

 <p>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Código: 300.22.09-1
		Versión: 02
		Fecha: 06/11/2015
		Página 1 de 8
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACES INTEGRA PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA, PROFESIONAL GRADO 24 DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	DIRECTOR TECNICO GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA

TIPO DE PROCESO	Estratégico _____ Misional <u> X </u> Apoyo _____ Seguimiento y Control _____
RESPONSABLE	Dirección de Gestión Social Humanitaria
OBJETIVO	Elaborar el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral, con el fin de Identificar necesidades en medidas de asistencia y realizar la entrega de atención humanitaria.
ALCANCE	Inicia con la definición de las estrategias para el acceso a medidas de asistencia y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Código: 300.22.09-1
		Versión: 02
		Fecha: 06/11/2015
		Página 2 de 8
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACES INTEGRA PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA, PROFESIONAL GRADO 24 DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	DIRECTOR TECNICO GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA

DIRECCIÓN GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA				
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		PRODUCTOS	CLIENTE
Planear				
<ul style="list-style-type: none"> Entidades del SNARIV Corte Constitucional Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos para la atención en medidas de asistencia Normatividad 	Definir las estrategias para el acceso a medidas de asistencia	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos plan de atención, asistencia y reparación integral (momento asistencia) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Reparación Individual y Colectiva Gestión Interinstitucional Participación y Visibilización de las Víctimas Organismos de control Víctimas y/o ciudadanos
<ul style="list-style-type: none"> Organismos de control DNP 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos para la atención en medidas de asistencia Normatividad 	Determinar acciones que definan la medición de subsistencia mínima para víctimas de desplazamiento forzado	<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones, decretos, protocolos, guías 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Reparación Individual y Colectiva Gestión Interinstitucional Organismos de control Víctimas y/o ciudadanos
<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de pagos de atención humanitaria (Medición de Carencias, Generación de Turnos y montos) 	Proyectar Giros de Atención Humanitaria	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de PAC 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera Planeación Estratégica
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto Mapa estratégico. 	Formular el plan de acción de la correspondiente vigencia de acuerdo a las necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y Mejora.



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA**

Código: 300.22.09-1

Versión: 02

Fecha: 06/11/2015

Página 3 de 8

ELABORÓ

REVISÓ

APROBO

**ENLACES INTEGRA PROCESO DE GESTIÓN
PARA LA ASISTENCIA**

**SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA,
PROFESIONAL GRADO 24 DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y
HUMANITARIA**

**DIRECTOR TECNICO GESTIÓN SOCIAL
HUMANITARIA**

<ul style="list-style-type: none"> Entes externos Legislación Gestión Jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad 	Identificar la normatividad aplicable	<ul style="list-style-type: none"> Normograma 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Departamento Nacional de Planeación - DNP Direccionamiento Estratégico Planeación Estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices del DNP Plan de desarrollo Plan estratégico Anteproyecto presupuesto 	Formular las actividades estratégicas e indicadores y gestionar los recursos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción del proceso Necesidades de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y Mejora Gestión financiera Gestión del Talento Humano Gestión de Tecnologías de la información Gestión administrativa
Hacer				
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Interinstitucional Gestión de Registro y Valoración Gestión de Tecnologías de la Información. 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos para la atención en medidas de asistencia Decretos Normatividad 	Formular, conjunto a las víctimas el plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas formulado – Medidas de asistencias identificadas pro hogar actual 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Reparación Individual y Colectiva Gestión Interinstitucional Organismos de control Víctimas y/o ciudadanos
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la Información Gestión de Tecnologías de la Información. 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos para la atención en medidas de asistencia Decretos Normatividad Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral formulado 	Realizar la medición de Subsistencia Mínima	<ul style="list-style-type: none"> Identificar carencias por hogar actual 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Reparación Individual y Colectiva Gestión de Atención y Orientación Gestión Jurídica Direccionamiento Estratégico Organismos de control
<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarios con Turnos y Montos a girar 	Remitir al Operador los giros de Atención Humanitaria para su respectiva dispersión.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Desembolso Proyección de la Resolución Orden de Pago Aviso de Pago 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Oficina Financiera Operador Financiero. Direcciones Territoriales Gestión de Atención y Orientación
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia 	Ejecutar el plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> Tablero de Control Institucional con los resultados del seguimiento al Plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y mejora



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA**

Código: 300.22.09-1

Versión: 02

Fecha: 06/11/2015

Página 4 de 8

ELABORÓ

REVISÓ

APROBO

**ENLACES INTEGRA PROCESO DE GESTIÓN
PARA LA ASISTENCIA**

**SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA,
PROFESIONAL GRADO 24 DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y
HUMANITARIA**

**DIRECTOR TECNICO GESTIÓN SOCIAL
HUMANITARIA**

<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Planeación Estratégica Evaluación Independiente 	<ul style="list-style-type: none"> Metodología de Administración de Riesgos Procedimientos Informes de Control Interno Informes de revisión por la dirección 	Identificar los riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos 	Aplicar los controles y actividades definidas en el mapa de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Informe ejecutivo con los resultados del Plan de monitoreo de los riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Seguimiento y mejora Evaluación independiente
Verificar				
<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Hallazgos observaciones y Matriz de riesgos 	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento</p> <p>Realizar seguimiento a los puntos de control identificados en el proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planes de Mejoramiento cumplidos Registro de actividades relacionadas con puntos de control de los procedimientos Resultados de indicadores de plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia. Planeación Estratégica Direccionamiento Estratégico Control Interno disciplinario
<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> Quejas y Reclamos de una Solicitud de Giro de atención humanitaria. La generación de Turnos y Montos diarios 	Realizar seguimiento de la colocación y dispersión de los recursos y realizar seguimiento financiero	<ul style="list-style-type: none"> Orden de dispersión de los giros Quejas y Reclamos <ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión de atención humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Víctimas de desplazamiento forzado. Operador Financiero Planeación Estratégica Gestión de Atención y Orientación Gestión Jurídica
<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Planes metas Lineamientos Estrategias 	Controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos y a la ejecución de los planes y estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> Acciones y Planes de mejoramiento. Porcentaje de avance en el cumplimiento de las estrategias y planes acordes al plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos.

 <p>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Código: 300.22.09-1
		Versión: 02
		Fecha: 06/11/2015
		Página 5 de 8
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACES INTEGRA PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA, PROFESIONAL GRADO 24 DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	DIRECTOR TECNICO GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA

<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> Bases de Datos, Informes, Actas reuniones, relatorías. 	<p>Realizar monitoreo y análisis del desempeño del proceso (Auditorías, reuniones de seguimiento mensual).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de avance de Gestión, Actas reuniones de seguimiento, visor, indicadores reales al plan de acción. Medición, Seguimiento y Evaluación del Sistema de Control Interno. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia Procesos estratégicos y de seguimiento y control.
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Gestión Plan de acción 	<p>Autoevaluar la gestión del proceso a través del seguimiento a indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tablero de control con los resultados del seguimiento de los indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Seguimiento y Mejora Evaluación independiente
Actuar				
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica Direccionamiento Estratégico Control Interno disciplinario Gestión para la Asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de mejoramiento. Informes de Gestión Informes de auditorías 	<p>Definir acciones de mejora para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de Mejora Planes de Mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Entes externos de control Gestión para la Asistencia Direccionamiento Estratégico
<p>Seguimiento y control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lecciones aprendidas, planes de mejoramiento 	<p>Definir acciones de mejora para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos estratégicos y de seguimiento y control
<ul style="list-style-type: none"> Entes externos de control Seguimiento y Mejora Evaluación Independiente 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Gestión Informes de auditorías 	<p>Formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Entes externos de control Direccionamiento estratégico Seguimiento y Mejora Evaluación Independiente

REQUISITOS DE LAS NORMAS	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<p>NTCGP 1000:2009. 4.1 Requisitos generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.1 generalidades, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de registros, 5.2 Enfoque al Cliente, 5.5.3 comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ley 1448 de 2011 Decreto 4802 de 2011 Decreto 4800 de 2011 Decreto 1084 de 2015 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Atención a Víctimas Política de Planeación y Control Política de Adquisición de Bienes y Servicios Política de Desconcentración

 <p>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Código: 300.22.09-1
		Versión: 02
		Fecha: 06/11/2015
		Página 6 de 8
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACES INTEGRA PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA, PROFESIONAL GRADO 24 DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	DIRECTOR TECNICO GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA

<p>interna, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de Trabajo, 7.4 Adquisición de bienes y servicios, 7.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios, 7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios, 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos, 8. Medición, análisis y mejora, 8.1 generalidades, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4 Análisis de datos, 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva</p> <p>ISO 9001:2008. 4.1 Requisitos generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.1 generalidades, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de registros, 5.2 Enfoque al Cliente, 5.5.3 comunicación interna, 6.3. Infraestructura, 6.4. Ambiente de trabajo, 7.4 compras, 7.4.1. Proceso de compras, 7.4.2. Información de las compras, 7.4.3. Verificación de los productos comprados 8. Medición, análisis y mejora, 8.1 generalidades 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4 Análisis de datos, 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva</p> <p>MECI 2014 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos, 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano, 1.2.1 Planes, programas y proyectos, 1.2.3 Estructura Organizacional, 1.3 Componente Administración del Riesgo, 2.1 Actividades de control, 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión, 2.1.3 Plan de Mejoramiento, 3. Eje transversal: Información y Comunicación</p> <p>NTC ISO 14001: 4.1 Requisitos generales 4.3.1 Aspectos ambientales, 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos, 4.3.3 Objetivos, metas y programas, 4.4.3 Comunicación, 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias, 4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 0893 de 2013 • Decreto 0943 de 2014 • Resolución 0899 de 2013 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación • Política de Manejo de Información • Política Bienestar Laboral • Política de Gestión Integral de Riesgos • Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente. • Política de No fumadores y No Consumo de Alcohol y Drogas. • Política Ambiental. • Política del Sistema Integral de Gestión.
--	--	--

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Código: 300.22.09-1
		Versión: 02
		Fecha: 06/11/2015
		Página 7 de 8
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACES INTEGRA PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA, PROFESIONAL GRADO 24 DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	DIRECTOR TECNICO GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA

<p>NTC – OHSAS 18001: 4.1 Requisitos generales 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles, 4.3.2 Requisitos legales y otros, 4.3.3 Objetivos y programas (s), 4.4.3.1 Comunicación, 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3. Investigación de Incidentes, No conformidades y acciones correctivas y preventivas</p> <p>NTC-ISO/IEC 27001: 5. Liderazgo, 6. Planificación, 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades 7.1 Recursos, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Valoración de riesgos de la Seguridad de la Información, 8.3 Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información 9.3. Revisión por la Dirección, 10. Mejora, 10.1 No Conformidades y Acciones Correctivas, 10.2 Mejora Continua.</p>			
REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES	
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	Eficiencia	
		Ver plan de acción y hoja de vida indicadores	
		Efectividad	
		Ver plan de acción y hoja de vida indicadores	
		Eficacia	
		Ver plan de acción y hoja de vida indicadores	
RECURSOS			
Humanos		Tecnológicos	Infraestructura

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Código: 300.22.09-1
		Versión: 02
		Fecha: 06/11/2015
		Página 8 de 8
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACES INTEGRA PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA, PROFESIONAL GRADO 24 DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	DIRECTOR TECNICO GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA

Servidores públicos con competencias adquiridas.	Computadores e impresoras, Aplicativos o Software, Acceso a los sistemas de información, Acceso a internet, Correo electrónico y Teléfonos.	Puestos de trabajo.
--	---	---------------------

ANEXOS

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
Versión 2	Requisitos de las Normas	Se adicionan requisitos de la Norma ISO 9001	Implementación del Sistema Integrado de Gestión	
Versión 2	Políticas de Operación	Se adicionan las políticas de la Entidad	Implementación del Sistema Integrado de Gestión	