

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 1 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	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 la normatividad vigente.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la planeación y territorialización de las metas de Medidas de Satisfacción en Reparación Colectiva, continúa con la solicitud de las Medidas de Satisfacción por parte de los Enlaces de Reparación Colectiva territorial, previa concertación con los sujetos de Reparación Colectiva, y culmina con la implementación de la medida, revisión, cargue de las evidencias y el reporte para el plan de acción.

3. DEFINICIONES

- **ASESOR MEDIDAS DE SATISFACCIÓN:** Profesional de la Dirección de Reparación encargado de brindar línea técnica en materia de medidas de satisfacción.
- **COMITÉ DE IMPULSO:** Es la instancia legal de representación e interlocución del Sujeto de Reparación Colectiva con la institucionalidad.
- **COORDINADOR DE ZONA:** Profesional encargado de coordinar procesos de Reparación Colectiva en diferentes regiones del País.
- **DIRECCIÓN TERRITORIAL:** sucursales de la Unidad para las Víctimas en el territorio nacional.
- **ENLACE DE REPARACIÓN COLECTIVA:** profesional encargado de implementar la ruta de Reparación Colectiva y las medidas de satisfacción en el territorio.
- **ENLACE MEDIDAS DE SATISFACCIÓN A NIVEL NACIONAL:** profesional encargado de formular, implementar y realizar seguimiento a las Medidas de Satisfacción en territorio.
- **GERENTE DE CASO:** es el profesional responsable de implementar la ruta de Reparación Colectiva de los sujetos de reparación.
- **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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 2 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

- **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.

Teniendo en cuenta que la Constitución Colombiana en su artículo 7 reconoce la diversidad étnica y cultural de Colombia, al igual que la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 establecen este principio en la reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, es necesario que las medidas de satisfacción en los procesos de reparación, incorporen un enfoque diferencial en las acciones dirigidas a los grupos étnicos y los sectores sociales vulnerables y vulnerados. En este sentido, es importante garantizar el goce efectivo de los derechos de los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el pueblo Rrom. Así mismo, es indispensable garantizar los derechos de los sectores sociales vulnerables o vulnerados, tales como las mujeres, los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, las personas con discapacidad y las personas con orientaciones sexuales e identidades no hegemónicas.

- **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.
 - Reconocer públicamente la responsabilidad de la comisión de violaciones a los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 3 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

- 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.
 - Recuperar prácticas sociales y culturales que fueron afectadas a causa del conflicto armado.
- **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 que dichas medidas surgen de la caracterización de un daño colectivo con la participación activa de las víctimas y el sujeto colectivo y el acompañamiento técnico de los equipos territoriales de reparación colectiva. 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.
- **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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 4 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

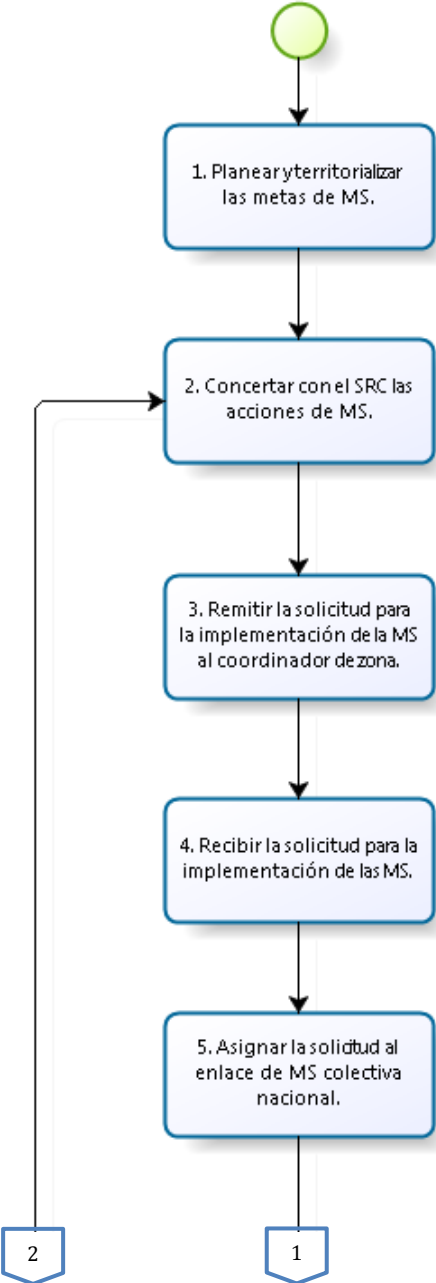
Los procesos de Reparación Colectiva buscan garantizar los derechos de los sujetos tales como comunidades, grupos y organizaciones que han sufrido daños colectivos o daños individuales con impacto colectivo, a través de medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de 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.

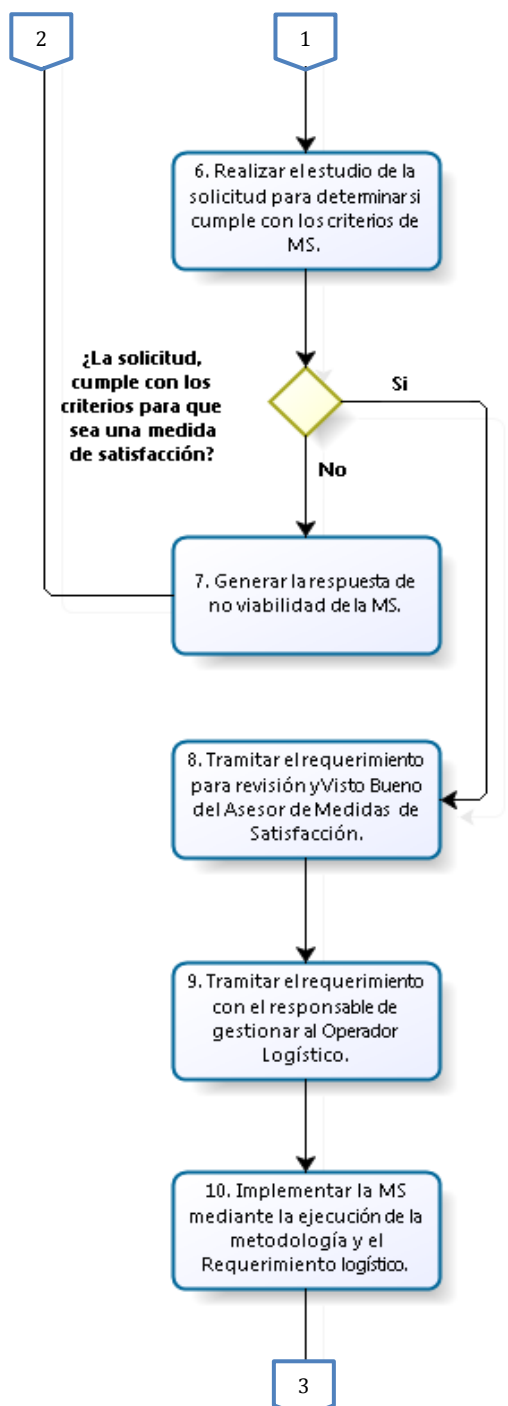
- **RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR MEDIDAS DE SATISFACCIÓN:** existen diferentes profesionales que pueden diseñar, implementar y realizar seguimiento a las Medidas de Satisfacción dentro de la Reparación Colectiva como lo son Coordinadores de Zona, Gerentes de caso, enlace de medidas de satisfacción a nivel nacional y enlaces de Reparación Colectiva en territorio y entrelazadores.
- **SUJETO DE REPARACIÓN COLECTIVA (SRC):** 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 sociales y políticos; Quienes participan activamente en la propuesta y diseño de las medidas de reparación que le corresponden.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 5 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

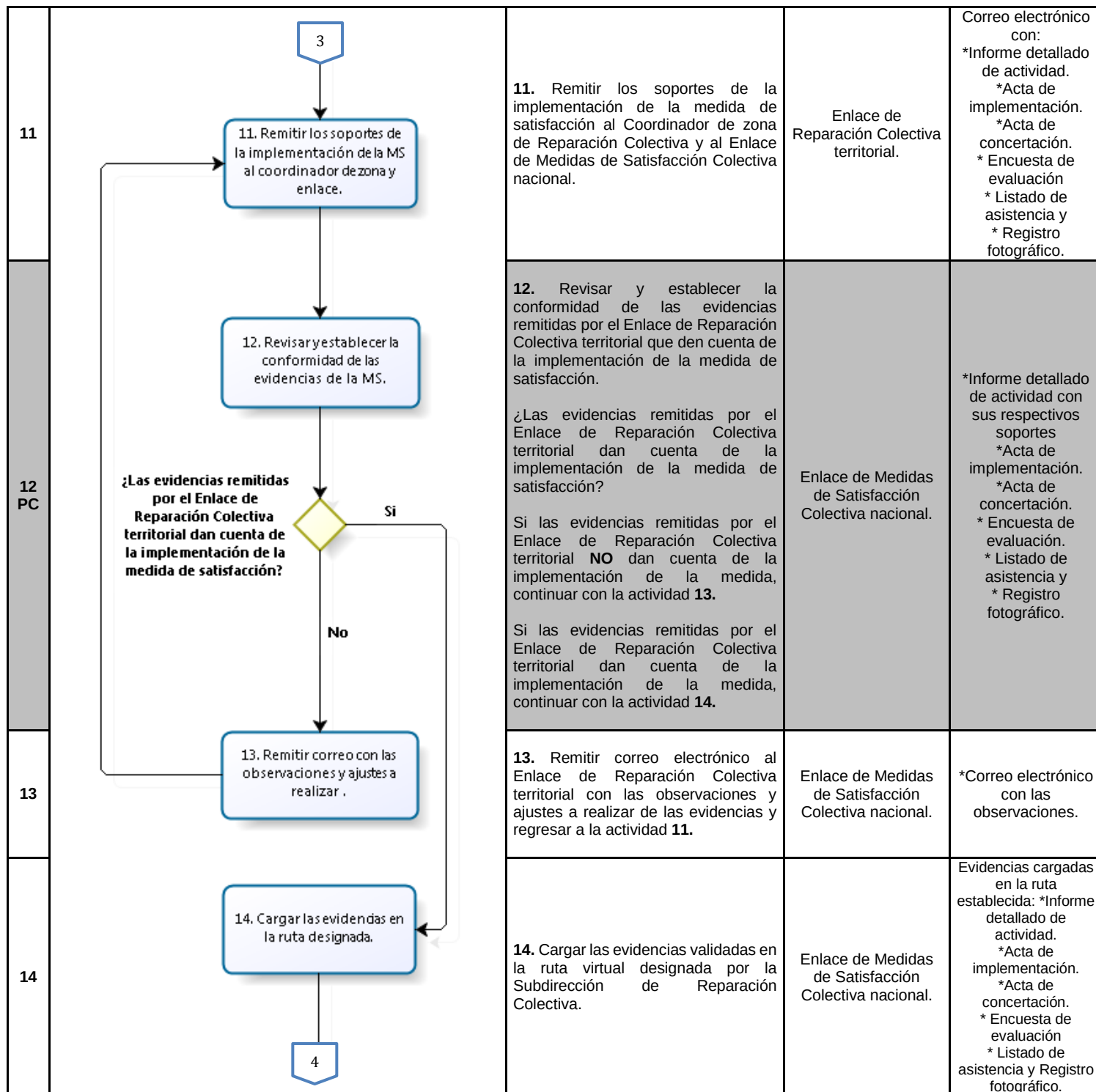
4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1	 <pre> graph TD Start(()) --> B1[1. Planear y territorializar las metas de MS.] B1 --> B2[2. Concertar con el SRC las acciones de MS.] B2 --> B3[3. Remitir la solicitud para la implementación de la MS al coordinador de zona.] B3 --> B4[4. Recibir la solicitud para la implementación de las MS.] B4 --> B5[5. Asignar la solicitud al enlace de MS colectiva nacional.] B5 --> H1{{1}} H1 --> B2 B5 --> H2{{2}} H2 --> Start </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 al presupuesto asignado, los indicadores históricos y las acciones que surgen de acuerdo a la dinámica de la Subdirección de Reparación Colectiva.	Subdirector de Reparación Colectiva, Asesor Medidas de Satisfacción y Coordinador de zona.	Indicadores del Plan de Acción Reparación Colectiva cargados en Sisgestión.
2		2. Concertar con el Sujeto de Reparación Colectiva (SRC) las acciones para implementar medidas de satisfacción.	Enlace de Reparación Colectiva territorial.	Acta de concertación diligenciada.
3		3. Remitir la solicitud para la implementación de Medidas de Satisfacción de los casos de Reparación Colectiva al coordinador de zona de Reparación Colectiva. Nota: La solicitud debe incluir el formato del operador logístico diligenciado en caso de requerir recursos para desarrollar la medida de satisfacción).	Enlace de Reparación Colectiva territorial.	*Correo Electrónico. * Formato de solicitud de medidas de satisfacción y * Formato solicitud al operador.
4		4. 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. Nota: La solicitud debe incluir el formato del operador logístico diligenciado en caso de requerir recursos para desarrollar la medida de satisfacción).	Coordinador de zona de Reparación Colectiva.	*Correo Electrónico. * Formato de solicitud de medidas de satisfacción y * Formato solicitud al operador.
5		5. Asignar la solicitud al enlace de Medidas de Satisfacción Colectiva nacional.	Coordinador de zona de Reparación Colectiva.	*Correo Electrónico. * Formato de solicitud de medidas de satisfacción y * Formato solicitud al operador.

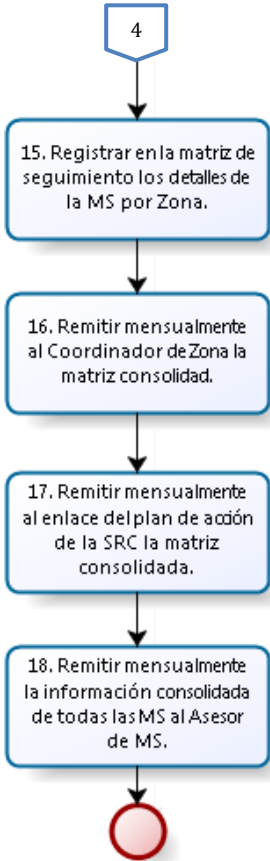
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 6 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

6 PC	 <pre> graph TD 1[1] --> 6[6. Realizar el estudio de la solicitud para determinar si cumple con los criterios de MS.] 6 --> D{¿La solicitud, cumple con los criterios para que sea una medida de satisfacción?} D -- Si --> 8[8. Tramitar el requerimiento para revisión y Visto Bueno del Asesor de Medidas de Satisfacción.] D -- No --> 7[7. Generar la respuesta de no viabilidad de la MS.] 7 --> 8 8 --> 9[9. Tramitar el requerimiento con el responsable de gestionar al Operador Logístico.] 9 --> 10[10. Implementar la MS mediante la ejecución de la metodología y el Requerimiento logístico.] 10 --> 3[3] </pre>	6. 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. ¿La solicitud, cumple con los criterios para que sea una Medida de Satisfacción? Si la solicitud NO cumple con los criterios de Medidas de Satisfacción, continuar con la actividad 7. Si la solicitud cumple con los criterios de Medidas de Satisfacción, continuar con la actividad 8.	Enlace de Medidas de Satisfacción Colectiva nacional.	* Correo electrónico con la revisión de la medida.
7		7. Generar la respuesta a la solicitud, dando un concepto técnico al solicitante de la no viabilidad del caso, enviándole un correo electrónico para que sea ajustada y regresar a la actividad 2.	Enlace de Medidas de Satisfacción Colectiva nacional.	* Correo Electrónico.
8		8. Tramitar el requerimiento para la revisión y Visto Bueno del Asesor de medidas de satisfacción, coordinador de zona y Subdirector de Reparación Colectiva.	Enlace de Medidas de Satisfacción Colectiva nacional	*Correo electrónico con formato solicitud al operador y solicitud medidas de satisfacción. aprobados
9		9. Tramitar el requerimiento con el visto bueno con el responsable de gestionar al operador logístico definido en la subdirección de reparación colectiva.	Enlace de medidas de satisfacción en reparación Colectiva.	*Correo electrónico
10		10. 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 o que se presente una eventualidad, debe reportarse al Coordinador de zona de Reparación Colectiva.	Enlace de Reparación Colectiva territorial.	N/A

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 7 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN



 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 8 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

15		15. Registrar en la matriz de seguimiento - medidas de satisfacción Reparación Colectiva, los detalles de la implementación de la medida por zona.	Enlace de Medidas de Satisfacción Colectiva nacional.	Matriz de seguimiento - medidas de satisfacción Reparación Colectiva diligenciada.
16		16. Remitir mensualmente al Coordinador de zona de Reparación Colectiva la matriz de seguimiento - medidas de satisfacción Reparación Colectiva consolidada con las medidas realizadas en el mes.	Enlace de Medidas de Satisfacción Colectiva nacional.	Correo electrónico con la matriz de seguimiento - medidas de satisfacción Reparación Colectiva consolidada.
17		17. Remitir mensualmente al enlace del plan de acción de la SRC la matriz consolidada.	Coordinador de zona de Reparación Colectiva.	Correo electrónico con la matriz de seguimiento - medidas de satisfacción Reparación Colectiva consolidada.
18		18. Remitir mensualmente la información consolidada de todas las MS al Asesor de medidas de Satisfacción.	Enlace del plan de acción de la SRC.	Correo electrónico con la matriz de seguimiento - medidas de satisfacción Reparación Colectiva consolidada de todas las zonas.
		FIN		

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).
- Guía para llevar a cabo procesos de reconocimiento de responsabilidad en la comisión de los hechos y solicitudes de perdón público.
- Matriz de seguimiento Medidas de Satisfacción a procesos de Reparación Colectiva.
- Formato Informe.
- Formato Acta de concertación.
- Formato Acta de implementación.
- Formato Acta de Reunión.
- Formato Listado de Asistencia.
- Formato solicitud medidas de Satisfacción.
- Formato solicitud al operador.
- Informe detallado jornadas DR.
- Encuesta de evaluación.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN PARA REPARACIÓN COLECTIVA	CÓDIGO: 400.08.08-11 VERSIÓN: 05 FECHA: 30/06/2016 PÁGINA: 9 de 9
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRC	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

ANEXOS

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
V1	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
V2	1	Se reestructura	El objetivo estaba muy general se acortó.	19/09/2014
V2	2	Se reestructura	Se redefinió según el objetivo	19/09/2014
V2	3	Se reestructura	Se acorto el glosario definiendo términos de manera más sencilla.	19/09/2014
V2	4	Se reestructura	Actualización de procedimiento. Las actividades estaban muy amplias, se definió responsabilidades forma de registro	19/09/2014
V2	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.	19/09/2014
V3	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
V4	Objetivo, alcance, definiciones, flujograma, actividades y documentos de referencia.	Reestructuración y ajuste del procedimiento	Se ajusta el procedimiento con el fin de poderlo ajustar al modelo de atención de la Subdirección de Reparación Colectiva.	30/06/2016