

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 1 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

1. OBJETIVO

Realizar la socialización, formulación, implementación y seguimiento de las Medidas de Satisfacción en la ruta de reparación colectiva, de acuerdo a lo establecido en el artículo 139 de la ley 1448 de 2011.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia recibiendo la solicitud de Medidas de Satisfacción a los sujetos de Reparación Colectiva para la formulación y posterior implementación y seguimiento.

3. DEFINICIONES

Reparación Colectiva: La reparación colectiva es un componente de la reparación integral y se refiere al conjunto de medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantía de no repetición, a que tienen derecho las comunidades y las organizaciones o grupos sociales y políticos, en términos políticos, materiales y simbólicos. Cuando se trata de comunidades étnicas el proceso la reparación colectiva se rige por los decretos ley 4633, 4635 y 4635 de 2011.

Los procesos de reparación colectiva buscan garantizar los derechos de los sujetos tales como comunidades, grupos y organizaciones que han sufrido daños colectivos o daños individuales con impacto colectivo, a través de medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición. Estas acciones deben estar orientadas al reconocimiento de la dignidad de las víctimas, exaltando su buen nombre, su capacidad de resistencia a las acciones de violencia y a la exigencia de sus derechos frente a la sociedad y los responsables de las violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derechos Internacional Humanitario.

Por ello, los procesos de reparación colectiva buscan transformaciones sociales, culturales y políticas en el marco del conflicto armado interno. Se parte de que los efectos de la violencia sobre las comunidades, organizaciones y grupos han resquebrajado los procesos organizativos de la sociedad, y han generado situaciones de exclusión que desdibujan el fundamento de una sociedad democrática que se basa en el respeto y reconocimiento de la diferencia.

Sujeto de Reparación Colectiva: En los términos de la ley 1448 de 2011 y del Decreto 4800 de 2011 son sujetos de reparación colectiva: Las comunidades, las organizaciones sociales y políticas, los grupos

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 2 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

sociales y políticos; Quienes participan activamente en la propuesta y diseño de las medidas de reparación que le corresponden.

Daño colectivo: Se refiere a transformaciones negativas en el contexto social, comunitario y cultural, asociadas a la percepción que del sufrimiento, la pérdida, la transformación negativa de sus formas de vida, el menoscabo de los recursos para afrontar el futuro o para construir el proyecto que se tenía en perspectiva antes de los hechos violentos, tienen las comunidades, grupos y organizaciones.

Medidas de Satisfacción: Las Medidas de Satisfacción son un componente de la reparación integral. Estas medidas son acciones o procesos 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.

Toda Medida de Satisfacción debe propender por la recuperación de acciones comunitarias que fueron interrumpidas o proscritas con ocasión del conflicto armado, así como por la promoción de acciones de integración social en comunidades fragmentadas por la violencia. Además, desde las Medidas de Satisfacción se pueden propiciar espacios de encuentro entre las víctimas y sus comunidades, y en general propiciar dinámicas de transformación cultural como garantías de no repetición.

Las Medidas de Satisfacción también contribuyen con el compromiso público a la no repetición de los hechos victimizantes, que confiera fuerza moral vinculante a la aceptación pública de los hechos, el repudio de los mismos y la solicitud de perdón, para lo cual se debe manifestar la disposición de emplear todos los recursos a su alcance para hacerlo posible.

Propósito de las Medidas de Satisfacción en el proceso de reparación colectiva

El sentido de las Medidas de Satisfacción a implementar en los Planes Integrales de Reparación Colectiva está orientado a:

- Dignificar a los sujetos colectivos a través del reconocimiento de su identidad colectiva, la exaltación de su buen nombre y su aporte a la organización social.
- Enaltecer la memoria y relato del sujeto colectivo con el fin de construir las miradas, prácticas y discursos estigmatizantes y excluyentes que impusieron los victimarios.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 3 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

- Reconocer públicamente la responsabilidad de la comisión de violaciones a los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.
- Esclarecer el propósito de los actores armados y de la violencia en sus dimensiones políticas, económicas y culturales.
- Impugnar las versiones que justifican los hechos violatorios de los derechos humanos.
- Aportar a las garantías de no repetición de los hechos violentos, a través de acciones que promuevan el restablecimiento de la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

Identificación de cuando se dan las Medidas de Satisfacción en reparación colectiva

En tanto las Medidas de Satisfacción están ligadas a la participación activa de las víctimas y el sujeto colectivo, éstas deberán estar sujetas a las características propias de los procesos de reparación en curso, así como a los alcances y expectativas de las personas y comunidades sobre las mismas. Las Medidas de Satisfacción, pueden tener diferentes propósitos dependiendo del momento del proceso y de la relación entre las instituciones del Estado con los grupos, organizaciones y comunidades. Sin embargo, la aplicación de las Medidas de Satisfacción no está supeditada a temporalidades estrictas por lo que es importante al menos tener en cuenta los siguientes elementos:

- El sujeto colectivo define el momento y tiempo adecuados para el diseño e implementación de las acciones simbólicas y las Medidas de Satisfacción (Voluntariedad).
- La dimensión temporal debe ser incluida en la definición e implementación de acciones simbólicas y Medidas de Satisfacción, es decir se debe definir, junto con el sujeto colectivo, cuándo es el momento más oportuno para desarrollar una acción de este tipo.
- Las Medidas de Satisfacción y acciones de reparación simbólica deben ser implementadas mientras sean significativas para la comunidad y sus miembros. Esto tiene particular relevancia para alcanzar el carácter reparador de la medida.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 4 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

Nivel nacional: hace referencia al equipo nacional de Medidas de Satisfacción el cual coordina las acciones en el territorio nacional.

Dirección territorial: sucursales de la Unidad para las Víctimas en el territorio nacional

Gerente de Caso: es el profesional responsable de implementar la ruta de reparación colectiva de los sujetos de reparación.

Coordinador de Zona: Profesional encargado de coordinar procesos de reparación colectiva en diferentes regiones del País.

Coordinador Medidas de Satisfacción: profesional encargado de coordinar las acciones de Medidas de Satisfacción a nivel nacional

Líder Medidas de Satisfacción en Reparación Colectiva: profesional encargado de coordinar las acciones de Medidas de Satisfacción en la ruta de reparación colectiva.

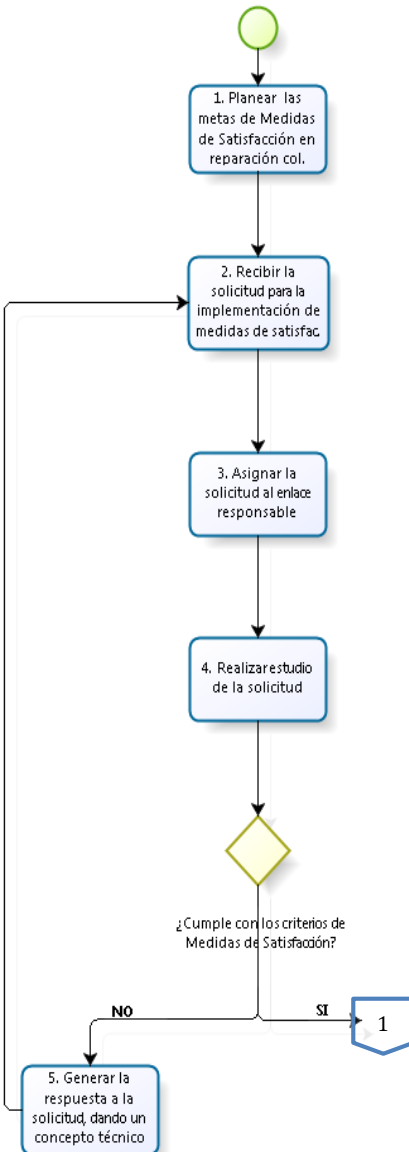
Enlace Medidas de Satisfacción: profesional encargado de formular, implementar y realizar seguimiento a las Medidas de Satisfacción en territorio.

Responsable de implementar Medidas de Satisfacción: hay diferentes profesionales que pueden diseñar, implementar y realizar seguimiento a las Medidas de Satisfacción dentro de la reparación colectiva como lo son profesionales contratadas por operador o profesionales que desarrollan la estrategia de rehabilitación comunitaria entrelazando y son denominados entrelazadores los cuales dentro de este proceso realizan acciones que obedecen a una Medida de Satisfacción y a los cuales desde el equipo de nivel nacional se le brindan lineamientos para su adecuada implementación. Así como los coordinadores de zona, Gerentes de caso o enlace de reparación colectiva en territorio.

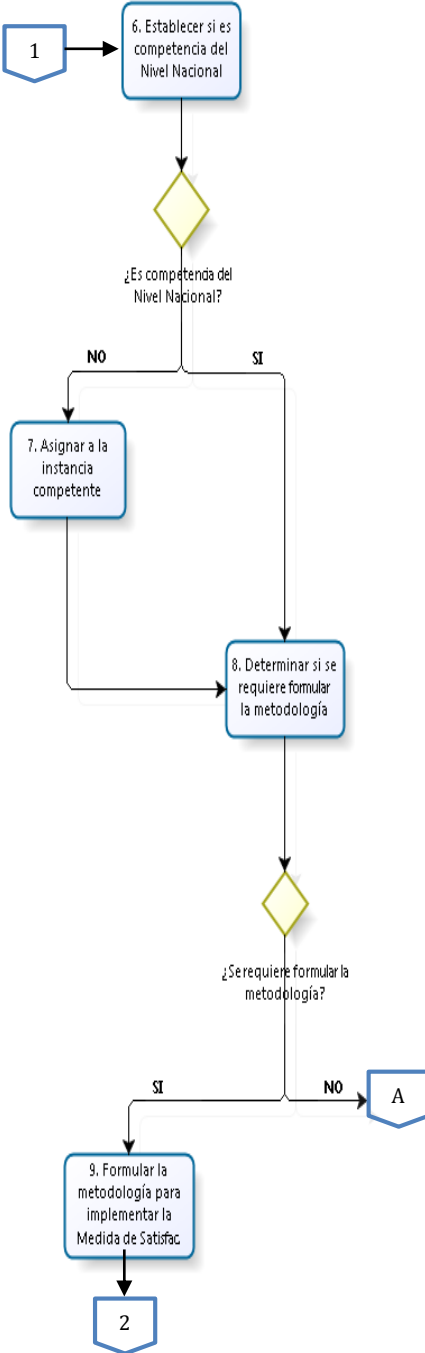
Comité de Impulso: Es la instancia legal de representación e interlocución del Sujeto de reparación colectiva con la institucionalidad.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 5 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

4. ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1	 <pre> graph TD Start(()) --> B1[1. Planear las metas de Medidas de Satisfacción en reparación col.] B1 --> B2[2. Recibir la solicitud para la implementación de medidas de satisfac.] B2 --> B3[3. Asignar la solicitud al enlace responsable] B3 --> B4[4. Realizarestudio de la solicitud] B4 --> D1{¿Cumple con los criterios de Medidas de Satisfacción?} D1 -- NO --> B5[5. Generar la respuesta a la solicitud, dando un concepto técnico] D1 -- SI --> C1[1] C1 --> B2 </pre>	1. Planear y territorializar las metas de Medidas de Satisfacción en reparación colectiva, 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 equipo Medidas de Satisfacción. Líder Medidas de Satisfacción Colectiva.	Matriz Plan de Acción reparación colectiva.
2		2. Recibir la solicitud para la implementación de Medidas de Satisfacción de los casos de Reparación Colectiva enviadas por las Direcciones Territoriales, Gerentes de Caso, Coordinadores u otros, a través de correo electrónico.	Coordinador equipo Medidas de Satisfacción O Líder Medidas de Satisfacción Colectiva.	Correo Electrónico – Solicitud Medidas de Satisfacción Colectiva.
3		3. Asignar la solicitud al enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva, enviando el correo electrónico recibido de las Direcciones Territoriales, Gerentes de Caso o Coordinadores.	Líder Medidas de Satisfacción Colectiva.	Correo Electrónico – Solicitud Medidas de Satisfacción Colectiva.
4 PC		4. Realizar el estudio de la solicitud, para determinar si cumple con los criterios para una Medida de Satisfacción, teniendo como referencia los lineamientos de la guía conceptual de Medidas de Satisfacción.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva.	N/A
		¿Cumple con los criterios de Medidas de Satisfacción? Si NO cumple con los criterios de Medidas de Satisfacción, continuar con la actividad 5. En caso contrario, continuar con la actividad 6.		
5		5. Generar la respuesta a la solicitud, dando un concepto técnico	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva.	Correo Electrónico - Solicitud Medidas de Satisfacción Colectiva con concepto técnico.

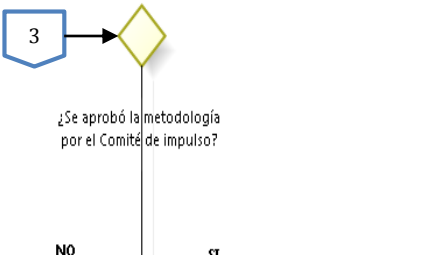
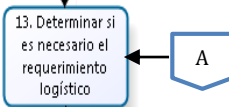
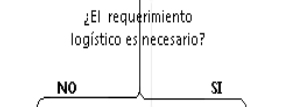
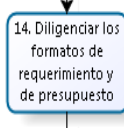
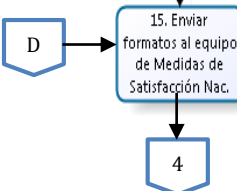
 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 6 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

Nº	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
6	 <pre> graph TD 1[1] --> 6[6. Establecer si es competencia del Nivel Nacional] 6 --> D1{¿Es competencia del Nivel Nacional?} D1 -- NO --> 7[7. Asignar a la instancia competente] D1 -- SI --> 8[8. Determinar si se requiere formular la metodología] 7 --> 8 8 --> D2{¿Se requiere formular la metodología?} D2 -- SI --> 9[9. Formular la metodología para implementar la Medida de Satisfacción] D2 -- NO --> A[A] 9 --> 2[2] </pre>	6. Establecer si es competencia del Nivel Nacional, dependiendo del responsable del proceso con el sujeto de reparación colectiva	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva.	N/A
		¿Es competencia del Nivel Nacional? Si NO es competencia del Nivel Nacional, continuar con la actividad 7. En caso contrario, continuar con la actividad 8.		
7		7. Asignar a la instancia competente: Enlace de reparación colectiva, Gerente de caso o Coordinador de zona, para dar inicio al proceso de implementación, a través del envío de un correo electrónico.	Líder Medidas de Satisfacción Colectiva. o Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva.	Correo Electrónico – Asignación Medida de Satisfacción Colectiva.
8		8. Determinar si se requiere formular la metodología dependiendo de la información y el tipo de Medida de Satisfacción colectiva solicitada.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva.	N/A
		¿Se requiere formular la metodología? Si se requiere formular la metodología, continuar con la actividad 9. En caso contrario continuar con la actividad 13.		
9		9. Formular la metodología para implementar la Medida de Satisfacción que responda al contexto del proceso de Reparación Colectiva, teniendo como referencia los lineamientos de la guía conceptual de Medidas de Satisfacción.	Líder Medidas de Satisfacción Colectiva. o Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva. o Enlace Reparación Colectiva en la Dirección Territorial.	Formato propuesta metodológica implementación Medidas de Satisfacción colectiva.

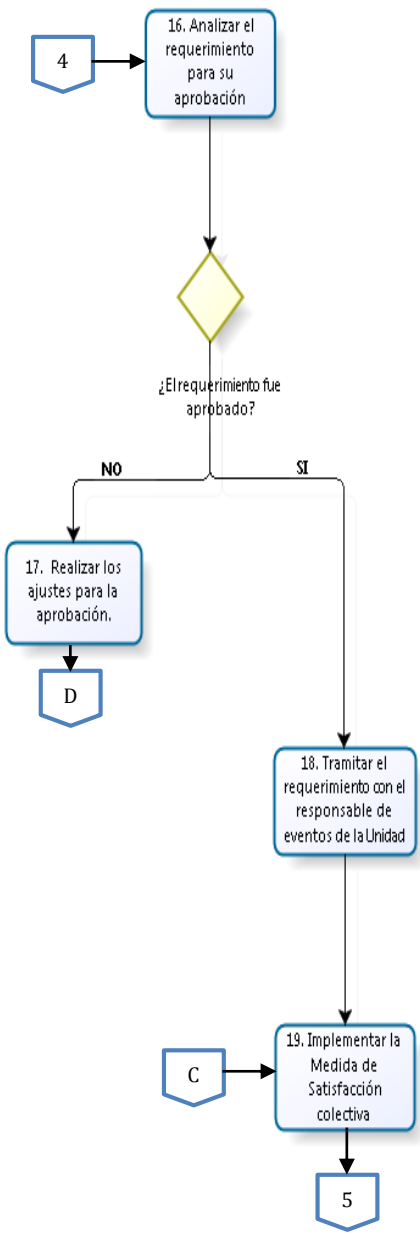
 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 7 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

N°	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
10	<pre> graph TD 2[2] --> 10[10. Aprobar la metodología] 10 --> D{¿Se aprobó la metodología por el Nivel Nacional?} D -- NO --> 11[11. Realizar los ajustes para la aprobación de la metodología] D -- SI --> 12[12. Socializar la metodología con el Sujeto de Reparación Col.] B[B] --> 11 3[3] --> 12 </pre>	10. Aprobar la metodología, teniendo como referencia los lineamientos de la guía conceptual de Medidas de Satisfacción.	Líder Medidas de Satisfacción Colectiva. o Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva.	N/A
		¿Se aprobó la metodología por el Nivel Nacional? Si NO se aprueba la metodología por el Nivel Nacional continuar con la actividad 11. En caso contrario continuar con la actividad 12.		
11		11. Realizar los ajustes necesarios por el Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción Colectiva del Nivel Nacional o territorial, para la aprobación de la metodología Continuar con la actividad 10.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva. O Enlace Reparación Colectiva en la Dirección Territorial.	Formato propuesta metodológica implementación Medidas de Satisfacción colectiva.
12 PC		12. Socializar la metodología con el Sujeto de Reparación Colectiva para su validación y aprobación, a través de envío de correo al Comité de Impulso o directamente en territorio firmando el Acta de concertación.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción Colectiva. o Enlace Reparación Colectiva en la Dirección Territorial. o Gerente de caso. o Coordinador de Zona.	Correo electrónico con la propuesta metodológica para la implementación Medidas de Satisfacción colectiva. Acta de Concertación. Acta de reunión con el comité de impulso.

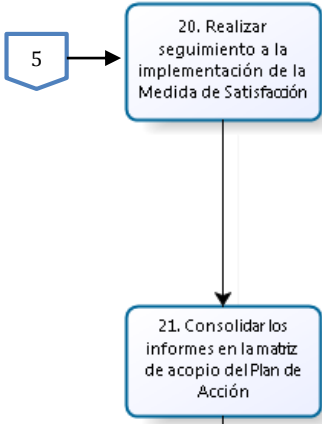
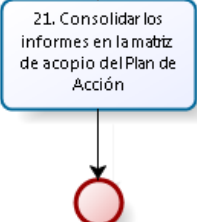
 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 8 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

Nº	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
		¿Se aprobó la metodología por el Comité de impulso? Si NO se aprobó la metodología por el comité de impulso, continuar con la actividad 11. En caso contrario continuar con la actividad 13.		
13		13. Determinar si es necesario el requerimiento logístico para la materialización de la metodología de la Medida de Satisfacción colectiva y según la necesidad de la comunidad.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva o Enlace de Reparación Colectiva en territorio	Acta de Concertación. Acta de reunión con el comité de impulso.
		¿El requerimiento logístico es necesario? Si el requerimiento logístico es necesario, continuar con la actividad 14. En caso contrario continuar con la actividad 19.		
14		14. Diligenciar los formatos de requerimiento y de presupuesto, de acuerdo a los lineamientos estipulados en el convenio con el operador logístico.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva o Enlace de Reparación Colectiva en territorio	Formato de requerimiento, Formato de presupuesto.
15		15. Enviar formatos al equipo de Medidas de Satisfacción Nacional, para su aprobación, a través de correo electrónico.	Enlace de Reparación Colectiva en territorio	Correo electrónico con Formato de requerimiento y Formato de presupuesto.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 9 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

Nº	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
16 PC		16. Analizar el requerimiento por parte del equipo de Medidas de Satisfacción, para su aprobación, el cual debe corresponder a la Medida de Satisfacción colectiva concertada con el Comité de impulso.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva. o Líder de Medidas de Satisfacción Colectiva.	N/A
		¿El requerimiento fue aprobado? Si el requerimiento NO fue aprobado, continuar con la actividad 17. En caso contrario continuar con la actividad 18.		
17		17. Realizar los ajustes necesarios para la aprobación, en los formatos requeridos. Continuar con la actividad 15.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva. o Enlace de Reparación Colectiva en territorio.	Formato de requerimiento. Formato de presupuesto.
18		18. Tramitar el requerimiento con el responsable de eventos de la Unidad, a través de un correo electrónico.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva o Líder de Medidas de Satisfacción colectiva	Correo electrónico con Formato de requerimiento y Formato de presupuesto.
19		19. Implementar la Medida de Satisfacción colectiva, mediante la ejecución de la metodología y el requerimiento logístico. 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 14.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción Colectiva. o Enlace Reparación Colectiva en la Dirección Territorial. o Gerente de caso. o Coordinador de Zona.	N/A

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 10 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

Nº	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
20		20. Realizar seguimiento a la implementación de la Medida de Satisfacción, a través de la revisión del informe detallado de la actividad enviado por el responsable de implementar la medida en territorio.	Enlace responsable del equipo de Medidas de Satisfacción colectiva. Coordinador de zona de Reparación Colectiva.	Informe detallado de la actividad con registro fotográfico y Listas de asistencia. Acta de Implementación. Encuesta de impacto.
21		21. Consolidar los informes en la matriz de acopio del Plan de Acción y reportarlos a la Subdirección de Reparación Colectiva, través de correo electrónico. FIN	Líder de Medidas de Satisfacción colectiva.	Correo Electrónico con Matriz de acopio del Plan de Acción y evidencias.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía conceptual sobre Medidas de Satisfacción. Documento de trabajo Subcomité Medidas de Satisfacción (No elaborado únicamente por la Unidad para las Víctimas).
- Lineamientos de Medidas de Satisfacción en la ruta de Reparación Colectiva. Documento de trabajo Subcomité Medidas de Satisfacción (No elaborado únicamente por la Unidad para las Víctimas).
- Matriz de seguimiento Medidas de Satisfacción a procesos de Reparación Colectiva.
- Herramientas metodológicas para la identificación de Medidas de Satisfacción en planes de reparación colectiva. Documento de trabajo (borrador).
- Formato Informe
- Formato Banco de Proyectos
- Formato general de Acta de Reunión
- Formato general de Listado de Asistencia
- Formato Operador Logístico
- Formato propuesta metodológica implementación Medidas de Satisfacción colectiva.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 04 FECHA: 30/07/2015 PÁGINA: 11 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN	COORDINADOR EQUIPO MEDIDA DE SATISFACCIÓN	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

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	Se reestructura	El objetivo estaba muy general se acortó.	19/09/14
	2	Se reestructura	Se redefinió según el objetivo	19/09/14
	3	Se reestructura	Se acorto el glosario definiendo términos de manera más sencilla.	19/09/14
	4	Se reestructura	Actualización de procedimiento. Las actividades estaban muy amplias, se definió responsabilidades forma de registro	19/09/14
	5	Se incluye documento, Se ajusta el nombre de otro documento.	Se incluye documento denominado matriz de seguimiento en los procesos de reparación colectiva que anteriormente no se utilizaba. Se ajusta el nombre del documento metodología de socialización medidas de reparación por Herramientas metodológicas para la identificación de Medidas de Satisfacción en planes de reparación colectiva estos documentos están en constante cambio.	19/09/14
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