

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 1 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIG EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADORA EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	DIRECTORA DE REPARACIÓN

1. OBJETIVO

Realizar la socialización, formulación, implementación y seguimiento de las medidas de satisfacción en la Reparación Individual, de acuerdo a lo establecido en el artículo 139 de la ley 1448 de 2011.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de las solicitudes de medidas de satisfacción, las cuales pueden ser por oferta o demanda, en el marco de la ruta de reparación individual, y finaliza con la implementación y seguimiento de la medida de satisfacción implementada a las víctimas que define de la ley 1448.

3. DEFINICIONES

Medidas de Satisfacción: las medidas de satisfacción son un componente de la reparación integral. Estas medidas son acciones de carácter material e inmaterial, tendientes a restablecer la dignidad de las víctimas y difundir la verdad sobre lo sucedido, a través de la reconstrucción de los hechos y preservación de la memoria histórica. Estas acciones tienen como principal objetivo proporcionar bienestar y contribuir a mitigar el dolor de las víctimas.

Reparación Simbólica: la reparación simbólica tiende a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de hechos, las solicitudes de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas. En el Decreto 4800 de 2011, se define la reparación simbólica como aquella que comprende la realización de actos u obras de alcance o repercusión pública dirigidas a la construcción y recuperación de memoria histórica, el reconocimiento de la dignidad de las víctimas y la reconstrucción del tejido social.

Fuentes de Información: se refiere a la procedencia de la solicitud de medidas de satisfacción. Por DEMANDA, cuando la solicitud viene directamente de las víctimas a través de los PAARI o iniciativas que pasan directamente a las Direcciones Territoriales o a la Oficina Central. Por OFERTA, cuando se plantean las estrategias o acciones desde la Unidad para convocar a las víctimas para concertar las medidas de satisfacción.

MAARIV: Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas.

Líder de Medidas de Satisfacción Individual: el equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Central tiene una persona que se encarga de compilar y hacer seguimiento de lo relacionado con medidas de satisfacción por la Ruta de Reparación Individual.

Guía de Medidas de Satisfacción: documento conceptual de medidas de satisfacción elaborado y aprobado por las instituciones del SNARIV que hacen parte del Subcomité de Medidas de Satisfacción.

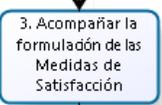
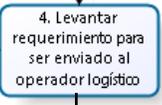
Requerimiento: el requerimiento está conformado por el **formato Banco de Proyectos** en el cual se describe la acción a realizar y se justifica como medida de satisfacción; y el **formato de Operador** en el cual se colocan los requerimientos logísticos. En algunos casos, cuando se trata de proyectos que van más allá de una sola acción, se adjunta el proyecto presentado por la Organización de Víctimas o el ente territorial.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 2 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIG EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADORA EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	DIRECTORA DE REPARACIÓN

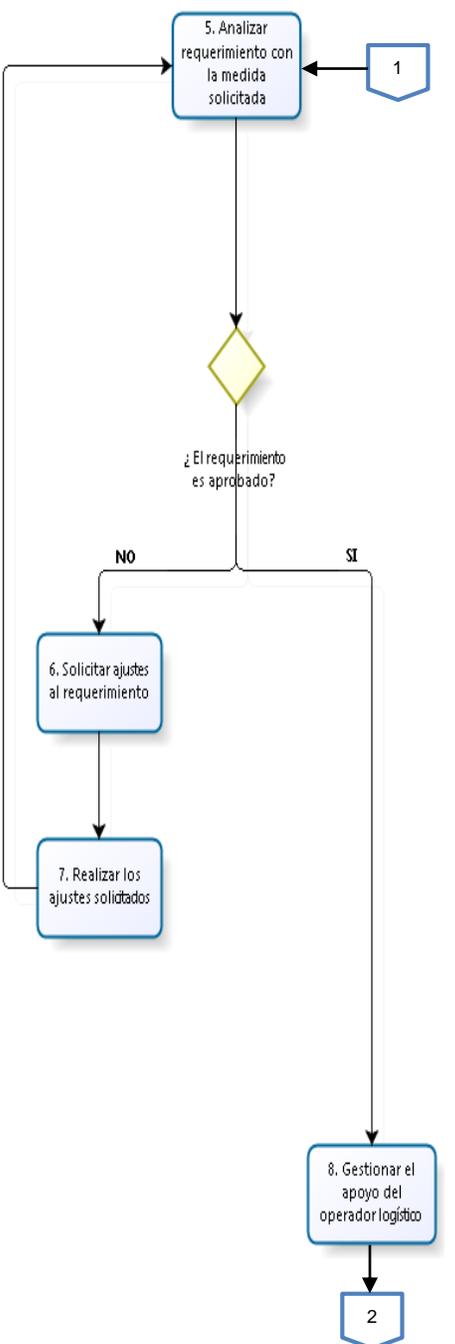
Aprobación del requerimiento: para ser aprobado, el requerimiento debe llevar las firmas de la Coordinación del Medidas de Satisfacción, de la Subdirección de Reparación Individual y el visto bueno del supervisor del contrato con el operador.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 3 DE 6
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIG EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADORA EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	DIRECTORA DE REPARACIÓN

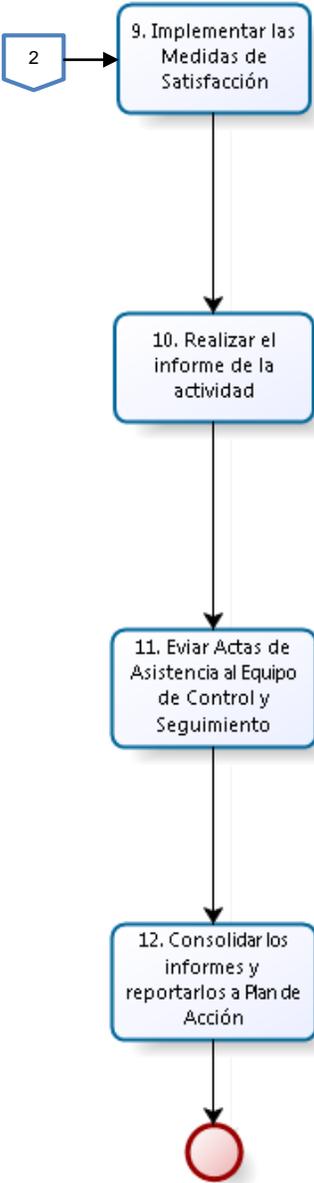
4. ACTIVIDADES

No.	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		1. Planear y territorializar las metas de Medidas de Satisfacción en reparación individual, para el plan de acción del año en curso, con base en los indicadores históricos y los que surgen de acuerdo a la dinámica del equipo.	Coordinador del equipo Medidas de Satisfacción	Matriz del Plan de Acción y Matriz de Territorialización.
2 PC		2. Identificar las Medidas de Satisfacción, por solicitud directa de las víctimas, a través de: <ul style="list-style-type: none"> • PAARI • Presentación de iniciativas directamente a la territorial o la oficina a nivel nacional. • Sentencias judiciales: Tutelas, Derechos de petición, PQR. O por oferta del equipo de Medidas de Satisfacción.	Líder de Medidas de Satisfacción Individual Enlaces de Medidas de Satisfacción en territorio	PAARI Correo Electrónico u Oficio con solicitud de la medida.
		¿Las Medidas de Satisfacción son por Oferta o por Demanda? Si las Medidas de Satisfacción son por Oferta continuar con la actividad 3. En caso contrario continuar con la actividad 4.		
3		3. Acompañar la formulación de las Medidas de Satisfacción, mediante el envío de lineamientos desde el nivel nacional, a través de correo electrónico o llamada al Enlace de Medidas de Satisfacción en territorio.	Coordinador Medidas de Satisfacción	Correo Electrónico con lineamientos para la formulación de la medida de satisfacción.
4		4. Levantar requerimiento para ser enviado al operador logístico	Enlace de Medidas de Satisfacción en territorio.	Correo electrónico con el Formato Banco de Proyectos y Formato Operador Logístico.
				

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 4 DE 6
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIG EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADORA EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	DIRECTORA DE REPARACIÓN

No.	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro	
5 PC	 <pre> graph TD 1[1] --> 5[5. Analizar requerimiento con la medida solicitada] 5 --> D{¿El requerimiento es aprobado?} D -- NO --> 6[6. Solicitar ajustes al requerimiento] 6 --> 7[7. Realizar los ajustes solicitados] 7 --> 5 D -- SI --> 8[8. Gestionar el apoyo del operador logístico] 8 --> 2[2] </pre>	<p>5. Analizar requerimiento con la medida solicitada, para ver si cumple con los principios de acuerdo a la guía de Medidas de Satisfacción y si es viable, para ser aprobado.</p>	<p>Líder de Medidas de Satisfacción Individual, coordinador(a) del equipo de Medidas de Satisfacción, Subdirector(a) de Reparación Individual.</p>	N/A	
		<p>¿El requerimiento es aprobado?</p> <p>Si el requerimiento NO es aprobado continuar con la actividad 6.</p> <p>En caso contrario continuar con la actividad 8.</p>			
6		<p>6. Solicitar ajustes al requerimiento</p>	<p>6. Solicitar ajustes al requerimiento para su aprobación, a través del envío de correo electrónico al responsable de su formulación.</p>	<p>Líder de Medidas de Satisfacción Individual o persona administrativa de medidas de satisfacción.</p>	<p>Correo Electrónico Institucional con solicitud de ajustes a los formatos del requerimiento.</p>
7		<p>7. Realizar los ajustes solicitados</p>	<p>7. Realizar los ajustes solicitados para la aprobación del requerimiento y enviarlos por correo al Líder de Medidas de Satisfacción de Reparación Individual. Continuar con la actividad 5.</p> <p>Nota: Si la solicitud definitivamente no es aprobada, se finaliza el proceso.</p>	<p>Enlace de Medidas de Satisfacción en territorio.</p>	<p>Correo electrónico con ajustes al Formato Banco de Proyectos y Formato Operador Logístico.</p>
8 PC	<p>8. Gestionar el apoyo del operador logístico</p>	<p>8. Gestionar el apoyo del operador logístico, mediante el envío del requerimiento aprobado al supervisor del contrato, a través de un correo electrónico.</p>	<p>Líder de Medidas de Satisfacción Individual o persona administrativa de medidas de satisfacción.</p>	<p>Correo Electrónico Institucional con Formato Banco de Proyectos y Formato Operador Logístico aprobado.</p>	

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 5 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIG EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADORA EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	DIRECTORA DE REPARACIÓN

No.	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro	
9		<p>9. Implementar las Medidas de Satisfacción de acuerdo a lo establecido y aprobado en el requerimiento.</p> <p>Nota: En caso tal que la actividad deba ser cancelada o aplazada, se debe enviar un correo al líder de medidas de satisfacción indicando y justificando la cancelación. Para volver a solicitar el requerimiento con una nueva fecha y continuar con la actividad 4.</p>	Enlace de Medidas de Satisfacción en territorio.	N/A	
10		10. Realizar el informe de la actividad, en los formatos establecidos para tal fin y enviarlo por correo electrónico al Equipo de Medidas de Satisfacción del nivel nacional.	Enlace de Medidas de Satisfacción en territorio.	Correo electrónico con Informe de la actividad, Acta de Asistencia y archivo fotográfico.	
11		11. Enviar Actas de Asistencia al Equipo de Control y Seguimiento	11. Enviar las Actas de Asistencia al Equipo de Control y Seguimiento, a través de un correo electrónico, para hacer la sistematización en el MAARIV y así alimentar la Base de Datos de las víctimas registradas que han accedido a Medidas de Satisfacción.	Líder de Medidas de Satisfacción Individual Profesional o técnico administrativo de medidas de satisfacción. Equipo de Control y Seguimiento	Correo Electrónico envío Actas de Asistencia MAARIV – Módulo de Medidas de Satisfacción
12		12. Consolidar los informes y reportarlos a Plan de Acción	12. Consolidar los informes en la matriz de acopio del Plan de Acción y reportarlos a la Subdirección de Reparación Individual, través de correo electrónico y en físico a través de un CD y un memorando.	Líder de Medidas de Satisfacción Individual, Coordinador(a) Medidas de Satisfacción, Profesional o técnico administrativo de Medidas de Satisfacción.	Correo Electrónico con Matriz de acopio del Plan de Acción. Soportes de actividades en CD y memorando físico.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 6 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIG EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADORA EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	DIRECTORA DE REPARACIÓN

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía de Medidas de Satisfacción. Documento de trabajo Subcomité Medidas de Satisfacción (No elaborado únicamente por la Unidad para las Víctimas).
- Formato Informe de Actividades
- Matriz Seguimiento Banco de Proyectos Individual (Cuadro de seguimiento)
- Formato Banco de Proyectos
- Formato Operador Logístico
- Formato general de Acta de Reunión
- Formato general de Acta de Asistencia
- Matriz de avances de Plan de Acción

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
V2	4	Se reestructura las actividades del procedimiento y se modifican y/o incluyen registros asociados.	Dar mayor claridad a las actividades y responsables de la ejecución del procedimiento y ajustarlas con la dinámica de la Unidad.	04/03/2014
V3	1 2 3 4 5	Se reestructuró el Objetivo Se reestructuró el alcance Se plantearon nuevas definiciones Se reestructuró el diagrama de flujo, las descripciones, los responsables, los reportes y los puntos de control. Se revisó y replantearon los documentos de referencia.	La redacción anterior del objetivo no contaba con los términos del procedimiento La redacción anterior del alcance no contaba con los términos del procedimiento La redacción anterior de las definiciones no contaba con los términos del procedimiento El diagrama de flujo no contaba con los términos del procedimiento Era necesario revisar que los documentos de referencia estuvieran en los formatos requeridos.	17/09/2014
V4	4	Se reestructura las actividades del procedimiento y se modifican y/o incluyen registros asociados.	Dar mayor claridad a las actividades y responsables de la ejecución del procedimiento y ajustarlas con la dinámica de la Unidad.	27/07/2015