
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL			
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017	Página: 1 de 15

1. **OBJETIVO** Realizar la socialización, formulación, implementación y seguimiento de las medidas de satisfacción en la Ruta Integral - Reparación Individual, de acuerdo a lo establecido en el artículo 139 de la ley 1448 de 2011.

2. **ALCANCE:** el procedimiento inicia con la identificación de las solicitudes de medidas de satisfacción, las cuales pueden ser por oferta o demanda, en el marco de la ruta de reparación individual, y finaliza con la implementación y seguimiento de la medida de satisfacción a las víctimas que define la Ley 1448.


3. DEFINICIONES

- **ACCIONES SIMBÓLICAS DE ACOMPAÑAMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE OTRAS MEDIDAS:** acciones simbólicas que se realizan para acompañar la implementación de otras medidas o procesos como: ferias integrales de servicio, indemnizaciones masivas, jornadas de reparación integral por enfoque diferencial, jornadas de entrega de libretas militares, retornos, Estrategias EREARI y Convivencia y Paz, etc.
- **ACTA DE CONCERTACIÓN:** el acta de concertación es el documento mediante el cual las víctimas reconocen que la medida de satisfacción a ser implementada es la acordada previamente con ellas mediante el proceso de concertación. Se debe diferenciar de un acta de reunión toda vez que se pueden llevar a cabo varios encuentros con las víctimas antes de definir finalmente la medida de satisfacción a implementar.
- **CARTAS DE DIGNIFICACIÓN:** es un mensaje estatal de reconocimiento de la condición de víctima, exaltación de su dignidad, nombre y honor, que se entrega al momento de la elaboración del PAARI, en las jornadas de reparación integral por enfoque diferencial, en las Estrategias EREARI y Convivencia y Paz, o de manera opcional en las entregas masivas de indemnización, para reafirmar el compromiso del Estado en su proceso de reparación integral.
- **CONMEMORACIONES NACIONALES:** actos públicos de recordación de una fecha significativa para las víctimas, en el marco de los hechos de violencia, resistencia o que estén relacionados con los daños sufridos, que buscan preservar la memoria frente a los hechos para que estos no vuelvan a suceder. Dentro de estas se encuentran: 9 de Abril – Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas; 25 de Mayo – Día Nacional por la Dignidad de las Mujeres Víctimas de Violencia Sexual; Semana de la Desaparición Forzada en Mayo; 30 de Agosto – Día Internacional de la Desaparición Forzada y 10 de Diciembre – Día Universal de los Derechos Humanos.
- **HERRAMIENTA MAARIV:** herramienta tecnológica que permite llevar el registro sistemático de diferentes procedimientos de la Dirección de Reparación con el fin de

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL		
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017

atender las necesidades de información y contar con la disponibilidad de la misma en los diferentes componentes de la Reparación Integral.

- **INICIATIVAS LOCALES Y LUGARES DE MEMORIA:** acciones o procesos propuestos y desarrollados por las víctimas, organizaciones y comunidades que, a través de diferentes herramientas artísticas y comunicativas, buscan la desestigmatización y recuperación del buen nombre de las víctimas, así como la preservación de la memoria frente a los hechos para que estos no vuelvan a suceder. Dentro de estas se incluyen las demás fechas conmemorativas de carácter nacional y/o local que no estén incluidas en las fechas nacionales.
- **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.
- **MEDIDAS DE SATISFACCIÓN POR DEMANDA:** cuando la medida de satisfacción a implementar se realiza por solicitud directa de las víctimas, a través de un proceso de concertación. Dentro de estas se encuentran: iniciativas locales de memoria, lugares de memoria, conmemoraciones, órdenes y sentencias.
- **MEDIDAS DE SATISFACCIÓN POR OFERTA:** cuando las medidas de satisfacción se implementan en el marco de otras medidas o procesos. Dentro de estas se encuentran: acciones simbólicas de acompañamiento a la implementación de otras medidas como ferias integrales de servicio, indemnizaciones masivas, jornadas de reparación integral por enfoque diferencial, jornadas de entrega de libretas militares, retornos, Estrategias EREARI y Convivencia y Paz, etc.
- **PROCESOS DE RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD Y SOLICITUDES DE PERDÓN PÚBLICO:** El reconocimiento público de la responsabilidad en la comisión de los hechos victimizantes, y las solicitudes de perdón público, son acciones contempladas dentro de las medidas simbólicas de reparación a las víctimas que tienen como propósito enaltecer la memoria de las víctimas, reconocer públicamente la responsabilidad en 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 las distintas regiones del país entre otros. Desbanca las miradas estigmatizantes y discriminatorias que sobre las víctimas divulgaron los actores armados; Impugnar sus versiones justificadoras, reparar en general, las humillaciones sistemáticas que las víctimas padecieron; restablecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado. Entre otros.
- **PROFESIONAL DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL:** profesionales de las Direcciones Territoriales encargados de operativizar el acompañamiento integral en materia de medidas de satisfacción, programa de acompañamiento y enfoques diferenciales y de género.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL		
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017

- **REPARACIÓN SIMBÓLICA:** la reparación simbólica tiende a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de hechos, las solicitudes de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas. El artículo 2.2.7.6.1., del Decreto 1084 de 2015, define la reparación simbólica como aquella que comprende la realización de actos u obras de alcance o repercusión pública dirigidas a la construcción y recuperación de memoria histórica, el reconocimiento de la dignidad de las víctimas y la reconstrucción del tejido social.

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.

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**

- Para la concertación, formulación e implementación de las medidas de satisfacción en la Ruta Individual, es imperativo realizar la lectura y apropiación de las guías, lineamientos y módulos asociados al presente procedimiento, asociados igualmente al Procedimiento de Medidas de Satisfacción en la Ruta Colectiva, los cuales son:
 - Guía de Medidas de Satisfacción. Subcomité de Medidas de Satisfacción
 - Instructivo - Lineamientos Técnicos Para La Implementación De Medidas De Satisfacción En El Marco De La Ruta De Atención, Asistencia Y Reparación Integral, Etapa Reparación, Dimensión Individual
 - Instructivo - módulo de formación para la apropiación e implementación de medidas de satisfacción en la ruta de atención, asistencia y reparación integral, dimensión individual.
 - Lineamientos para llevar a cabo procesos de reconocimiento público de la responsabilidad en la comisión de hechos victimizantes y solicitudes de perdón público. Subcomité de Medidas de Satisfacción.
 - Guía de lineamientos sobre la creación y apropiación social de lugares de memoria.


- Se debe tener claridad en la diferenciación entre las medidas de satisfacción por demanda y por oferta, porque de ello dependen las actividades a seguir en el procedimiento.
- Las medidas de satisfacción implementadas en la Ruta Individual se deben reportar en la herramienta MAARIV máximo 8 días después de realizada la actividad. El cruce de los listados de asistencia con la herramienta MAARIV se debe realizar máximo un mes después de realizada la actividad.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	<p>Planear y territorializar las metas de Medidas de Satisfacción en la Ruta Integral - Reparación Individual, para el plan de acción del año en curso, con base en los indicadores históricos, los que surgen de acuerdo a la dinámica o necesidades para la implementación de medidas de satisfacción en la Ruta Individual y sobre el presupuesto existente.</p> <p>Nota: el proceso de planeación se realiza una vez al año.</p>	<p>Histórico de indicadores. Leyes y decretos CONPES Autos Órdenes</p>	<p>Dirección de Reparación / Subdirectora de Reparación Individual / Directores Territoriales / Equipo Medidas de Satisfacción Oficina Nacional / Control y Seguimiento</p>	<p>Aplicativo SISGESTIÓN</p>	<p>CI - Control y Seguimiento o / Planeación</p>
2.	<p>Remitir los lineamientos, incluyendo disponibilidad o no de rubro por operación logística desde el nivel nacional, a través de correo electrónico y/o video conferencias a los profesionales de acompañamiento integral.</p> <p>Nota: esto se lleva a cabo de manera permanente.</p>	<p>Lineamientos y/o directrices.</p>	<p>Equipo Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional</p>	<p>Correo Electrónico con lineamientos para la formulación de la medida de satisfacción y/o actas de reunión y listados de asistencia de videoconferencias.</p>	<p>CI - Profesionales de Acompañamiento Integral</p>
3. PC	<p>Identificar si la Medida de Satisfacción a implementar es por oferta o por</p>	<p>Solicitud de medidas de satisfacción</p>	<p>Profesional de Acompañamiento Integral</p>		

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>demanda. (Ver Punto 3. Definiciones)</p> <p>¿La Medida de Satisfacción es por Oferta o por Demanda?</p> <p>Si la Medida de Satisfacción es por demanda, continuar con la actividad 4.</p> <p>Si la Medida de Satisfacción es por oferta, continuar con la actividad 5.</p> <p>NOTA: si no se tiene claridad frente a disponibilidad de recursos por operador logístico, consultar con el equipo de medidas de satisfacción de la Oficina Nacional la disponibilidad presupuestal y/o realizar la gestión de los recursos con los entes territoriales.</p>	<p>por demanda.</p> <p>Programación de jornadas o estrategias de Acompañamiento Integral que lleven medidas de satisfacción.</p>			
4.	<p>Realizar la concertación con las víctimas, organizaciones o mesas de participación que solicitan la medida de satisfacción.</p> <p>NOTA: en el proceso de concertación puede haber participación de entes territoriales u otros representantes de la sociedad que vayan a participar en el desarrollo de la medida.</p>	<p>Solicitud de medidas de satisfacción por demanda.</p>	<p>Profesional de Acompañamiento Integral y/o Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.</p>	<p>Acta de concertación firmada por Unidad, víctimas y opcionalmente otros actores</p>	<p>CE - Víctimas, organizaciones o mesas de participación</p>
5. PC	<p>Verificar si se requiere apoyo del operador logístico.</p> <p>¿Requiere apoyo del operador logístico para realizar la Medida de Satisfacción?</p> <p>Si requiere apoyo del operador logístico continuar con la actividad 6.</p> <p>Si No requiere apoyo del operador logístico continuar con la actividad 7.</p>		<p>Profesional de Acompañamiento Integral y/o Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.</p>		
6.	<p>Si la actividad es por demanda, diligenciar la solicitud al operador logístico en el formato Solicitud al Operador vigente y continuar con la actividad 7.</p>	<p>Insumos previamente acordados con las víctimas según proceso de</p>	<p>Profesional de Acompañamiento Integral y/o Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina</p>	<p>Formato Solicitud al Operador diligenciado en Excel.</p>	<p>CI</p>


N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	Si la actividad es por oferta, diligenciar la solicitud del operador logístico en el mismo requerimiento donde se solicitó el resto de la jornada, estrategia o feria en la cual se valla a llevar a cabo la acción simbólica y continuar con la actividad 7.	concertación o metodología s de las jornadas, estrategias o ferias.	Nacional.		
7.	<p>Si la solicitud es por demanda, remitir a la persona designada del equipo de medidas de satisfacción de la Oficina Nacional el acta de concertación junto con el formato de solicitud al operador logístico vigente en Excel (cuando se requiere apoyo del operador), en los tiempos establecidos en el contrato de operación y continuar con la actividad 8.</p> <p>Si la solicitud es por oferta, remitir la solicitud a la persona designada del Equipo de Acompañamiento Integral, seguir el procedimiento correspondiente a cada área y continuar con la actividad 14.</p> <p>Nota 1: no debe hacerse firmar el formato de solicitud al operador hasta tanto esté aprobada en la Oficina Nacional, ya sea por el equipo de Medidas de Satisfacción o el Equipo de Acompañamiento Integral.</p> <p>Nota 2: las actividades del 8 al 13 corresponden únicamente a las acciones por demanda.</p>	Acta de concertación y solicitud de operador logístico cuando requiere operador.	Profesional de Acompañamiento Integral / y/o Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.	Correo electrónico con el acta de concertación para las acciones por demanda y/o el formato en Excel de solicitud al Operador diligenciado.	CI - Equipo medidas de satisfacción – Oficina Nacional
8.	<p>Realizar la revisión del acta de concertación y el formato del operador logístico, este último cuando aplique, para las solicitudes por demanda,</p> <p>¿La solicitud requiere ajustes?</p> <p>Si la solicitud requiere ajustes, continuar con la actividad 9.</p> <p>Si la solicitud NO requiere ajustes, continuar con la actividad 10.</p>	Acta de concertación con requerimiento de operador, este último cuando aplique.	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.		

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL			
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017	Página: 7 de 15

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
9.	Generar y remitir la respuesta a la solicitud de medida de satisfacción por demanda, solicitando los ajustes o aclaraciones, o en su defecto indicando la razón para la no aprobación de la misma o si se requiere un ajuste o aclaración en el acta de concertación y regresar a la actividad 4 o si se requiere un ajuste en el formato de operación logística regresar a la actividad 6.	Respuesta a la solicitud	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.	Correo Electrónico.	CI - Profesionales de Acompañamiento Integral
10.	Remitir al Profesional de Acompañamiento Integral un correo electrónico informando la aprobación de la solicitud para la firma del Director Territorial.	Repuesta a la solicitud. Formato aprobado en Excel para firma	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.	Correo electrónico y formato solicitud operador aprobado	CI - Profesionales de Acompañamiento Integral
11.	Gestionar la firma del Director Territorial y enviar al Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional el formato de solicitud al operador en PDF firmado y en Excel. Nota: se requiere que en el correo vayan los dos formatos juntos. Excel y PDF con firma.	Requerimiento operador en Excel aprobado para firma del DT.	Profesional de Acompañamiento Integral	Correo electrónico, formato solicitud al operador en Excel y firmado en PDF	CI - Equipo Medidas de Satisfacción Oficina Nacional
12.	Gestionar la firma de la Coordinadora de Medidas de Satisfacción; la Subdirectora de Reparación Individual, del Supervisor/a del contrato y demás firmas que se requieran; y enviar el requerimiento con todas las firmas a la persona encargada de hacer seguimiento al contrato de operación logística junto con el requerimiento en Excel.	Requerimiento operador en Excel y en PDF con firmas.	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional	Requerimiento operador logístico con firma del Supervisor del Contrato.	Persona encargada del Operador Logístico de la SRI.
13.	Remitir el requerimiento al operador logístico en PDF y en Excel.	Requerimiento operador en Excel y en PDF con firma del DT.	Persona encargada del Operador Logístico de la DR.	Correo electrónico, formato solicitud al operador en Excel y firmado en PDF	CI - Operador Logístico



N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
14.	<p>Implementar la Medida de Satisfacción, por oferta o por demanda según sea el caso.</p> <p>Nota 1: en caso tal que la actividad deba ser cancelada o aplazada, el Profesional de Acompañamiento Integral debe enviar un correo electrónico con la justificación al Equipo de Medidas de Satisfacción si la actividad es por demanda o al Equipo de Acompañamiento Integral si es por oferta. Para volver a solicitarla regresar a la actividad 3.</p> <p>Nota 2: en caso que se requiera un cambio o ajuste en el requerimiento, enviar la solicitud por correo al Equipo de Medidas de Satisfacción si es por demanda o al equipo de Acompañamiento Integral si es por oferta y regresar a la actividad 6, quienes determinarán la viabilidad o no del cambio o ajuste según disponibilidad de tiempo y presupuesto.</p> <p>Nota 3: para las acciones masivas de carácter abierto, con asistencia de más de 300 personas, no es obligatoria la toma de asistencia, no obstante, esto debe quedar debidamente justificado en el informe de actividad y evidenciado en el registro fotográfico.</p> <p>Nota 4: son válidos los listados de asistencia de otras entidades siempre y cuando estas lleven nombre y cédula de los participantes. No obstante, en el informe debe colocarse la justificación del por qué se pasó el listado de asistencia de otra entidad y no de la Unidad.</p>	Medida de Satisfacción previamente concertada y aprobada.	Profesional de Acompañamiento Integral y/o Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.	Listados de Asistencia y registro fotográfico. Correo electrónico en caso de cancelación o ajuste del requerimiento.	CE - Víctimas, organizaciones o mesas de participación. Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional. Equipo de Acompañamiento Integral de la Oficina Nacional.
15. PC	<p>Verificar si la medida de satisfacción implementada fue por Oferta o por Demanda, antes de realizar el informe.</p> <p>¿La Medida de Satisfacción fue por Oferta o por Demanda?</p>				

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL			
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017	Página: 9 de 15


N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>Si la Medida de Satisfacción fue por oferta, continuar con la actividad 16.</p> <p>Si la Medida de Satisfacción fue por demanda, continuar con la actividad 17.</p>				
16.	<p>Diligenciar en el formato, la casilla que indica que en la jornada o estrategia hubo una medida de satisfacción realizando una descripción detallada de la medida implementada. Estas medidas se reportan en el mismo formato del resto de la jornada o estrategia en la cual se llevó a cabo.</p> <p>Nota 1: en caso tal que la medida de satisfacción por oferta implementada no corresponda a ninguna jornada o estrategia de Acompañamiento Integral, se debe diligenciar un formato de informe independiente cuyo nombre debe empezar por “Acción simbólica” y especificar en el marco de qué otra jornada o actividad se llevó a cabo la medida. Ej: Acción Simbólica Jornada de Entrega de Libretas Militares. Bogotá o Acción simbólica Entrega Masiva de Indemnizaciones, etc. Y continuar con la actividad 19.</p> <p>Nota 2: el informe debe estar firmado por el profesional de acompañamiento integral o en su defecto por el profesional responsable de la medida en la dirección territorial y escaneado en PDF con sus respectivos soportes.</p> <p>Nota 3: no se aprobarán nuevas solicitudes de medidas de satisfacción si no se han reportado todas las acciones en el tiempo establecido en la actividad 19.</p>	Insumos de la actividad: registro fotográfico, listados de asistencia.	Profesional de Acompañamiento Integral	Informe de actividad, registro fotográfico (5 fotos), listado de asistencia.	CI
17.	Para las medidas de satisfacción por demanda, diligenciar el informe en el formato establecido para tal fin aclarando	Insumos de la actividad: registro fotográfico,	Profesional de Acompañamiento Integral	Informe de actividad, registro fotográfico	CI




N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>en el nombre el tipo de medida. Ej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conmemoración 9 de Abril Medellín. • Iniciativa local de memoria. Conmemoración masacre de Barrancabermeja. • Acto de reconocimiento Caso Santo Domingo. <p>Y continuar con la actividad 20.</p> <p>Nota 1: el informe debe estar firmado por el profesional de acompañamiento integral o en su defecto por el profesional responsable de la medida en la dirección territorial y escaneado en PDF con sus respectivos soportes.</p> <p>Nota 2: no se aprobarán nuevas solicitudes de medidas de satisfacción si no se han reportado todas las acciones en el tiempo establecido en la actividad 20.</p>	listados de asistencia.		(5 fotos), listado de asistencia.	
19.	<p>Reportar en los módulos en la herramienta MAARIV del área correspondiente en la cual se implementó la medida, las medidas de satisfacción por oferta.</p> <p>El cargue de los soportes se debe realizar máximo 8 días calendario después de implementada la jornada o estrategia.</p> <p>Una vez generada la actividad en la herramienta MAARIV, cargar los soportes en el módulo correspondiente a la actividad y marcar la opción que indica que la actividad incluye una medida de satisfacción implementada.</p> <p>Posteriormente se debe enviar el ID de la</p>	Informe de actividad, registro fotográfico, listado de asistencia.	Profesional de Acompañamiento Integral	Id del registro de la actividad, Informe de jornada o estrategia, listados de asistencia, registro fotográfico (5 fotos), marca en la herramienta que indica que la actividad tuvo una medida de satisfacción, correo electrónico	<p>CI - Equipo de Acompañamiento Integral Oficina Nacional</p> <p>Equipo de Medidas de Satisfacción Oficina Nacional</p>




N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros con el ID.	CI/CE
	<p>actividad al Equipo de Acompañamiento Integral y continuar con el procedimiento definido por el área correspondiente.</p> <p>Nota 1: para la aprobación de las medidas de satisfacción por oferta, debe estar relacionada la medida en el formato de informe y marcada la opción de la medida de satisfacción en el módulo de la herramienta MAARIV.</p> <p>Nota 2: en caso tal que la medida de satisfacción por oferta implementada no corresponda a ninguno de los módulos preexistentes en la herramienta MAARIV, realizar el cargue de la medida en el módulo de Acciones Simbólicas de Medidas de Satisfacción y enviar el ID al equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional, correo medidas.satisfaccion@unidadvictimas.gov.co. Es importante aclarar en el nombre que es una acción simbólica en el marco de otra medida o proceso. Ej: Acción Simbólica Jornada de Entrega de Libretas Militares. Acción simbólica Entrega Masiva de Indemnizaciones, etc.</p>				
20.	<p>Crear la actividad en la herramienta MAARIV, en el módulo de medidas de satisfacción que corresponda: Conmemoraciones, Iniciativas Locales o Actos de Reconocimiento.</p> <p>Cargar los soportes y enviar al correo medidas.satisfaccion@unidadvictimas.gov.co el ID de la actividad máximo 8 días calendario después de implementada la jornada o estrategia.</p> <p>Nota: el título de la actividad debe diferenciar el tipo de medida de satisfacción. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conmemoración 9 de Abril Medellín. • Iniciativa local de memoria. Conmemoración masacre de 	Informe de actividad, registro fotográfico, listado de asistencia.	Profesional de Acompañamiento Integral.	<p>Id del registro de la actividad, Acta de concertación</p> <p>Informe de la medida, Listados de asistencia, registro fotográfico (5 fotos), Correo electrónico con el ID.</p>	CI - Equipo Medidas de Satisfacción Oficina Nacional

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL			
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017	Página: 12 de 15

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	<p>Barrancabermeja.</p> <ul style="list-style-type: none"> Acto de reconocimiento Caso Santo Domingo. 				
21. PC	<p>Revisar la actividad creada y los soportes cargados en la herramienta MAARIV.</p> <p>¿La creación de la actividad y soportes cargados en la Herramienta MAARIV concuerdan y están conforme a la medida de satisfacción implementada?</p> <p>Si la creación de la actividad y los soportes cargados en la Herramienta MAARIV No concuerdan y no están conforme a la medida de satisfacción implementada, continuar con la actividad 22.</p> <p>Si La creación de la actividad y los soportes cargados en la Herramienta MAARIV concuerdan y están conforme a la medida de satisfacción implementada, ir a la actividad 23.</p>	<p>ID Actividad Id del registro de la actividad, Acta de concertación</p> <p>Informe de jornadas, Listados de asistencia, registro fotográfico. Correo electrónico.</p>	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.	Estado de aprobado o en revisión en la herramienta MAARIV.	
22.	<p>Enviar al responsable de la actividad la retroalimentación con las observaciones para realizar los ajustes y regresar a la actividad 17.</p>	<p>ID Actividad Id del registro de la actividad, Acta de concertación</p> <p>Informe de la medida, Listados de asistencia, registro fotográfico (5 fotos). Correo electrónico con el ID.</p>	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.	Correo electrónico con retroalimentación.	CI - Profesional es de Acompañamiento Integral
23.	<p>Marcar en la herramienta MAARIV el estado de revisado y enviar al responsable de la actividad un correo</p>	<p>ID Actividad Id del registro de la actividad,</p>	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina	Marca del estado aprobado en la	CI -

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL			
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017	Página: 13 de 15

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	informando el cambio del estado.	Acta de concertación Informe de la medida, Listados de asistencia, registro fotográfico (5 fotos). Correo electrónico el ID.	Nacional	herramienta MAARIV y Correo electrónico.	Profesionales de Acompañamiento Integral
24.	Enviar mensualmente el reporte del avance del Plan de Acción de medidas de satisfacción al equipo de Control y Seguimiento junto con un párrafo cualitativo de avances.	Acciones implementadas en el mes	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional	Reporte mensual del Plan de Acción	CI - Control y Seguimiento o y Planeación.
25.	Realizar el cruce de los listados de asistencia de las actividades que ya estén en estado de revisado en la herramienta MAARIV, con el fin de consolidar la base por individuo de víctimas que han accedido a medidas de satisfacción y enviar el ID al correo medidas.satisfaccion@unidadvictimas.gov.co con el cruce finalizado. Nota 1: el plazo para realizar el cruce de los listados es un mes contado a partir de la fecha de realización de la actividad. Nota 2: si al realizar el cruce se encuentran personas que no aparecen relacionadas en la herramienta MAARIV, se debe construir un Excel con nombre y números de cédula y enviarlo al correo medidas.satisfaccion@unidadvictimas.gov.co	Listados de asistencia de las actividades	Profesional de Acompañamiento Integral	Consolidado de víctimas en la herramienta MAARIV.	
26.	Marcar en la herramienta MAARIV el estado de Aprobado de la actividad y remitir a Control y Seguimiento matriz Excel con la relación de las personas que no aparecen en la herramienta MAARIV,	Correo con el ID de la actividad en la cual se hizo el cruce de los	Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional	Marcación del estado de aprobado en la Herramienta MAARIV.	CI - Control y Seguimiento

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL			
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017	Página: 14 de 15

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	solicitando se haga la creación de las personas y cargue de la medida.	listados de actividades.			
27.	Realizar la creación de las personas que no aparecen relacionadas en la herramienta MAARIV y marcar la medida de satisfacción implementada.	Correo electrónico y Matriz de personas no relacionadas en la herramienta MAARIV.	Control y Seguimiento	Creación de las personas en la herramienta MAARIV y marcación de la medida de satisfacción.	CI - Víctimas no creadas previamente e y Equipo de Medidas de Satisfacción de la Oficina Nacional.
28.	Generar informes mensuales de reporte para el plan de acción de la implementación de las medidas de satisfacción con copia al líder de medidas de satisfacción. FIN.				

7. ANEXOS

Anexo 1: Instructivo - Lineamientos Técnicos Para La Implementación De Medidas De Satisfacción En El Marco De La Ruta De Atención, Asistencia Y Reparación Integral, Etapa Reparación, Dimensión Individual

Anexo 2: Instructivo - Módulo De Formación Para La Apropiación E Implementación De Medidas De Satisfacción En La Ruta De Atención, Asistencia Y Reparación Integral, Dimensión Individual.


Anexo 3: Guía de Medidas de Satisfacción. Subcomité de Medidas de Satisfacción

Anexo 4: Lineamientos para llevar a cabo procesos de reconocimiento público de la responsabilidad en la comisión de hechos victimizantes y solicitudes de perdón público. Subcomité de Medidas de Satisfacción.

Anexo 5: Guía de lineamientos sobre la creación y apropiación social de lugares de memoria.

Anexo 6: Formato Acta de Concertación Medidas de Satisfacción.

Anexo 7: Formato Informe detallado actividades DR.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL			
	Código: 400.08.08-4	Versión: 06	Fecha: 05/10/2017	Página: 15 de 15

Anexo 8: Formato informe detallado Estrategia de Reparación Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual.

Anexo 9: Formato lista de Asistencia a Jornadas.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	30/01/2014	Creación del Procedimiento
V2	04/03/2014	Se reestructura las actividades del procedimiento y Se modifican y/o incluyen registros asociados.
V3	23/09/2014	Se reestructuró el objetivo, alcance, definiciones, diagrama de flujo, las descripciones, los responsables, los reportes y los puntos de control.
V4	30/07/2015	Se reestructura las actividades del procedimiento y Se modifican y/o incluyen registros asociados.
V5	01/08/2016	Se reestructura el procedimiento en cuanto al Objetivo, Alcance, Definiciones, Actividades (flujograma, descripción, responsable y registro), documentos de referencia.
V6	05/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por cambio del nombre del proceso de Gestión de Reparación Individual y Colectiva a Reparación Integral. Actualización del formato por cambio del Procedimiento Control de Documentos.