



1. OBJETIVO:

Identificar a los sujetos de reparación colectiva, así como las respectivas situaciones de victimización que produjeron daños colectivos, consultando la voluntad del colectivo para iniciar el proceso de reparación colectiva y si es procedente surtir el proceso de registro.

2. ALCANCE:

Este procedimiento, se constituye como la fase de inicio de la Ruta de Reparación Colectiva que puede adelantarse a través de dos modalidades: por Oferta o por Demanda, seguida de la voluntariedad del Sujeto para dar comienzo a la Ruta de Reparación Colectiva; inicia revisando los lineamientos técnicos para la identificación del Sujeto de Reparación Colectiva, definidos dentro del programa, continúa, con la consolidación de información pertinente acerca de la situación actual del sujeto colectivo relacionada con: **1.** Instrumentos de planeación; y **2.** Disponibilidad de recursos de la entidad territorial, y finaliza con el diligenciamiento de la ficha de identificación y correlación.

3. DEFINICIONES

- **ACERCAMIENTO:** Son las acciones de interlocución con el sujeto de reparación colectiva y la institucionalidad mediante las cuales la Unidad inicia la reconstrucción de la confianza entre la comunidad y el Estado, se profundiza en la información precisa sobre el posible Sujeto de Reparación Colectiva - SRC - en cuanto a sus atributos, las características de capacidad para el trabajo en conjunto, sus estructuras organizativas, sus autoridades representativas y tradicionales. Este paso tiene lugar antes del registro cuando la identificación de Sujeto de Reparación Colectiva se ha hecho por oferta.
- **AUTORIDAD PROPIA:** Es la autoridad que las comunidades étnicas tienen como formas de control social y político propias. Para efectos de la concertación y diálogo con el Estado, los pueblos indígenas cuentan con los cabildos y gobernadores de los resguardos, las comunidades negras y afrocolombianas con los consejos comunitarios y sus asambleas, y el pueblo Rrom con las kumpanyas.
- **ATRIBUTOS:** Hace referencia a aquellas características que logran determinar si un grupo de personas es además un sujeto colectivo: prácticas colectivas, territorio (para comunidades étnicas, campesinas y barriales), autoreconocimiento y reconocimiento por terceros, proyecto colectivo y formas de organización y relacionamiento.
- **COMITÉ DE IMPULSO O GRUPO DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO:** Es un grupo de personas representativo del Sujeto de Reparación Colectiva, responsable



de dinamizar el proceso y de interlocutar con la Unidad para las Víctimas, otras instituciones y organizaciones del sector civil. En su elección se debe garantizar que los distintos liderazgos y los sujetos de especial protección constitucional encuentren equitativa representación en este espacio. Para el caso de comunidades étnicas, se denomina grupo de apoyo o podrá tomar el nombre que la comunidad prefiera y contará con la participación de las autoridades tradicionales, representativas y otros líderes y lideresas de la comunidad. Igualmente podrán formar parte del grupo de apoyo otras instituciones y ONG's acompañantes si la comunidad lo estima conveniente.

- **COMUNIDADES AFROCOLOMBIANAS, NEGRAS, RAIZALES Y PALENQUERAS:** las comunidades negras son las comunidades asentadas en las cuencas de los ríos de la región pacífica, en los departamentos de Chocó, Nariño, Cauca, Valle del Cauca principalmente, quienes comparten características culturales y poseen títulos colectivos. Las comunidades afrocolombianas son las que se reconocen como tales, no poseen títulos colectivos y están asentadas principalmente en la región caribe. Las comunidades palenqueras están conformadas por las personas que provienen o viven en territorios denominados como palenques, por ejemplo, San Basilio en el municipio de Mahates, en el departamento de Bolívar, quienes comparten una lengua llamada palenquero. Las comunidades raizales son las que viven en el archipiélago de San Andres, Providencia y Santa Catalina, poseen una lengua llamada creole y reivindican la pertenencia a la religión adventista.
- **COMUNIDAD:** Para el Programa de Reparación Colectiva la comunidad será entendida como el conjunto de personas que conviven en un mismo espacio geográfico, que puede ser rural o urbano, que construyen su identidad colectiva a partir del territorio, de las relaciones de parentesco, de una historia de construcción compartida y de elementos de cooperación y organización de orden económico, político, cultural y simbólico. Esta se abordará a partir de los atributos mencionados anteriormente, así como un desarrollo exhaustivo de sus formas de concebir el territorio.
- **DDHH:** Derechos Humanos. Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.
- **DAÑO COLECTIVO:** Es la afectación o el impacto negativo que generó el conflicto armado sobre alguno o la totalidad de los atributos que caracterizan a los colectivos. Lo anterior como consecuencia de tres hipótesis de victimización: el menoscabo ocasionado por la violación de los derechos colectivos, la violación grave y/o manifiesta de los derechos individuales de los miembros de los colectivos o el impacto colectivo de la violación de derechos individuales.

Estas afectaciones o impactos negativos están asociadas a la percepción del sufrimiento, la pérdida, la transformación negativa de sus vidas, el menoscabo de

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 430.08.08-8
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA	Fecha: 23/12/2021 Página: 3 de 14

los recursos para afrontar el futuro o para construir el proyecto que se tenía antes de los hechos violentos. No se refiere, pues, a la sumatoria de daños individuales.

- **DIH:** El Derecho Internacional Humanitario (DIH) es la agrupación de las distintas normas, en su mayoría reflejadas en los Convenios de Ginebra, en 1949 y los protocolos adicionales que tienen como objetivo principal la protección de las personas que no participan en hostilidades o que han decidido dejar de participar en el enfrentamiento. Las distintas normas del Derecho Internacional Humanitario pretenden evitar y limitar el sufrimiento humano en tiempos de conflictos armados. Estas normas son de obligatorio cumplimiento tanto por los gobiernos y los ejércitos participantes en el conflicto como por los distintos grupos armados de oposición o cualquier parte participante en el mismo.
- **ENFOQUES DIFERENCIALES:** “El conjunto de medidas y acciones que al dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales: i. Buscan garantizar la igualdad efectiva en el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral. ii. Deben responder a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas. iii. Contribuyen a eliminar esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser causa o contribuyeron a la ocurrencia de hechos victimizantes.”¹
- **FASE DE IDENTIFICACIÓN:** El artículo 2.2.7.8.6, del Decreto 1084 de 2015, señala “Fase de identificación del sujeto de reparación colectiva. La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación a las Víctimas identificará los sujetos de reparación colectiva a través de dos modalidades:

1. Por oferta del Estado, la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas identificará zonas y/o colectivos de mayor victimización colectiva a través de ejercicios de georreferenciación de hechos victimizantes, de identificación de comunidades, poblaciones o grupos sociales vulnerables y excluidos, de análisis de bases de datos, informes e investigaciones sobre graves y manifiestas violaciones a los Derechos Humanos, e infracciones al DIH ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, entre otras herramientas, para la convocatoria de los sujetos de reparación colectiva. Mediante un mecanismo de difusión nacional y público se dará a conocer la voluntad del Estado por reparar a las zonas y/o colectivos susceptibles de reparación colectiva. Este mecanismo permitirá el inicio de la reconstrucción de confianza entre comunidad y Estado.

Los sujetos de reparación colectiva que acepten la invitación a participar en el Programa de Reparación Colectiva por parte de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación a las Víctimas tendrán que surtir el procedimiento de registro.

¹ ABC del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de género. Conceptos básicos en el marco de la implementación de la Resolución 758 de 2014 de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 430.08.08-8
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA	Fecha: 23/12/2021 Página: 4 de 14

2. Por demanda, los sujetos de reparación colectiva no incluidos en la oferta del Estado y que se consideren con el derecho a la reparación deberán adelantar el procedimiento de Registro ante el Ministerio Público.

Parágrafo. En la modalidad por oferta del Estado, la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación a las Víctimas coadyuvará en las solicitudes del Registro de los sujetos de reparación colectiva con base en ejercicios de georreferenciación, identificación de comunidades, poblaciones o grupos sociales vulnerables y excluidos, de análisis de bases de datos, informes e investigaciones sobre hechos victimizantes, entre otras herramientas.”

En este sentido, la fase de identificación tendrá como objetivo realizar una descripción inicial en clave de atributos y daños colectivos de los sujetos de reparación colectiva, inscritos en el Registro Único de Víctimas (RUV), así como obtener información relacionada con el estado actual del sujeto colectivo relacionadas con: información demográfica, características de la población, instrumentos de planeación y disponibilidad de recursos de las entidades territoriales.

- **FUD:** Formato único de declaración.
- **GRADUALIDAD:** se refiere a la escalonada implementación de los programas, planes y proyectos de atención, asistencia y reparación, sin desconocer la obligación de implementarlos en todo el país en un lapso determinado, respetando el principio constitucional de igualdad.
- **GEORREFERENCIACIÓN:** es el proceso de escalado, rotación, traducción, corrección e inclinación de la información para que coincida con un tamaño y una posición particular en el espacio.
- **GRUPOS:** Conjunto de personas vinculadas entre sí, pero sin organización formal, que se relacionan y tienen condiciones comunes que les permitieron definir un proyecto colectivo encaminado a la reivindicación de derechos, por los cuales se generaron procesos de estigmatización dentro de un territorio específico. Es importante destacar, que, al contrario de las organizaciones, el grupo no tiene una estructura organizacional definida.
- **HECHO VICTIMIZANTE:** corresponde a las violaciones al DIH y a los DDHH ocurridas dentro del marco del artículo 3 de la Ley 1448. Para el programa de reparación colectiva existen tres hipótesis de victimización: i) Violaciones a los derechos colectivos; ii) violación grave y manifiesta de los derechos individuales de los miembros de los colectivos; iii) violación de derechos individuales con impacto colectivo.
- **MOVIMIENTOS SOCIALES Y POLÍTICOS:** Este tipo de colectivo constituye una expresión organizada de la sociedad civil que actúa de manera permanente y

concertada, con el objetivo de modificar normas y valores establecidos en determinado orden social. Su existencia se corresponde con contextos socio temporales específicos de reclamación de derechos por parte de sectores particulares de la sociedad, sin que necesariamente la representen en su totalidad. Su acción colectiva no está ligada a una única estructura organizativa, sino a la convergencia de múltiples formas de movilización e incidencia alrededor de un objetivo común, cuyo ámbito de acción no se circunscribe a un territorio específico, así como su alcance e impacto. Es importante tener en cuenta que un movimiento social podrá estar constituido por organizaciones, individuos y/o comunidades, que recurren a vías institucionales o no convencionales para la reivindicación de sus demandas.

- **ORGANIZACIONES:** Conjunto de personas vinculadas entre sí por haber decidido pertenecer formalmente a un colectivo, el cual se conforma con el fin de lograr un objetivo común y consensuado. Este tipo de colectivos cuentan con recursos tangibles, intangibles y humanos; con una estructura organizacional, y con medios que les permiten desarrollar su objetivo, el cual se encuentra directamente relacionado con su proyecto colectivo y determina tanto sus prácticas colectivas, como sus formas de relacionamiento.
- **PLAN INTEGRAL DE REPARACIÓN COLECTIVA (PIRC):** Un plan integral de reparación colectiva (PIRC), es un instrumento que define y programa la implementación de los mecanismos dirigidos a reparar los daños colectivos ocasionados en el marco del conflicto armado a los sujetos de reparación colectiva. El Plan integral de Reparación colectiva (PIRC) contiene los objetivos, productos, actividades, costos, indicadores y cronograma acordado con el SRC y que están asociados a las categorías de daño colectivo, es decir, a las afectaciones a los atributos del sujeto.
- **PROGRESIVIDAD:** supone el compromiso de iniciar procesos que conlleven al goce efectivo de los Derechos Humanos, obligación que suma al reconocimiento de unos contenidos mínimos o esenciales de satisfacción de esos derechos que el Estado debe garantizar a todas las personas, e ir acreditándolas paulatinamente.
- **PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS:** son los pueblos y comunidades descendientes de los pueblos amerindios pobladores ancestrales del territorio nacional antes de la conquista y el establecimiento de los límites nacionales.
- **PUEBLO RROM:** son las comunidades descendientes de los inmigrantes Rrom que han llegado al territorio nacional y que conservan y reivindican su forma de vida.
- **RUV:** Registro Único de Víctimas
- **SISTEMATICIDAD:** regularidad o repetición de los mecanismos e intención detrás de las violaciones de DDHH, sin mediar frecuencia ni intensidad.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 430.08.08-8
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA	Fecha: 23/12/2021 Página: 6 de 14

- **SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN COLECTIVA:** (Sub. RC).
- **SUJETO COLECTIVO:** Para la Unidad para las Víctimas, en la implementación del programa de Reparación Colectiva, es posible definir a un sujeto colectivo como el resultado de un proceso histórico de construcción de identidad común en el que convergen personas en función de principios y creencias (que constituyen las nociones alrededor de lo que es justo e injusto, apropiado e inapropiado, bueno o malo), prácticas (que dan sentido a su encuentro) y relaciones (tanto entre ellas, como con su entorno), las cuales se inscriben en el ámbito material, político y simbólico; buscando materializar los propósitos que dan razón a su vinculación. Teniendo en cuenta lo anterior, para determinar la existencia de un colectivo susceptible de reparación colectiva, se debe evidenciar el cumplimiento de la totalidad de los siguientes cuatro atributos generales: auto reconocimiento y reconocimiento por terceros, Proyecto Colectivo, Prácticas Colectivas, formas de Organización y Relacionamiento y exclusivamente para comunidades, comunidades y pueblos étnicos el territorio en relación de su construcción de identidad.
- **SUJETO DE REPARACIÓN COLECTIVA (SRC):** Los Sujetos de Reparación Colectiva son aquellos colectivos que han sufrido daños colectivos, en términos del artículo 3 y específicamente el artículo 151 de la Ley 1448 de 2011; el artículo 152 de la Ley 1448 de 2011; asimismo, el Decreto 1084 de 2015 en el artículo 2.2.7.8.2, reconoce la existencia de tres tipos de sujetos colectivos susceptibles de ser reparados colectivamente: comunidades (étnicas y no étnicas), grupos y organizaciones (sociales, sindicales o políticas), por lo cual para fines del registro de estos sujetos, es necesario identificar y analizar los daños colectivos a partir de la afectación de sus atributos como consecuencia de hechos victimizantes ocurridos con ocasión al conflicto armado interno.
- **VÍCTIMAS:** Aquellas personas que individual o colectivamente han 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 éstas, 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 las víctimas 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.



- **VIOLACIONES GRAVES Y MANIFIESTAS A LOS DERECHOS HUMANOS:** son conductas cuya esencia lleva a calificarlas como contrarias a la dignidad y supervivencia humana. Violaciones Graves de los Derechos Humanos: se predica de lo que en su ocurrencia presenta una o varias de las siguientes características: 1. Patrones de victimización: sistematicidad y frecuencia mínima (duración en el tiempo) de ocurrencia de la violación de derechos. 2. Intensidad: marcada por a) el número de violaciones, ó, b) la tasa y/o proporción de población afectada.

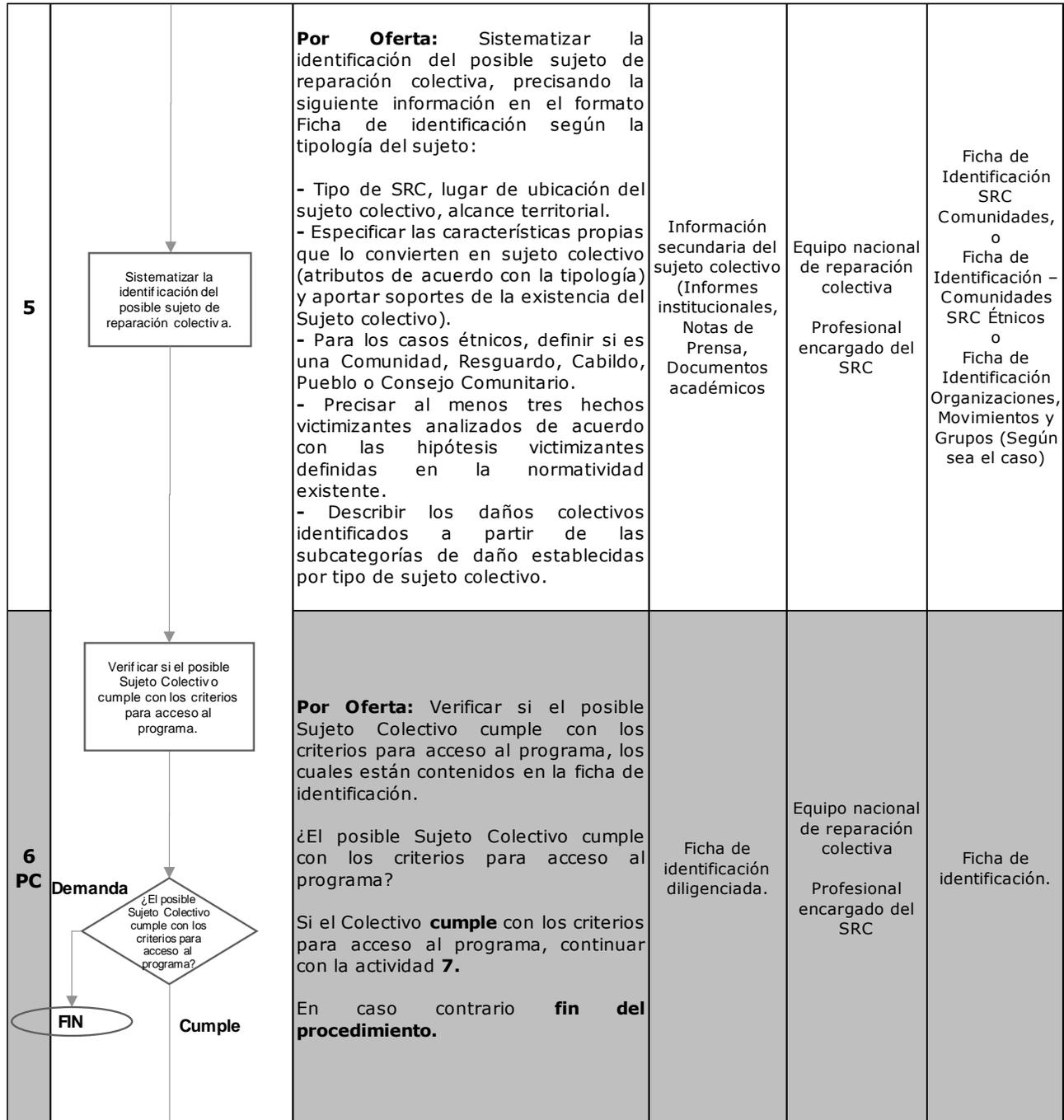
4. CRITERIOS DE OPERACIÓN:

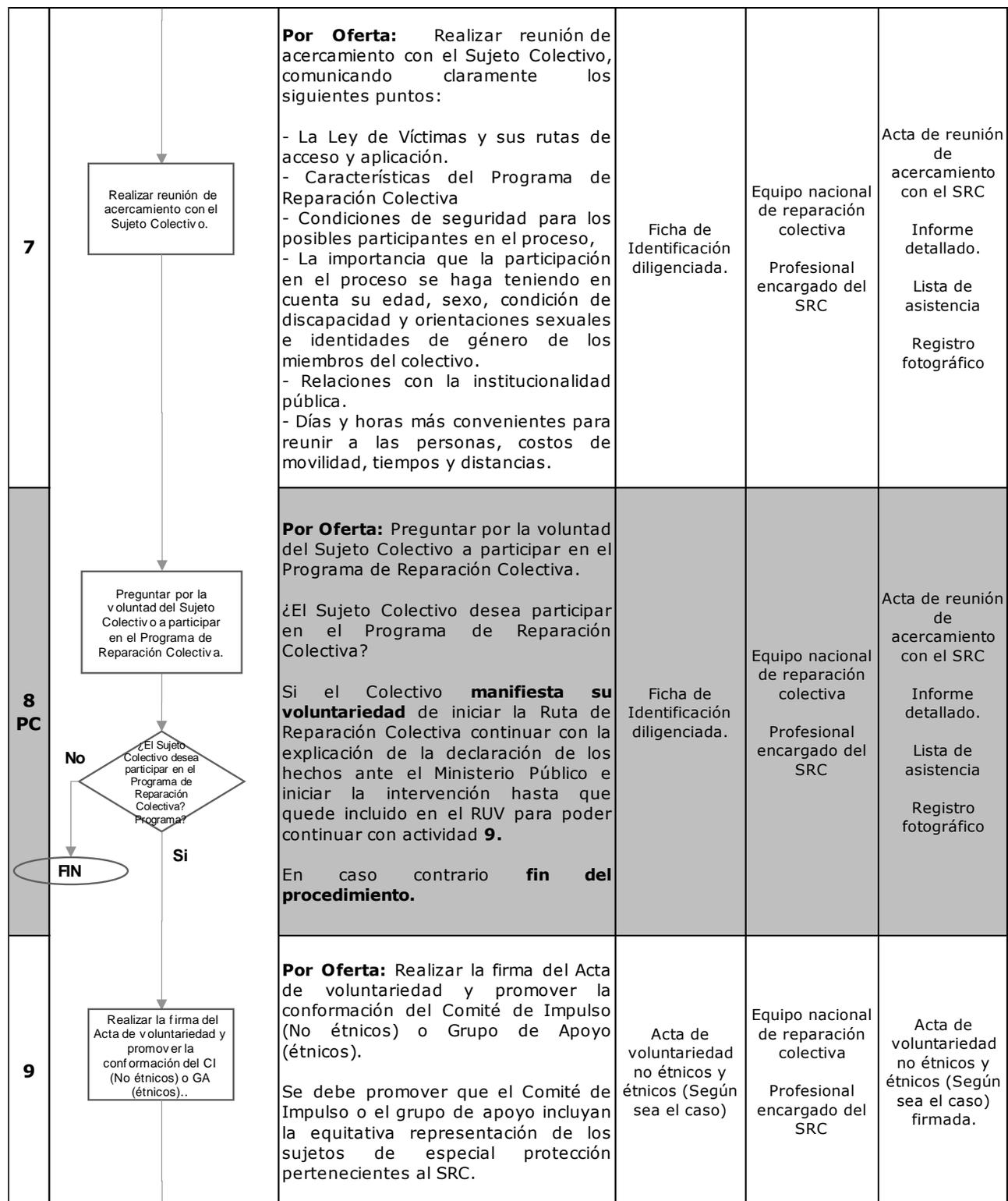
- La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.
- Para operar este procedimiento es necesario tener radicada en la Unidad para las Víctimas la declaración del colectivo ante el Ministerio Público, en la que solicitan su inclusión como colectivo en el Registro Único de Víctimas (RUV), luego se deberá contar con la resolución que da respuesta a dicha solicitud indicando que el colectivo ha sido incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV), éste procedimiento no puede finalizar hasta tanto no exista una declaración – FUD, su respectiva resolución de inclusión, su respectiva notificación, así como la ficha de identificación y de correlación de instrumentos de planeación.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:



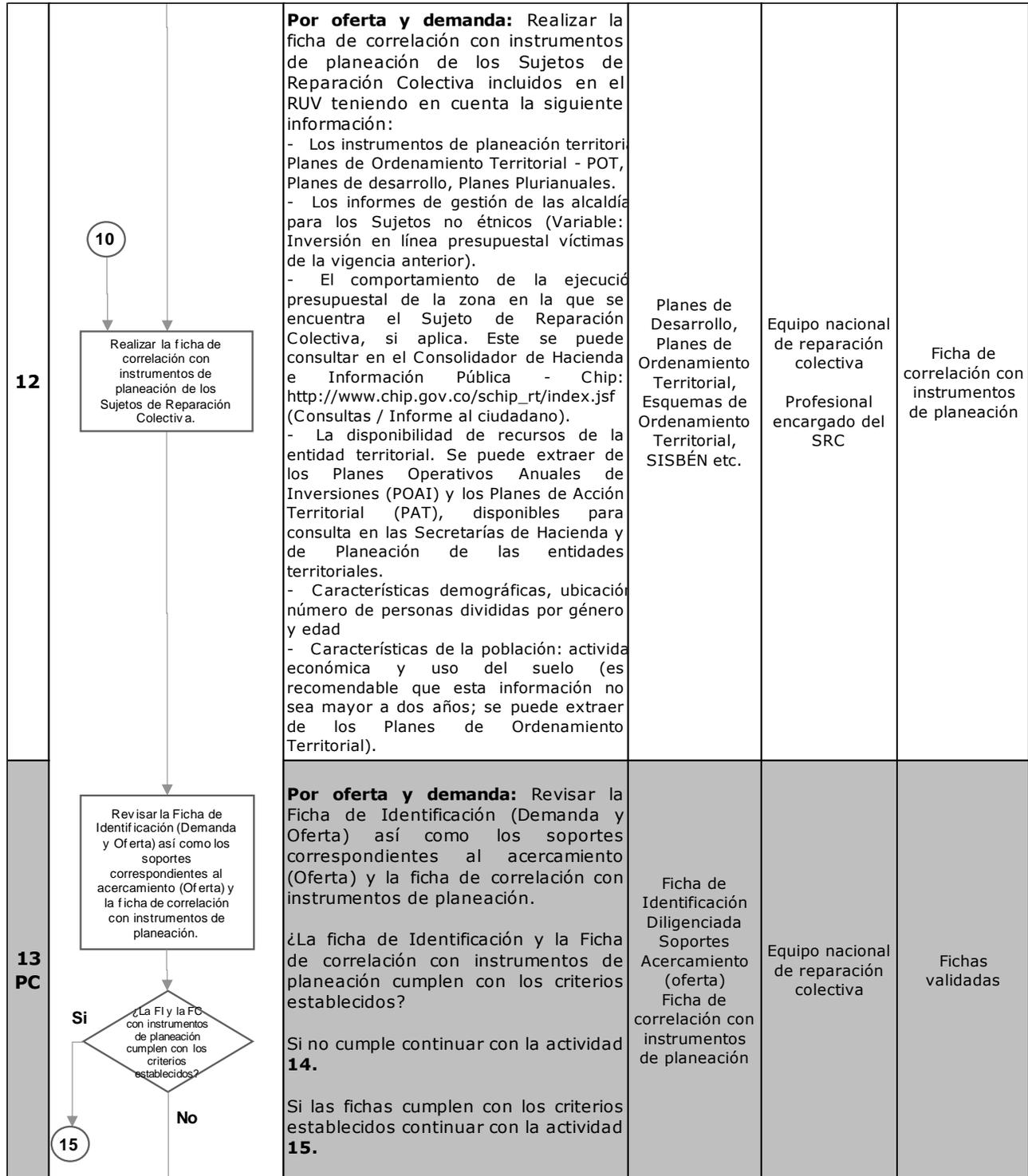
Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		Revisar los lineamientos técnicos para la identificación de Sujetos de Reparación Colectiva definidos dentro del programa.	Documento Programa de Reparación Colectiva - Lineamientos técnicos de implementación	Dirección de Reparación - Sub. RC.	Lineamientos técnicos de implementación revisados
2		Recibir la base de datos de los sujetos de reparación colectiva incluidos y notificados por parte de la Subdirección de Valoración y Registro para demanda y para oferta el listado de posibles sujetos de reparación colectiva.	Correo electrónico con documento Excel y listado de posibles sujetos.	Profesional de la Sub. RC enlace con la Subdirección de Valoración y Registro.	Informe mensual de seguimiento con la matriz general
3 PC		Definir el tipo de acceso al programa de reparación colectiva, el cual puede ser por oferta o por demanda. ¿A qué tipo de acceso al programa de reparación colectiva corresponde? Si es por oferta continuar con la actividad 4 . Si es por demandas continuar con la actividad 11 .	Documento Excel y listado revisados con los sujetos incluidos.	Equipo nacional de reparación colectiva Profesional encargado del SRC	Tipo de acceso definido
4		Por Oferta: Identificar los posibles Sujetos de Reparación Colectiva no étnicos y étnicos, a través de los criterios de identificación y priorización contemplados en la herramienta.	Correo Electrónico con los criterios de priorización del posible sujeto colectivo.	Equipo nacional de reparación colectiva Profesional encargado del SRC.	Listado de los posibles sujetos priorizados.







<p>10</p>		<p>Por Oferta: Gestionar ante Ministerio Público la toma de la declaración al Sujeto Colectivo identificado por Oferta, para que sea valorado por la Subdirección de Valoración y Registro de la Unidad para las Víctimas y continuar con la actividad 12.</p>	<p>Ficha de identificación Diligenciada</p> <p>Acta de Voluntariedad firmada</p>	<p>Equipo nacional de reparación colectiva</p> <p>Profesional encargado del SRC</p>	<p>FUD diligenciado.</p>
<p>11</p>		<p>Por Demanda: Realizar la ficha de identificación del Sujeto de Reparación Colectiva incluido en el RUV teniendo en cuenta la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de SRC, lugar de ubicación del sujeto colectivo, alcance territorial. - Especificar las características propias que lo convierten en sujeto colectivo (atributos de acuerdo con la tipología) y aportar soportes de la existencia del Sujeto colectivo). - Para los casos étnicos, definir si es una Comunidad, Resguardo, Cabildo, Pueblo o Consejo Comunitario. - Precisar al menos tres hechos victimizantes analizados de acuerdo con las hipótesis victimizantes definidas en la normatividad existente. - Describir los daños colectivos identificados a partir de las subcategorías de daño establecidas por tipo de sujeto colectivo. 	<p>Resolución de inclusión en el RUV, Información secundaria del sujeto colectivo (Informes institucionales, Notas de Prensa, Documentos académicos)</p>	<p>Equipo nacional de reparación colectiva</p> <p>Profesional encargado del SRC</p>	<p>Ficha de Identificación SRC Comunidades, o Ficha de Identificación - Comunidades SRC Étnicos o Ficha de Identificación Organizaciones, Movimientos y Grupos (Según sea el caso)</p>





14		<p>Regresar las fichas de identificación y de correlación con instrumentos de planeación, para que el Enlace de Reparación Colectiva encargado del SRC realice los ajustes correspondientes y regresar a la actividad 11.</p>	Fichas devueltas con observaciones.	Equipo nacional de reparación colectiva Profesional encargado del SRC	Correo electrónico con observaciones de las Fichas.
15		<p>Continuar con los Procedimientos de alistamiento para sujetos de reparación colectiva no étnicos y/o Procedimiento de alistamiento para sujetos de reparación colectiva para pueblos y comunidades étnicos según corresponda y FIN del Procedimiento.</p>	<p>Procedimiento de alistamiento para sujetos de reparación colectiva no étnicos Procedimiento de alistamiento para sujetos de reparación colectiva para pueblos y comunidades étnicos Fichas validadas</p>	Equipo nacional de reparación colectiva	Procedimientos Implementados
FIN					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Fichas de identificación y correlación para sujetos colectivos étnicos, no étnicos y organizaciones movimientos y grupos.	Documentos de identificación de los casos objeto de intervención por el programa de Reparación colectiva donde se consolida la situación actual del sujeto colectivo relacionada con: instrumentos de planeación y disponibilidad de recursos del ente territorial.

6. ANEXOS

Anexo 1: Ficha de Identificación Comunidades.

Anexo 2: Ficha de Identificación Comunidades Étnicas.

Anexo 3: Ficha de identificación organizaciones, grupos y movimientos.

Anexo 4: Formato acta de voluntariedad para sujetos de reparación colectiva no étnicos.

Anexo 5: Formato acta de voluntariedad para sujetos de reparación colectiva étnicos.



Anexo 6: Ficha de Correlación con instrumentos de planeación.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	16/10/2015	<ul style="list-style-type: none"> Creación de la primera versión del procedimiento.
V2	15/05/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se ajusta el procedimiento en sus definiciones como Daño Colectivo, Plan de Reparación Colectiva, Sujeto Colectivo, Sujeto de Reparación Colectiva, Comunidad; y se agregan definiciones de Movimientos Sociales y Políticos y la Subdirección de Reparación colectiva. Se ajustan los anexos a nuevas versiones. Se crean los formatos: <ul style="list-style-type: none"> * Ficha de Identificación Comunidades. * Ficha de Identificación Comunidades Étnicas. * Ficha de Identificación organizaciones, movimientos y grupos. * Ficha de Correlación con instrumentos de planeación. 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. Ajuste del nombre del procedimiento de: PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN a PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA.
V3	23/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza la imagen institucional del procedimiento. Se incluyen los criterios de operación del procedimiento. Se incluye el flujograma del procedimiento. Se incluye la descripción del producto y servicio generado. Se incluye la descripción del producto y/o servicio.