 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>PROCEDIMIENTO BRINDAR ASESORÍA ESPECÍFICA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA A LAS VÍCTIMAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> 410.08.08-13 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>FECHA:</b> 12/08/2015 <b>PÁGINA:</b> 1 de 5
	<b>PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA</b>	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
ENLACE SIG PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

## 1. OBJETIVO

Orientar a las víctimas que aceptaron el Programa de Acompañamiento, en la línea de inversión de su interés, a través de conceptos y nociones básicas para la inversión adecuada de sus recursos.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia desarrollando los insumos metodológicos para desarrollar los talleres por cada línea de inversión buscando ampliar la cobertura del Programa de Acompañamiento atendiendo la demanda de las víctimas que no tienen acceso a la oferta institucional, convocándolas para que asistan a cada uno de los talleres y finalmente realizar un seguimiento y reporte de éstos.

## 3. DEFINICIONES


**CCIO:** Es el grupo de servicio al ciudadano, como una herramienta cuyo objetivo es ser un canal de interacción ciudadana, donde la población víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial puedan obtener información clara, veraz y oportuna. Esta solución es la respuesta para atender a la población víctima y organismos de control bajo el marco de calidad integral. Parte de la premisa que una atención de excelencia es posible si se cuenta con una definida política de servicio al cliente, se utilizan adecuadamente las tecnologías de información y comunicación, se ofrecen canales de comunicación integrados que facilitan una relación dinámica con los ciudadanos, se fortalecen los sistemas de consulta de los Procesos con visión hacia la población, que necesita información en línea, se establecen procedimientos de medición de la satisfacción y de percepción de los servicios y de la Entidad y se fortalece una cultura de atención basada en la calidez, calidad y oportunidad con atención 7 días a la semana las 24 horas

**OPERADOR:** operador logístico es aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su cadena de suministro (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e, incluso, ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ello infraestructuras físicas, tecnología y sistemas de información, propios o ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados.<sup>1</sup>

**TALLER DE EDUCACIÓN SUPERIOR:** El contenido básico en este taller es explicar qué es la educación superior, (Técnica Profesional, Escuelas tecnológicas, Universidades), como repercutiría el estudio en la vida de la víctima y si esto trae o no beneficios.

**TALLER DE VIVIENDA, ADQUISICIÓN O MEJORAMIENTO:** este taller básicamente se concentra en abordar el tipo de mejoramientos, los trámites o pasos a realizar cuando es adquisición de vivienda.

<sup>1</sup> Que es un operador logístico: <http://icexpassenger.blogspot.com/2013/03/que-es-un-operador-logistico.html>

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>PROCEDIMIENTO BRINDAR ASESORÍA ESPECÍFICA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA A LAS VÍCTIMAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> 410.08.08-13 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>FECHA:</b> 12/08/2015 <b>PÁGINA:</b> 2 de 5
	<b>PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA</b>	
<b>ELABORÓ</b> ENLACE SIG PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	<b>REVISÓ</b> SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL	<b>APROBÓ</b> DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

**TALLER DE CREACIÓN O FORTALECIMIENTO DE PROYECTOS PRODUCTIVOS:** En este taller se tocan temas como tipos de fortalecimientos, acciones previas a la creación y pasos para la misma.

**VÍCTIMA:** De acuerdo a lo establecido la Ley de Víctimas, “Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, 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 esta 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”.



<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
ENLACE SIG PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

**4. ACTIVIDADES**

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro	
1		1. Planear Talleres por línea de inversión frente al análisis de impacto obtenido en periodos anteriores PAARI y base de indemnizados.	Coordinadora del Programa de Acompañamiento Profesional nivel nacional Programa de Acompañamiento	Metas plan de acción proyectadas para el periodo.	
2		2. Entregar los insumos metodológicos para desarrollar el taller por cada línea de inversión a los enlaces a nivel territorial.	Coordinadora del Programa de Acompañamiento Profesional nivel nacional Programa de Acompañamiento	Metodologías Talleres por línea incluida en la Guía del enlace.	
3 PC		3. Solicitar y recepcionar BD con la información de preferencia por línea.	Profesional nivel nacional Programa de Acompañamiento	Base de datos Excel remitida por correo electrónico	
4		4. Validar y Parametrizar la base de datos de acuerdo a los criterios.	Profesional nivel nacional Programa de Acompañamiento	Base de datos Excel remitida por correo electrónico	
		5. Remitir correo con el análisis de cada territorio.			
5		6. Recepcionar correo de los enlaces con el lugar, fecha y hora de los talleres.	Profesional nivel nacional Programa de Acompañamiento	Base de datos Excel remitida por correo electrónico	
6		7. Consolidar la información de lugar, fecha y hora de los talleres.	Profesional nivel nacional Programa de Acompañamiento	Base de datos Excel con el análisis	
9		8. Remitir BD al CCIO con la programación de los talleres.	Profesionales a cargo del proceso en el Programa de Acompañamiento nivel nacional	Base de datos en Excel con la información de los talleres.	
10 PC		1	8. Remitir la base de datos al CCIO con la programación de los talleres por línea de inversión (fecha, hora y	Profesionales a cargo del proceso en el Programa de	Correo electrónico con la Base de datos en Excel con la



**PROCEDIMIENTO BRINDAR ASESORÍA ESPECÍFICA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA A LAS VÍCTIMAS**

PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
ENLACE SIG PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

	<pre> graph TD     1{{1}} --&gt; 9[9. Realizar la convocatoria a los talleres.]     9 --&gt; 10[10. Enviar resultado de la convocatoria a los enlaces del PA nacional.]     10 --&gt; 11[11. Remitir base final a los profesionales nivel territorial.]     11 --&gt; 12[12. Realizar talleres por línea de inversión.]     12 --&gt; 13[13. Remitir evidencias del taller.]     13 --&gt; 14[14. Realizar seguimiento a la ejecución de los talleres.]     14 --&gt; 15[15. Remitir seguimiento al coordinador del PA.]     15 --&gt; FIN((FIN))         </pre>	<p>lugar) con un mínimo de 60 personas a llamar por cada taller.</p> <p>Acompañamiento nivel nacional</p> <p>información de los talleres.</p>
11	<p>9. Realizar la convocatoria a los talleres.</p>	<p>9. Realizar la convocatoria a los diferentes talleres en las líneas escogidas de acuerdo a la base de datos remitida.</p> <p>Esta actividad tendrá que hacerse durante los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la base.</p> <p>CCIO</p> <p>Base de datos Excel retroalimentada por el CCIO</p>
12	<p>10. Enviar resultado de la convocatoria a los enlaces del PA nacional.</p>	<p>10. Enviar el resultado de la convocatoria a los profesionales del Programa de Acompañamiento a nivel nacional.</p> <p>Operador (Call center)</p> <p>Correo electrónico con Base de datos Excel retroalimentada por el CCIO</p>
13	<p>11. Remitir base final a los profesionales nivel territorial.</p>	<p>11. Remitir la base final a los Profesionales nivel territorial.</p> <p>Profesional del Programa de Acompañamiento a nivel nacional</p> <p>Base de datos Excel remitida por correo electrónico</p>
14	<p>12. Realizar talleres por línea de inversión.</p>	<p>12. Realizar los talleres por línea de inversión (Taller de Educación Superior, Taller de Vivienda, adquisición o mejoramiento, Taller de Creación o fortalecimiento de proyectos productivos) de acuerdo al cronograma establecido y las convocatorias realizadas.</p> <p>Profesional del Programa de Acompañamiento a nivel territorial</p> <p>Informe de actividades específicas, listados de asistencia y registro fotográfico de la actividad</p>
15	<p>13. Remitir evidencias del taller.</p>	<p>13. Remitir al enlace del PA a nivel nacional las evidencias del taller a través del Informe de actividades específicas, listados de asistencia y registro fotográfico de la actividad.</p> <p>Profesional del Programa de Acompañamiento a nivel territorial</p> <p>Correo electrónico con Informe de actividades específicas, listados de asistencia y registro fotográfico de la actividad</p>
16 PC	<p>14. Realizar seguimiento a la ejecución de los talleres.</p>	<p>14. Realizar seguimiento mensual de la ejecución de los talleres consolidando en el acopio de informe del plan de acción.</p> <p>Profesional del Programa de Acompañamiento a nivel nacional</p> <p>Acopio del plan de acción.</p>
17	<p>15. Remitir seguimiento al coordinador del PA.</p> <p><b>FIN</b></p>	<p>15. Reemitir seguimiento al coordinador del Programa de acompañamiento.</p> <p>Profesional del Programa de Acompañamiento a nivel nacional</p> <p>Correo electrónico con Acopio del plan de acción.</p>

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>PROCEDIMIENTO BRINDAR ASESORÍA ESPECÍFICA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA A LAS VÍCTIMAS</b>	<b>CÓDIGO: 410.08.08-13</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 12/08/2015</b> <b>PÁGINA: 5 de 5</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA</b>	
<b>ELABORÓ</b> ENLACE SIG PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	<b>REVISÓ</b> SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL	<b>APROBÓ</b> DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía del enlace.

## ANEXOS

### Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio