciones de trámite con Registros rechazados</p>	<p>Profesionales del equipo de reprogramaciones de la SRI.</p>	<p>Correo electrónico enviado por la Herramienta Indemniza con motivos del rechazo.</p>



<p>11 PC</p>		<p>Descargar de Indemniza los casos que se encuentran aprobados por nivel nacional y realizar los cruces de información financiera y cruces de la herramienta Indemniza.</p> <p>¿Los registros pasaron los cruces de información financiera y de la herramienta indemniza</p> <p>NO pasaron los cruces, continuar con la actividad 12.</p> <p>SI pasaron los cruces, continuar con la actividad 13.</p> <p>Ver Instructivo proceso de gestión financiera indemnizaciones.</p>	<p>Herramienta Indemniza módulo de reprogramaciones de trámite con Registros aprobados</p>	<p>Profesional o Técnico del Equipo Financiero de la SRI.</p> <p>Profesional o Técnico del Equipo de gestión de pagos de la SRI.</p>	<p>BDD con registros con cruces de información financiera y cruces de la herramienta Indemniza.</p>
<p>12</p>		<p>Remitir a través de correo electrónico la base de datos con los registros no aprobados al Equipo de reprogramaciones de la SRI quien a su vez remitirá al Gestor de calidad del equipo de reprogramaciones del operador para nueva subsanación. Regresar a la actividad 4.</p>	<p>Correo electrónico con BDD con registros no aprobados por cruces</p>	<p>Profesional o Técnico del Equipo Financiero de la SRI.</p> <p>Profesionales del equipo de reprogramaciones de la SRI</p>	<p>Correo electrónico con BDD con registros no aprobados para subsanación</p>
<p>13 PC</p>		<p>Validar y enviar base de datos a través de correo electrónico con los casos que son aprobados al equipo de reprogramaciones de la SRI para conocer los registros que van a salir para proceso bancario.</p> <p>¿Los registros que se aprobaron, presentaron modificaciones en cuanto a nombre, número de documento o tipo de documento?</p> <p>Si los registros que se aprobaron presentaron modificaciones en cuanto a nombre, número de documento o tipo de documento, continuar con la actividad 14.</p> <p>Si los registros que se aprobaron no presentaron ningún cambio no necesita actos administrativos, continuar con la actividad 30.</p>	<p>BDD con registros aprobados</p>	<p>Profesional o Técnico del Equipo Financiero de la SRI.</p> <p>Profesionales del equipo de reprogramaciones de la SRI</p>	<p>Correo electrónico con BDD con registros aprobados</p>
<p>14</p>		<p>Elaborar el/los actos administrativos que corrigen los errores formales de los registros en cuanto a nombre, número de documento o tipo de documento, continuar con la actividad 25.</p>	<p>BDD registros con novedades en cuanto a nombre, número de documento o tipo de documento</p>	<p>Profesionales del equipo de reprogramaciones de la SRI.</p>	<p>Acto Administrativo de reprogramaciones de trámite.</p>



15	<pre> graph TD 7((7)) --> A[DETERMINAR EL TIPO DE REPROGRAMACION DE FONDO] A --> D{TIPO DE REPROGRAMACION DE FONDO} D -- A --> 21((21)) D -- B --> 17((17)) D -- C --> 18((18)) D -- D --> 16[REALIZAR LA REPROGRAMACION DE FONDO EN INDEMNIZAY CARGAR LOS DOCUMENTOS] 16 --> 22((22)) </pre>	<p>REPROGRAMACIONES DE FONDO</p> <p>Determinar el tipo de reprogramación de fondo, de acuerdo con los registros en las herramientas tecnológicas Orfeo, Indemniza, Vivanto, SGV.</p> <p>A. Si hay un error en la distribución de porcentajes. Continuar con la actividad 16.</p> <p>B. Si existen más destinatarios con igual o mejor derecho. Continuar con la actividad 17.</p> <p>C. Si existen destinatarios fallecidos. Continuar con la actividad 18.</p> <p>D. Destinatario de la medida se encuentra en condición de discapacidad y cuenta con apoyo para el cobro de la indemnización administrativa. Continuar con actividad 21.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Herramienta Indemniza, Vivanto, Orfeo, SGV.</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramacion es del operador</p>	<p>Herramienta Indemniza, Vivanto, Orfeo, SGV.</p>
16	<p>REALIZAR LA REPROGRAMACION DE FONDO EN INDEMNIZAY CARGAR LOS DOCUMENTOS</p> <p>22</p>	<p>ERROR EN LA DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES</p> <p>Realizar la reprogramación de fondo en el módulo de reprogramaciones de fondo de la herramienta Tecnológica Indemniza. Se deberá cargar los documentos necesarios del caso y de la persona en Indemniza y continuar con la actividad 22.</p> <p>Ver: Guía para la realización de reprogramaciones de Fondo en la herramienta tecnológica Indemniza.</p> <p>Nota: Estos registros se identifican cuando el porcentaje asignado no corresponde a la distribución establecida en la ley 418 de 1997, Decreto 1290 de 2008, o Ley 1448 de 2011.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo.</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramacion es del operador</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo. con registros reprogramados</p>



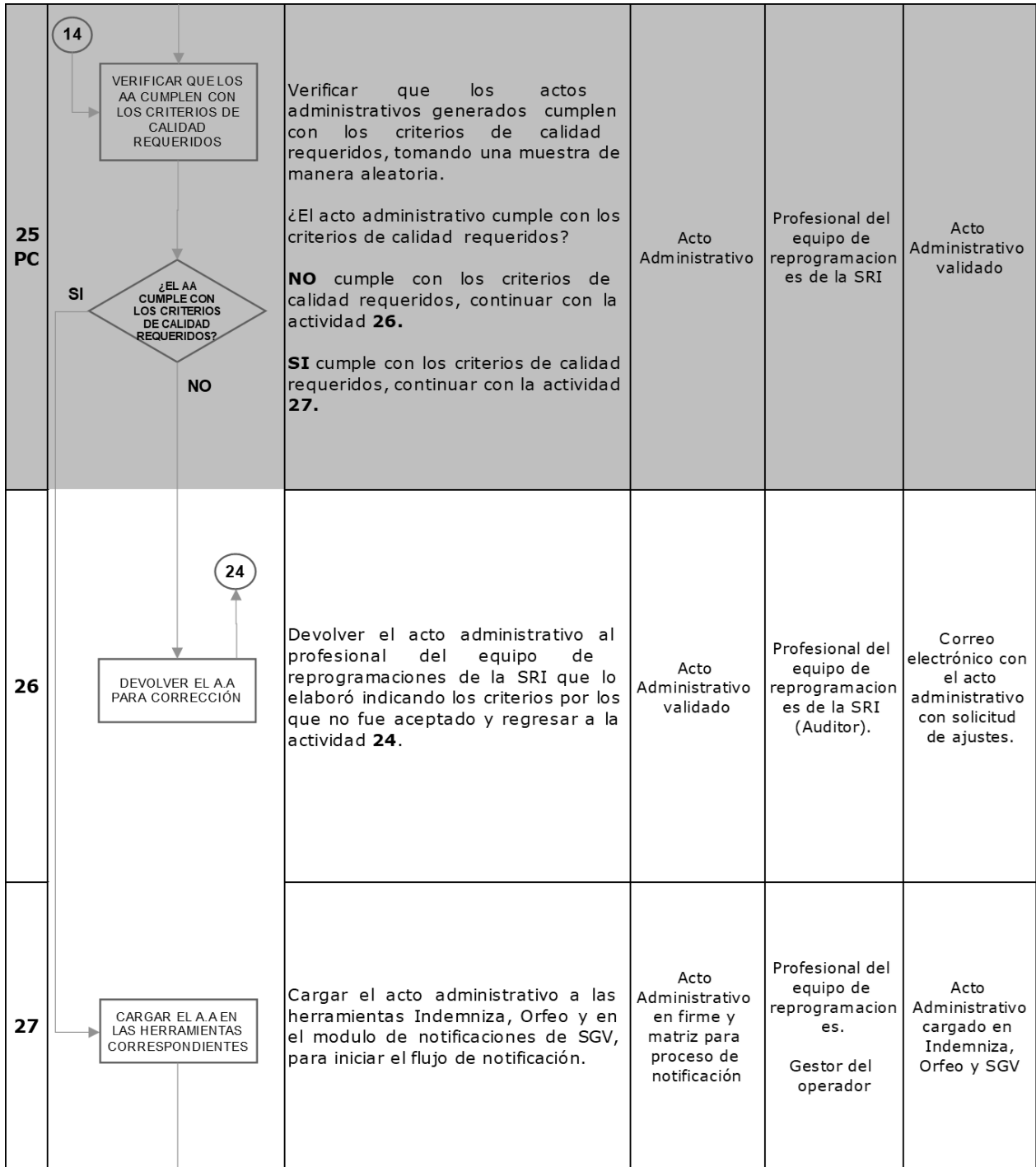
17		<p>EXISTEN MÁS DESTINATARIOS CON IGUAL O MEJOR DERECHO</p> <p>Revisar el registro asignado y al encontrar que existen más destinatarios con igual o mejor derecho y que estos no fueron incluidos en la asignación de recursos, se deben verificar cuál de las siguientes situaciones presenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si está pendiente el giro de una parte de la indemnización administrativa, redistribuir porcentajes y cargar los documentos necesarios del caso y de la persona en la herramienta Indemniza y continuar con la actividad 22. 2. Si el monto de la indemnización administrativa ya fue girado en su totalidad, escalar al Equipo de Requerimientos Jurídicos SRI para trámite de revocatoria de la medida y se finaliza el procedimiento. <p>Para cualquiera de los dos casos ver Guía para la revocatoria de la medida de indemnización administrativa.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo.</p> <p>Correo electrónico con BDD registros para revocatoria de la medida.</p> <p>Guía para la revocatoria de la medida de indemnización administrativa.</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p> <p>Profesional del equipo de Requerimientos Jurídicos Subdirección de Reparación Individual</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo con registros reprogramados</p> <p>Correo electrónico con casos para revocatoria de la medida</p>
18 PC		<p>DESTINATARIOS FALLECIDOS</p> <p>Revisar si en el registro a reprogramar se encuentra un destinatario fallecido y de ser así, verificar si la asignación de recursos fue antes o después de su fallecimiento.</p> <p>¿La asignación de recursos fue antes o después del fallecimiento del destinatario?</p> <p>Si el destinatario de la medida de indemnización administrativa falleció antes de la asignación de recursos, continuar con la actividad 19.</p> <p>Si el destinatario de la medida de indemnización administrativa falleció después de la asignación de recursos, continuar con la actividad 20.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo Matriz de reprogramaciones de fondo</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo con registros reprogramados . Matriz de reprogramaciones de fondo</p>



19		<p>Redistribuir los recursos entre los demás destinatarios con derecho a la medida de indemnización y cargar los documentos necesarios del caso y de la persona en la herramienta Indemniza y continuar con la actividad 22.</p> <p>Ver: Guía para la realización de reprogramaciones de Fondo en la herramienta tecnológica Indemniza.</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo</p> <p>Guía para la realización de reprogramaciones de Fondo en la herramienta tecnológica Indemniza.</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo. (Caso reliquidado)</p>
20		<p>Solicitar la certificación de los recursos al equipo de reprogramaciones de la Subdirección de Reparación Individual, por cuanto estos ya hacían parte del patrimonio del destinatario y los interesados podrán iniciar el proceso de sucesión, que puede ser por notaría o juzgado y continuar con la actividad 22.</p> <p>Nota 1: Una vez los interesados cuenten con la sucesión por escritura pública o sentencia judicial, el gestor del operador que tiene asignado el caso, deberá realizar la reprogramación de fondo de acuerdo con las hijuelas y cargar los documentos necesarios del caso y de la persona en la herramienta Indemniza.</p> <p>Nota 2: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>BDD escalada a través de ARANDA y correo electrónico para casos urgentes</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p> <p>Profesional del grupo de reprogramaciones de la SRI</p>	<p>certificación de recursos a través de ARANDA o correo electrónico.</p>
21		<p>DESTINATARIO DE LA MEDIDA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:</p> <p>Validar que el soporte entregado por la víctima acredite alguna de estas opciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mecanismo de capacidad legal. 2. Aplicación del instrumento de toma de decisiones con apoyo. 3. Sentencia de interdicción. <p>y proceder con las acciones correspondientes a la reprogramación de fondo a través de la matriz de reprogramaciones de fondo y continuar con la actividad 22.</p> <p>VER procedimiento de "Toma de decisiones con apoyo".</p> <p>Nota: Ver diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Soporte entregado por la víctima.</p> <p>Procedimiento Toma de decisiones con apoyo</p> <p>Diccionario de estados reprogramaciones.</p>	<p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p>	<p>Matriz de reprogramaciones de fondo</p>



<p>22 PC</p>		<p>Revisar la reprogramación de fondo con el fin de aprobar o rechazar el caso. Ver criterios de operación.</p> <p>¿Se aprueba la reprogramación de fondo?</p> <p>NO se aprueba la reprogramación de fondo, continuar con la actividad 23.</p> <p>SI se aprueba la reprogramación de fondo, continuar con la actividad 24.</p>	<p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo</p> <p>Matriz para reprogramaciones de fondo con validaciones</p>	<p>Profesional del grupo de reprogramaciones de la SRI</p>	<p>Correo electrónico con matriz para reprogramaciones de Fondo.</p> <p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo con registros reprogramados</p>
<p>23</p>		<p>Devolver el caso a través de correo electrónico al gestor del equipo de reprogramaciones del operador para que haga la subsanación indicada y regresar a la actividad 4.</p>	<p>Correo electrónico con base general de reprogramaciones</p> <p>Herramienta Indemniza Módulo de Reprogramaciones de fondo con registros reprogramados</p>	<p>Profesional del equipo de reprogramaciones de la SRI</p> <p>Gestor del equipo de reprogramaciones del operador</p>	<p>Correo electrónico con base general de reprogramaciones de fondo devueltas para subsanación</p> <p>Correo Electrónico Enviado por la Herramienta Indemniza con motivos del rechazo.</p>
<p>24</p>		<p>Elaborar el/los actos administrativos que aclaran, modifican o revocan la asignación inicial de recursos de la indemnización por vía administrativa y se encuentran nuevamente en proceso de colocación de recursos.</p>	<p>Correo electrónico con BDD de reprogramaciones de fondo definitiva para reprogramar</p>	<p>Profesional del equipo de reprogramaciones de la SRI</p>	<p>Acto Administrativo de reprogramaciones de fondo</p>





28	<p>DESCARGAR LOS CASOS APROBADOS PARA HACER CRUCES FINANCIEROS Y DE INDEMNIZA</p>	<p>Descargar de Indemniza los casos que se encuentran aprobados por el equipo de reprogramaciones nivel nacional para realizar los cruces de información financiera y cruces de la herramienta Indemniza.</p> <p>Nota: Para los casos de destinatarios fallecidos en los que deba iniciarse trámite de sucesión, o presenten alguna condición de discapacidad que implique adelantar el proceso de "Toma de decisiones con apoyo" consolidar la información de las matrices de reprogramación de fondo y remitir la BDD al equipo financiero para la realización de cruces de información y de la herramienta Indemniza.</p>	<p>Herramienta Indemniza módulo de reprogramaciones de fondo</p> <p>Matriz de reprogramaciones de fondo con validación de destinatarios fallecidos para iniciar trámite de sucesión o destinatarios con discapacidad</p>	<p>Profesional o Técnico del Equipo Financiero de la SRI.</p> <p>Profesional del equipo de reprogramaciones de la SRI</p>	<p>BDD reprogramaciones de Fondo definitiva para reprogramar (generada por la herramienta Indemniza).</p> <p>Correo electrónico con Matriz consolidada de reprogramaciones de fondo con validación de destinatarios fallecidos para iniciar trámite de sucesión o destinatarios con discapacidad.</p>
29 PC	<p>REALIZAR LOS CRUCES DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y DE LA HERRAMIENTA INDEMNIZA</p> <p>¿Los registros pasaron los cruces de información financiera y de la herramienta indemniza?</p> <p>NO → 12</p> <p>SI → 13</p>	<p>Realizar los cruces de información financiera y los cruces de la herramienta Indemniza y enviar al equipo de reprogramaciones de la SRI la base de datos con los casos aprobados y los casos que no pasaron las validaciones.</p> <p>¿Los registros pasaron los cruces de información financiera y de la herramienta indemniza?</p> <p>NO pasaron los cruces, regresar a la actividad 12.</p> <p>SI pasaron los cruces, regresar a la actividad 13.</p> <p>Ver Instructivo proceso de gestión financiera indemnizaciones.</p>	<p>BDD de reprogramaciones de Fondo definitiva para reprogramar</p> <p>Instructivo proceso de gestión financiera indemnizaciones.</p>	<p>Profesional o Técnico del Equipo Financiero de la SRI.</p>	<p>Correo electrónico con BDD de reprogramaciones de fondo definitiva para reprogramar</p>
30	<p>SOLICITAR LOS RECURSOS REINTEGRADOS A LA DTN</p>	<p>Solicitar los recursos reintegrados a la DTN del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y/o a la cuenta centralizadora de terceros según corresponda.</p>	<p>BDD Definitiva de registros a reprogramar</p>	<p>Profesional o Técnico del equipo Financiero - SRI.</p>	<p>Memorandos de solicitud de recursos reintegrados</p>



31		<p>Realizar los trámites necesarios para la dispersión de los recursos en banco, de acuerdo con el instructivo de proceso de gestión financiera indemnizaciones y paralelamente remitir las cartas de indemnización de reprogramaciones a las Direcciones territoriales para que sean notificadas a los destinatarios e informar al Equipo de Inversión adecuada de recursos sobre los destinatarios con discapacidad que acudieron a alguno de los mecanismos establecidos en el procedimiento de toma de decisiones con apoyo.</p>	<p>BDD Definitiva de registros a reprogramar</p> <p>Solicitud de Reprogramación</p>	<p>Profesional o Técnico del grupo Financiero SRI.</p>	<p>BDD Archivo plano de proceso de pagos bancarios</p> <p>Cartas de indemnización de reprogramaciones</p>
32		<p>Notificar, entregar a la víctima la carta de indemnización y cargar el soporte en indemniza.</p> <p>Ver procedimiento Notificación de indemnización administrativa.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	<p>Carta de Indemnización dispuesta en Indemniza</p>	<p>Profesional de reparación individual territorial</p>	<p>Carta de Indemnización entregada</p>
FIN					


Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
<p>Indemnización Administrativa otorgada de acuerdo con el presupuesto asignado para la vigencia.</p>	<p>Es una medida de reparación integral que entrega el Estado colombiano como compensación económica por los hechos victimizantes sufridos. La materialización de la medida para las víctimas que viven en el exterior se realizará a través de un abono en cuenta bancaria, ya sea en Colombia o en el país donde vivan.</p>

6. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Reprogramaciones de Fondo.

Anexo 2: Guía para la Realización de Reprogramaciones de Trámite en la Herramienta Tecnológica Indemniza.

Anexo 3: Guía para la realización de reprogramaciones de Fondo en la herramienta tecnológica Indemniza.

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 410,08,08-14
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 24/08/2022 Página: 24 de 26

Anexo 4: Guía para la revocatoria de la medida de indemnización administrativa.

Anexo 5: Resolución 3620 del 29 de noviembre de 2021.

Anexo 6: Instructivo Proceso de Gestión Financiera para pago de indemnización.

Anexo 7: Afirmación Bajo La Gravedad De Juramento Homicidio - Desaparición Forzada.

Anexo 8: Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa.

Anexo 9: Guion de llamada reprogramaciones.

Anexo 10: Procedimiento Toma de decisiones con apoyo.

Anexo 11: Diccionario de estados reprogramaciones.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	12/08/2015	<ul style="list-style-type: none"> Creación del procedimiento.
V2	06/09/2016	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo, alcance, definiciones, flujograma, actividades y documentos de referencia. Se ajusta el procedimiento con el fin de levantarlo con un nivel de detalle muy específico, de acuerdo con las Instrucciones dadas por la Oficina Asesora Jurídica.
V3	24/09/2018	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por cambio del nombre del proceso de Gestión de Reparación Individual y Colectiva a Reparación Integral. Actualización del formato por cambio del Procedimiento Control de Documentos. Actualización de actividades, ajustándolas a los cambios dados en la operativa diaria.
V4	24/09/2019	<ul style="list-style-type: none"> Se ajusta el procedimiento con el fin de levantarlo con un nivel de detalle muy específico, atendiendo la nueva estructura de la SRI y la operatividad del ejercicio. Se adiciona flujograma y se eliminan anexos, ya que ahora se utiliza la herramienta Indemniza.
V5	25/03/2021	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyen las siguientes definiciones: Acuerdos de apoyos, actos jurídicos, actos jurídicos con apoyos, adjudicación judicial de apoyos, ajustes razonables, ajustes razonables en el ejercicio de la capacidad legal, apoyos, apoyos formales, barreras, determinación de los apoyos, deber de participación de las víctimas, capacidad legal, deber de participación de las víctimas, determinación de los apoyos, discapacidad, discapacidad auditiva, discapacidad física, discapacidad psicosocial (mental), discapacidad múltiple, discapacidad por sordoceguera, enfoque diferencial y de género, ley 1996 de 2019, línea de vida, mecanismos de apoyo formales, presunción de capacidad legal, y sujetos de especial protección constitucional. Incluye tipo de reprogramación de fondo para destinatarios de la medida con discapacidad que requieran el uso de alguno de los mecanismos de apoyo formal para el ejercicio de su capacidad jurídica. Se incluyen y/o complementan los criterios de operación: <ul style="list-style-type: none"> * Se debe validar si tratándose de personas con discapacidad o en caso de ser imposible que esta manifieste su voluntad, alguna persona con interés legítimo manifieste que, la persona con discapacidad sujeta del derecho a la indemnización requiere alguno de los mecanismos de apoyo formal establecidos por la Ley 1996 de 2019, para realizar el acto



Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<p>jurídico de entrega de la indemnización administrativa reconocida formalmente por la Unidad para las Víctimas(Ver Anexo 11 guion de llamada reprogramaciones). En caso de requerir el apoyo, es necesario brindar la orientación necesaria (ver Anexo 12 Guía de orientación sobre los mecanismos de apoyo Ley 1996 de 2019, la cual se deriva del procedimiento de "Toma de solicitud de indemnización administrativa").</p> <p>* Destinatario de la medida es una persona con discapacidad que requiere el uso de alguno de los mecanismos de apoyo formal para el ejercicio de su capacidad jurídica; en caso de requerir el apoyo es necesario remitirse a la guía de orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019, la cual se deriva del procedimiento de "Toma de solicitud de indemnización administrativa"</p> <p>* Con el fin de atender las solicitudes que lleguen por un Derecho de Petición o una Acción Constitucional y cuya pretensión verse sobre la indemnización administrativa, es necesario validar los procedimientos de la Subdirección de Reparación Individual para generar un insumo de acuerdo con los lineamientos impartidos por cada uno de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incluye Nota en la actividad No. 5 del flujograma: Nota: Ver Guion de identificación para la orientación a mecanismos de la ley de capacidad legal en caso de reprogramaciones. • Se incluye punto de control en la actividad No. 13 del flujograma. • Se incluye Nota en la actividad No. 15 del flujograma: D. Destinatario de la medida se encuentra en condición de discapacidad y cuenta con apoyo para el cobro de la indemnización administrativa. Continuar con actividad 22. • Se incluye Nota en la actividad No. 16 del flujograma: Ver: Guía para la realización de reprogramaciones de Fondo en la herramienta tecnológica Indemniza. • Se incluye actividad No. 21 en el flujograma: DESTINATARIO DE LA MEDIDA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD CON APOYO. • Se complementa la descripción de la actividad No. 31 del flujograma incluyendo: "e informar al Equipo de Inversión adecuada de recursos sobre los destinatarios con discapacidad que acudieron a alguno de los mecanismos de apoyo formal para el ejercicio de su capacidad jurídica en la entrega de la indemnización." • Se elimina el anexo: Afirmación Bajo La Gravedad de Juramento Desplazamiento Forzado. • Se incluye anexo "guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019". • Se incluye anexo "Guion de identificación para la orientación a mecanismos de la ley de capacidad legal en caso de reprogramaciones".
V6	23/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye resolución 3620 del 29 de noviembre de 2021. • Se ajusta criterio de operación de Reprogramaciones de fondo en cuanto a que se elimina formato información del proceso de revocatoria para dar inicio al cobro persuasivo y/o coactivo conforme a la resolución 551 de 2015 modificada por la resolución 7543 de 2018 por "a la revocatoria del acto que otorgó inicialmente la medida indemnizatoria de conformidad con la resolución 3620 del 29 de noviembre de 2021 y dar inicio al proceso de cobro coactivo. • Se reemplaza el Anexo 6: "Formato de acuerdo de voluntades conforme la resolución 551 de 2015, modificada por la resolución 7543 de 2018" por: Anexo 6: Resolución 3620 del 29 de noviembre de 2021.
V7	23/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta la redacción del Objetivo del Procedimiento. • Se ajusta la redacción del alcance del procedimiento. • Se eliminan las siguientes definiciones: acuerdos de apoyos, adjudicación judicial de apoyos, ajustes razonables, determinación de los apoyos y sospecha. • Se ajustan las siguientes definiciones: apoyos formales, archivo gentiext, capacidad legal, deber de participación de las víctimas, enfoque diferencial y de género, esquema de atención canal escrito, esquema de atención canal telefónico, esquema de atención presencial, grupo de servicio al ciudadano, hijuelas, línea de vida, ley de capacidad legal: ley 1996 de 2019, núcleo familiar, reprogramación de fondo, sucesión y víctima del conflicto armado.



Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<ul style="list-style-type: none"> • Se agregan las siguientes definiciones: gestor de reprogramación, ONP, toma de decisiones con apoyo para la entrega de la indemnización administrativa, ARANDA y LEX. • Se elimina el siguiente criterio de operación: Destinatario de la medida es una persona con discapacidad que requiere el uso de alguno de los mecanismos de apoyo formal para el ejercicio de su capacidad jurídica; en caso de requerir el apoyo es necesario remitirse a la guía de orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019, la cual se deriva del procedimiento de "Toma de solicitud de indemnización administrativa". • Se agrega el siguiente criterio de operación: Destinatario de la medida es una persona con discapacidad que requiere el uso de alguno de los mecanismos de apoyo formal para el ejercicio de su capacidad jurídica, de la aplicación del procedimiento de toma de decisiones con apoyo implementado por la Unidad o cuenta con un proceso de interdicción anterior al 26 de agosto de 2019; en caso de requerir el apoyo es necesario remitirse al procedimiento de "Toma de decisiones con apoyo". • Se ajusta redacción de criterios de operación. • Se ajusta orden de flujograma. • Se complementa la descripción, entrada, responsables y salidas de la Actividad No. 1. • Se complementa la descripción, entrada, responsables y salidas de la Actividad No. 2. • Se complementa la descripción, entrada, y salidas del Punto de control No. 3. • Se agrega Aranda en la Actividad No. 4. • Se agrega Nota en la Actividad No. 5. • Se ajusta las entradas, y salidas de la actividad 18. • Se ajusta las entradas, y salidas de la actividad 20. • Se complementa la descripción, entrada y responsables de la Actividad No. 21. • Se ajusta la entrada y salida de la Actividad No. 23. • Se eliminan las actividades 24 y 25 y se ajusta la numeración del procedimiento. • Se ajusta la entrada, responsable y salida de la Actividad No. 27. • Se ajusta la Nota de la descripción, las entradas y salidas de la Actividad No. 28. • Se ajusta la descripción de la Actividad No. 31. • Se ajusta la descripción de la Actividad No. 32. • Se actualizan anexos, eliminando los siguiente: • Matriz de criterios de calidad para generación de actos administrativos. • Guía para la orientación sobre los mecanismos de apoyo ley 1996 de 2019, la cual se deriva del procedimiento de "Toma de solicitud de indemnización administrativa"). • Guion de identificación para la orientación a mecanismos de la ley de capacidad legal en caso de reprogramaciones. • Se incluye el siguiente anexo: Anexo 10: Procedimiento Toma de decisiones con apoyo.
V8	24/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye el "Diccionario de estados reprogramaciones" para su uso en las actividades: PC3, 4, 5, 6, PC7, 8, 15, 16, 17, PC18, 19, 20 y 21. • Se incluye anexo 11: "Diccionario de estados reprogramaciones".