1. OBJETIVO

Realizar el trámite de las solicitudes de Atención Humanitaria para víctimas de desplazamiento forzado.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes de atención humanitaria, y finaliza con el cargue de la respuesta de acuerdo con la ruta de ingreso de la solicitud.

3. DEFINICIONES

AH: Atención Humanitaria, medida de asistencia a la cual tienen derecho las personas y hogares víctimas de desplazamiento forzado, dirigida a mitigar las necesidades en los componentes de alojamiento temporal y alimentación, de acuerdo con el grado y características de gravedad y urgencia respecto de la subsistencia mínima.

Carencia: Situación de privación asociada al goce efectivo del derecho a la subsistencia mínima, en los componentes de alojamiento temporal y alimentación.

DGSH: Dirección de Gestión Social y Humanitaria

Entrevista Única: instrumento diseñado por la Unidad para las Víctimas, que permite recopilar información útil para el proceso de identificación de carencias de los integrantes de los hogares víctimas de desplazamiento forzado y/o abandono, con relación a las medidas de asistencia contempladas en el artículo 49 de la Ley 1448 de 2011.

Fuentes de Información: información referida a una unidad individual - persona física, hogar, empresa, etc. - que ha sido diseñada, recogida y mantenida por una determinadas administración pública con el propósito de controlar y/o tomar decisiones relativas a esa unidad individual (Begoña, 2006); de igual manera, de acuerdo con el DANE, se entiende como todo registro resultante de necesidades fiscales, tributarias u otras, creado con la finalidad de viabilizar la administración de los programas de gobierno o para fiscalizar el cumplimiento de obligaciones legales de la sociedad (CEPAL, II CEA, 2003, 10).

Herramienta de SM: Herramienta tecnológica que procesa y almacena la información de mediciones y turnos activados de solicitudes de Atención Humanitaria en el marco de los criterios de Subsistencia Mínima.

Herramienta de contingencia: Herramienta tecnológica que procesa y almacena la información de turnos de acuerdo con la información del RUV para hogares que no cuentan con información de medición de carencias.

Hogar: persona o grupo de personas, parientes o no, en el que al menos una de ellas se encuentra incluida en el Registro Único de Víctimas por desplazamiento forzado, que ocupan la

totalidad o parte de una vivienda, atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas.

Hogares no viables para medición: hogar que no cumple con los criterios suficientes para identificar sus carencias en los componentes de alojamiento y alimentación.

Medición de carencias: Procedimiento de evaluación técnica y objetiva que permite establecer las condiciones socioeconómicas y situaciones especiales actuales de los hogares y con base en ello clasificar el nivel de carencia de estos hogares con relación a los componentes de la atención humanitaria (alojamiento temporal y alimentación).

Medición Activa: resultado de carencias de un hogar que a partir del trámite de una solicitud de atención humanitaria inicia vigencia.

OTI: Oficina de Tecnologías de la Información.

PAC: Plan Anual mensualizado de Caja.

Proceso de Activación: consulta que hace la herramienta SM a la tabla de medición dispuesta por la SRNI a partir de una solicitud de atención humanitaria, para validar el resultado de medición de carencias y conforme a éste proceder a la generación de turno o suspensión de la atención humanitaria.

SAAH: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

Subsistencia Mínima (SM): Expresión del derecho al mínimo vital para la población víctima de desplazamiento que consta de tres componentes principales: Alimentación, alojamiento temporal y salud.

SRNI: Subdirección Red Nacional de Información.

Tabla de mediciones: Corresponde a la información dispuesta por la SRNI, en la cual se encuentra el resultado de la aplicación de los criterios definidos en el presente manual operativo que permite la medición de carencias de los hogares víctimas de desplazamiento forzado.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

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.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

5.1. Aplica para víctimas de desplazamiento forzado incluidas en el RUV.
5.2. Su aplicación depende de la solicitud de parte de la víctima a través de los diferentes canales de atención de la Unidad para las Víctimas.

5.3. Las solicitudes se atenderán de acuerdo con la información, herramientas disponibles y por el periodo que se determine en los actos administrativos vigentes al momento del trámite de éstas.
5.4. En la descripción de actividades se relaciona el seguimiento financiero. Esta actividad es paralela a la colocación de los giros, y no necesariamente se realiza en los momentos que se establecen en este documento, pues se fundamenta en la interacción con el operador bancario y el Grupo de Gestión Financiera y Contable.
5.5 Las solicitudes se colocarán de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Recibir las solicitudes de atención humanitaria.	Solicitudes de AH recepcionadas a través de las herramientas disponibles	Profesionales y Técnicos SAAH	Lotes Excel con solicitudes de AH	CI
2.	Verificar que las solicitudes cumplan con los requisitos mínimos para su trámite en cuanto a: información en todos los campos requeridos, información en campos numéricos, alfanuméricos y validación de duplicados ¿Las solicitudes cumplen con los requisitos mínimos para el trámite? Si: Pasa a la actividad 4 No: se efectúa devolución de la solicitud registrando la inconsistencia o falta de información. Pasa a Fin del procedimiento.	Archivo fuente en Excel con solicitudes de AH	Profesionales y Técnicos SAAH	Archivo en Excel con solicitudes de AH	CI
3.	Ejecutar cruces de información con las bases de datos internas que inviabilice la solicitud de AH tales como: atención humanitaria vigente, fallecidos, víctimas en investigación judicial.	Archivo fuente en Excel con solicitudes de AH	Profesionales y Técnicos SAAH	Archivo de Cargue en Excel con solicitudes viables.	CI
4.	Cargar en el aplicativo SM el archivo de Excel homologado en la estructura definida para tramitar las solicitudes de AH.	Archivo fuente en Cargue en Excel con solicitudes viables.	Profesionales y Técnicos SAAH	Registro en aplicativo de SM ID cargue	CI
5.	Realizar la Activación en la herramienta de Subsistencia Mínima. Nota: Esta actividad incluye procedimientos automáticos de: i) cruces de información de los datos cargados en el repositorio de SM para realizar la revisión de trámites previos y ii) cruces de información con los datos cargados en Tabla Única de Mediciones para verificar resultado de medición de carencias. Se incluye automáticamente un punto de control para identificar víctimas fallecidas a través del servicio web dispuesto por la SRNI.	ID cargue lote Aplicativo SM	Profesionales y Técnicos SAAH/ OTI /SRNI	Registro SM con resultado del proceso de activación	CI

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
6.	Clasificar la información producto de procesamiento en el aplicativo de SM ¿Se cuenta con resultado de medición? Si: Pasa a la actividad 7. No: Pasa a la actividad 10.	Archivo en Excel con resultado de proceso de activación	Profesionales y Técnicos SAAH	Archivo en Excel	CI
7.	Activar las solicitudes en la herramienta SM para generar el turno de atención.		Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta SM	CI
8.	Realizar, en caso de que aplique, novedades para la entrega de atención humanitaria tales como: (i) cambio de autorizado, (ii) cambio de municipio de giro, (iii) anulación de turno y (iv) correción ortográfica. Pasa a actividad 13.	Solicitudes identificadas	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta SM – SGV	CI
9.	Clasificar las solicitudes no viables de medición de acuerdo con el motivo que la genera. ¿Corresponde a caso prioritario y/o orden judicial en instancia de fallo, desacato o sanción? Si: Pasa a la actividad 10. No: Pasa a la actividad 26.	Resultados de medición realizado	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta de Contingencia	CI
10 P.C.	Verificar el resultado de la la caracterización de la solicitud por Herramienta de Contingencia. ¿Cumple con los criterios para colocación de atención humanitaria? Si: pasa a la actividad No. 11. No: pasa a la actividad No. 32.	Lotes. Excel	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta de Contingencia	CI
11	Generar y programar turnos por Herramienta de Contingencia.	Solicitudes avaladas	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta de Contingencia	CI
12. P.C.	Verificar que los turnos generados cumplan con los criterios para colocación. ¿Cumple con los criterios para colocación de atención humanitaria? Si: pasa a la actividad No. 13. No: pasa a la actividad No. 32.	Turnos generados	Profesionales y Técnicos SAAH	Herramienta de Contingencia	CI
13.	Generar base de datos de proyección de los giros de Atencion Humanitaria	Giros viables	Profesionales y Técnicos SAAH	Base en Access	CI
14.	Realizar mensualmente la solicitud de los recursos a ejecutar (PAC) al Grupo de Gestión Financiera y Contable.	Proyección de solicitudes viables	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo Electrónico	CI
15	Seleccionar los registros de Atención Humanitaria para colocar	Turnos de Atención Humanitaria	Profesionales y Técnicos SAAH	Base Excel con registros seleccionados	CI

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
16. PC	Verificar los registros de Atención Humanitaria seleccionados para colocación, validando que los hogares no se encuentren con: (i) Giros Vigentes de Atención Humanitaria. (ii) Turnos finalizados. (iii) Giros anulados. (iv) Cruce efectivo del destinatario con las bases de fallecidos. (v) Entregas vigentes de atención humanitaria por subsidiariedad. (vi) Entregas vigente de atención humanitaria en especie. (vii) Víctimas en procesos administrativos y judiciales que impidan la entrega de la atención humanitaria. ¿Se identifica alguna de las causales enumeradas? Si: Pasa a la actividad 32. No: Pasa a la actividad 17.	Base Excel con registros seleccionados	Profesionales y Técnicos SAAH	Base Excel con registros para colocación Planilla de validación para la colocación	CI
17.	Seleccionar los registros para realizar la colocación de acuerdo con los criterios establecidos (i) acciones constitucionales, (ii) primer año, (iii) carencias extremas y las demas de acuerdo al manual operativo en vigencia.	Base Access	Profesionales y Técnicos SAAH	Base Excel con registros seleccionados	CI
18	Generar archivos planos con la colocacion de los giros y remitirla al Grupo de Gestión Financiera.	Base Excel con registros seleccionados	Profesionales y Técnicos SAAH	Archivo plano	
19	Elaborar memorando infomando el resultado de la Colocaciòn diaria por parte del Director Técnico y radicar al Grupo de Gestión Financiera y Contable.	Validación del Banco	Profesionales y Técnicos SAAH	Memorando	
20	Actualizar modulo de pagos en cuanto a (i) lugar de colocación, (ii) numero de la orden, (iii) fecha de colocación y (iv) Dirección de punto de cobro.	Validación del Banco	Técnicos SAAH	Registros Actualizados	CI
21	Generar avisos de pago	Información del módulo de pagos actualizada	Profesionales y Técnicos SAAH	Aviso de pago	CI
22	Remitir avisos de pago con clave de seguridad a los enlaces autorizados en cada Dirección Territorial y al canal telefónico para el envío de mensajes de texto	Aviso de pago	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo electrónico	CI
23	Registrar seguimiento de los movimientos de acuerdo con las novedades que se generen (Desembolsos, Colocaciones, reintegros automáticos y órdenes de no pago) y realizar reporte diario de los saldos y de la ejecución y de la conciliación de movimientos en cuenta.	Movimientos y novedades de la cuenta	Profesionales SAAH	Archivo Excel	CI/CE
24	Realizar cargue de cierre de pagos y reintegros	Reporte del operador bancario	Técnicos SAAH	Actualización módulo de pagos	CE
25 P.C.	Validar la facturación reportada por el operador bancario, de acuerdo con la información de los giros efectivamente pagados.	Prefactura	Profesionales SAAH	Correo electrónico	CE

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	¿Es consistente la información reportada con el reporte de Pagos? Si: Solicitar viabilizar la aprobación de la factura. Pasa a Fin del procedimiento. No: Solicitar el ajuste y volver al paso 25.				
26	Analizar si las solicitudes no viables para medición corresponden a ausencia o inconsistencias en la identificación de las víctimas. ¿La solicitudes son no viables para medición por falta o inconsistencia en información de identificación de las víctimas? Si: Pasa a la actividad 31. No: Pasa a la actividad 27.	Resultado de la medición realizada	Profesionales y Técnicos SAAH	Lotes Excel	CI
27	Solicitar entrevista única por falta de información de las condiciones de alojamiento y alimentación del hogar	Lotes Excel	Profesionales y Técnicos SAAH	Correo electrónico	CI
28	Analizar la información producto del contacto para la formulación de la entrevista única. ¿Se formuló entrevista única? Si: Pasa a la actividad 30 No: Pasa a la actividad 29	Lotes Excel	Profesionales y Técnicos SAAH	Lotes Excel	CI
29	Cargar respuesta de acuerdo con la ruta de ingreso de la solicitud de AH infirmando no contactabilidad. Pasa a Fin del procedimiento.	Lotes Excel	Profesionales y Técnicos SAAH	Registro en la herramienta correspondiente	CI
30	Actualización de fuentes de información para la aplicación del procedimiento de identificación de carencias. Pasa a la actividad 2.	Fuentes de Información	Profesionales SRNI	Registro Aplicativo VIVANTO	CI
31	Cargar respuesta parcial solicitando allegar por canales de atención documento de identidad de integrante(s) del hogar que presentan falta o inconsistencia en los datos. Nota: Cuando la víctima haga entrega de los documentos se desarrolla nuevamente la actividad 2.	Solicitudes no viables para medición por identificación	Profesionales y Técnicos SAAH	Registro en la herramienta correspondiente	CE
32	Cargar respuesta de acuerdo con la ruta de ingreso de la solicitud de AH. ¿Hay reconocimiento de AH? Si: Pasa a la actividad 12. No: Pasa a Fin del procedimiento.	Registro de la caracterización y programación de turno	Profesionales y Técnicos SAAH	Registro en la herramienta correspondiente	CI
Fin del procedimiento					

4. ANEXOS

Anexo 1. Manual operativo SM V1
Anexo 2. Formato Planilla de validación para la colocación.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	31/08/2017	Se identifican las actividades relacionadas con el trámite de solicitudes de atención humanitaria para víctimas de desplazamiento forzado por medio del cual opera en la actualidad la entrega de atención humanitaria. Se identifican los puntos de control, registros, responsables y entradas de las solicitudes.