

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO: JORNADAS DE ATENCIÓN O FERIAS DE SERVICIO		
	Código: 740.04.08-7	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017

## 1. OBJETIVO

Determinar las actividades mediante las cuales las Direcciones Territoriales realizan las solicitudes de Enlaces Integrales (especializados en Asistencia y/o Transversales) y orientadores para realizar las jornadas móviles y ferias de servicios.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la Planeación y programación de las jornadas o ferias de acuerdo con las necesidades del territorio y finaliza brindando y registrando la atención y orientación en las jornadas móviles o ferias de servicio programadas.

## 3. DEFINICIONES

**Ferias Integrales de servicios:** son mecanismos para el acercamiento entre el Estado y el ciudadano, que buscan “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de la respuesta institucional de las entidades del SNARIV y demás colaboradores, para lograr la articulación entre la Nación y el Territorio y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”.

**Jornadas Móviles:** Son espacios institucionales (evento extramural, con temporalidad y alcance definido en el proceso de la ruta de atención, asistencia y reparación integral), de atención especializada y participación exclusiva de la Unidad para las Víctimas, con el fin abordar uno o varios temas determinados dentro de los esquemas operativos para la atención, asistencia y reparación a las víctimas.

## 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. Las jornadas o ferias de servicio se planean mensualmente de acuerdo a la disponibilidad presupuestal, por tanto, se designa un determinado número de servicios a las DT, en lo que respecta a alimentación, transporte y alojamiento para el traslado de los orientadores, enlaces integrales de asistencia y enlaces transversales.
- 5.2. Las jornadas o ferias de servicio requieren programación y planeación de parte de las Direcciones Territoriales de por lo menos 15 días calendario previo al desarrollo de la misma.
- 5.3. Las solicitudes de jornadas o ferias de servicio se canalizan a través del Sistema de Gestión para las Víctimas – Módulo Jornadas.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: JORNADAS DE ATENCIÓN O FERIAS DE SERVICIO			
	Código: 740.04.08-7	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 2 de 3

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Planear y programar jornada o feria de acuerdo con las necesidades del territorio, tipo de jornada y ubicación de la misma.	Solicitudes recepcionadas para la realización de Jornadas	Equipo de Ruta Integral de las DT	Sistema de Gestión para las Víctimas – Módulo Jornadas-	CE
2.	Realizar la programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral y solicitar la realización (15 días calendario, previo a la fecha programada)	Cronograma de actividades definidas	Profesionales Ruta Integral DT	Sistema de Gestión para las Víctimas – Módulo Jornadas-	CI
3. P.C	<p>Recibir la programación de jornadas o ferias y realizar la validación de acuerdo a los siguientes ítems: disponibilidad de servicios (Alimentación Alojamiento y Transporte por DT), pertinencia de la misma, objetivo, cantidad de orientadores y enlaces integrales requeridos (<u>especializados en Asistencia y/o Transversales</u>) para el desarrollo de la jornada o feria.</p> <p>¿Se aprueba la realización de la Jornada?</p> <p>No: Realizar la devolución al profesional de ruta para realizar los ajustes correspondientes. Fin del procedimiento</p> <p>Sí: Pasa a la actividad 4</p>	<p>Programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral</p> <p>Validación de la Información</p>	Profesional Subdirección de Asistencia y Atención.	Sistema de Gestión para las Víctimas – Módulo Jornadas-	CI
4.	Gestionar el traslado y solicitar desembolso de anticipos (para los casos en los que se requieran servicios) para los orientadores y enlaces integrales especializados en asistencia y/o transversales que participarán en la jornada o feria.	Aprobación de la solicitud	Profesional Subdirección de Asistencia y Atención.	Correo electrónico enviado al operador	CI
5.	<p>¿Se presenta alguna novedad en la programación de la jornada?</p> <p>Sí: Pasa a la actividad 6</p> <p>No: Pasa a la actividad 7</p>	No aplica	Profesional de Ruta Integral de la DT	Correo electrónico	CI
6.	Recepcionar la novedad, actualizar la solicitud y remitir al responsable del proceso en el operador.	Novedad identificada	Profesional Subdirección de Asistencia y Atención	Correo electrónico	CI
7.	Brindar y registrar la atención y orientación en las jornadas móviles o ferias de servicio programadas.	Jornadas móviles o ferias de	Orientador y Enlace Integral ( <u>especializado</u> )	Sistema de Gestión para las Víctimas	CI

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: JORNADAS DE ATENCIÓN O FERIAS DE SERVICIO			
	Código: 740.04.08-7	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 3 de 3

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
		servicio aprobadas	<u>s en Asistencia y/o Transversales)</u>	-Modalidad presencial-	
<b>FIN</b>					

## 7. ANEXOS

Anexo 1.

Manual del Sistema de Gestión para las Víctimas

Anexo 2.

Instructivo para la Implementación de la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas v1

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	09/07/2014	Se crea el procedimiento que formaliza las acciones relacionadas con la prestación del servicio de atención presencial a través de jornadas o ferias de servicio.
2	31/08/2015	Se ajusta el objetivo del procedimiento y se modifican las actividades y la descripción de las mismas, acorde con el que hacer del proceso en el marco de Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral.
3	08/10/2015	Se realiza la actualización del nombre del proceso, se modifican las actividades y la descripción acorde con el que hacer del proceso en el marco de Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral, se cambia el nombre del formato control de programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral y se elimina el documento Protocolo operativo Ruta Integral 2015.
4	09/11/2015	Se realizan ajustes a los registros asociados a algunas de las actividades, ya sea para eliminar o para cambiar y se elimina uno de los documentos de referencia establecidos dentro del procedimiento.
5	27/06/2016	Se realizan ajustes a los responsables y a los registros de algunas de las actividades.
6	02/08/2016	Se ajustan responsables de las actividades, se eliminan actividades, se modifican los numerales de las actividades.
7	05/06/2017	Se ajustan registros de actividades, se eliminan actividades que no aplican a la operatividad de procedimiento,