

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Código: 300.22.09-1
			Versión: 03
			Fecha: 23/06/2016
			Página 1 de 9
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO

TIPO DE PROCESO	Estratégico _____ Misional <u> X </u> Apoyo _____ Seguimiento y Control _____
RESPONSABLE	Dirección Gestión Social y Humanitaria y Subdirección General
OBJETIVO	Implementar esquemas especiales de acompañamiento con el fin de identificar necesidades en medidas de asistencia y capacidades de los hogares, para determinar la entrega o no de la atención humanitaria de emergencia y transición.
ALCANCE	Inicia con Definir las estrategias metodologías y lineamientos para el acceso a medidas de asistencia y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO
Planear				
- Entidades del SNARIV - Corte Constitucional - Direccionamiento Estratégico - Planeación Estratégica - Procesos Misionales	- Lineamientos para la atención en medidas de asistencia - Normatividad	Definir las estrategias metodologías y lineamientos para el acceso a medidas de asistencia	- Lineamientos plan de atención, asistencia y reparación integral (momento asistencia) - Lineamientos para identificación de necesidades en medidas de asistencia. - Procedimientos, Guías, Manuales e instructivos con directrices para el acceso a las medidas de asistencia.	- Gestión de Reparación Individual y Colectiva - Gestión Interinstitucional - Participación y Visibilización de las Víctimas - Organismos de control y/o ciudadanos. - Víctimas y/o Direcciones territoriales.
- Organismos de control - DNP	Lineamientos para la atención en medidas de asistencia	Determinar acciones que definan la medición de subsistencia mínima para víctimas de desplazamiento forzado	Resoluciones, decretos, protocolos, guías	Gestión de Reparación Individual y Colectiva

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Código: 300.22.09-1
			Versión: 03
			Fecha: 23/06/2016
			Página 2 de 9
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO

	• Normatividad			• Gestión Interinstitucional • Organismos de control y/o • Víctimas ciudadanos • Direcciones territoriales
• Gestión para la Asistencia	• Solicitud de pagos de atención humanitaria (Medición de Carencias, Generación de Turnos y montos)	Proyectar Giros de Atención Humanitaria	• Solicitud de PAC	• Gestión Financiera • Planeación Estratégica
• Gobierno Nacional y Territorial • Gestión Jurídica	• Normatividad	Identificar la normatividad aplicable al proceso	• Normograma	• Direccionamiento Estratégico • Gestión Jurídica
• Departamento Nacional de Planeación - DNP • Direccionamiento Estratégico • Planeación Estratégica • Gestión Financiera • Gestión Contractual • Subdirección General • Dirección Gestión Social y Humanitaria	• Directrices del DNP • Plan Nacional de Desarrollo • Plan Estratégico • Anteproyecto de presupuesto • Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Formular el Plan de Acción, de adquisiciones y el proyecto de inversión.	• Plan de acción • Plan de Adquisiciones • Proyecto de Inversión actualizado	• Direccionamiento Estratégico • Planeación Estratégica • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente • Gestión Financiera • Gestión Contractual • Departamento para la Prosperidad Social • Departamento Nacional de Planeación
Hacer				

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA

Código: 300.22.09-1
Versión: 03
Fecha: 23/06/2016
Página 3 de 9
ELABORÓ
REVISÓ
APROBO

Ciudadanos y Ciudadanos Víctimas	- Lineamientos para la atención en medidas de asistencia - Decretos - Normatividad	Formular, con la participación activa de las víctimas el plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas	- Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas formulado - Medidas de asistencias identificadas por hogar actual	- Gestión de Reparación Individual y Colectiva - Gestión Interinstitucional - Organismos de control - Víctimas y/o ciudadanos - Procesos misionales - Entidades SNARIV
- Todos los procesos - Organismos de control - Corte constitucional - Direcciones territoriales.	- Decretos - Normatividad - Solicitudes de atención humanitaria - Autos de la corte	Clasificar y direccionar las solicitudes de atención humanitaria según los canales de entrada, mediante las herramientas tecnológicas dispuestas por la Entidad	Solicitudes clasificadas por rutas de atención	Gestión para la Asistencia.
Gestión para la Asistencia.	- Lineamientos para la atención en medidas de asistencia - Decretos - Normatividad - Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral formulado	Realizar la medición de Subsistencia Mínima	Carencias Identificadas en los componentes de Subsistencia Mínima por hogar actual	- Gestión de Reparación Individual y Colectiva - Gestión de Atención y Orientación - Gestión Jurídica - Direccionamiento Estratégico - Organismos de control - Direcciones Territoriales
Gestión para la Asistencia	Beneficiarios con Turnos y Montos a girar	Remitir al Operador los para su respectiva dispersión y colocación del recurso por concepto de atención humanitaria.	- Solicitud de Desembolso - Colocación de recurso por concepto de	- Gestión Financiera - Operador Financiero. - Direcciones Territoriales

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Código: 300.22.09-1
			Versión: 03
			Fecha: 23/06/2016
			Página 4 de 9
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO

			atención humanitaria Aviso de Pago	Gestión de Atención y Orientación
- Direccionamiento Estratégico - Evaluación Independiente	- Metodología de Administración de Riesgos - Metodología de identificación de aspectos e impactos ambientales - Procedimientos - Informes de Control Interno - Informes de revisión por la dirección	Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el plan de respuesta a los riesgos, identificar los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo	- Mapa de riesgos del proceso - Mapa de Riesgos de Corrupción - Matriz de aspectos e impactos ambientales - Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo	- Seguimiento y mejora - Evaluación independiente - Gestión Administrativa - Gestión de Talento Humano
Planeación Estratégica	Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia	Ejecutar el plan de acción	- Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN - Soportes de la ejecución de las actividades	- Seguimiento y mejora - Evaluación Independiente
Verificar				
Gestión para la Asistencia	- Quejas y Reclamos de una Solicitud de Giro de atención humanitaria. - La generación de Turnos y Montos diarios	Realizar seguimiento de la colocación y dispersión de los recursos y realizar seguimiento financiero	- Orden de dispersión de los giros - Informes de gestión de atención humanitaria.	- Víctimas de desplazamiento forzado. - Operador Financiero - Planeación Estratégica - Gestión de Atención y Orientación - Gestión Jurídica
Planeación Estratégica	- Informes de Gestión - Plan de acción - Mapa de Riesgos	Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal	Tablero de control con los resultados del proceso	- Direccionamiento Estratégico - Seguimiento y Mejora

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Código: 300.22.09-1
			Versión: 03
			Fecha: 23/06/2016
			Página 5 de 9
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO

• Direccionamiento Estratégico	• Reportes de ejecución presupuestal			• Evaluación independiente
• Direccionamiento estratégica • Procesos Misionales	• Servicios no conformes identificados • Tablero de control con los resultados del proceso	Monitorear y realizar el tratamiento a los servicios y/o productos no conformes	• Servicios o productos no conformes tratados	• Direccionamiento Estratégico • Proceso Misional
Actuar				
• Planeación Estratégica • Direccionamiento Estratégico • Seguimiento y control • Entes externos de control • Evaluación independiente	• Informes de Gestión de auditorias • Propuestas de innovación y lecciones aprendidas.	Definir acciones de mejora para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio.	• Acciones de Mejora • Planes de Mejoramiento.	• Entes externos de control para la Asistencia. • Evaluación Independiente • Planeación Estratégica • Direccionamiento Estratégico
• Entes externos de control • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente	• Informes de Gestión de auditorias	Formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	• Planes de mejoramiento	• Entes externos de control • Direccionamiento estratégico • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente

REQUISITOS DE LAS NORMAS	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS
ISO 9001:2015: 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, 4.4 Sistema de	- Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas formulado - Medidas de asistencias identificadas por hogar actual	Internos - Víctimas incluidas en el RUV por desplazamiento forzado. - Personas mayores de edad

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Código: 300.22.09-1
			Versión: 03
			Fecha: 23/06/2016
			Página 6 de 9
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO

Gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.1 Generalidades, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.2 Política, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6. Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1 Recursos, 7.1.2 Personas, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, 8.3.1 Generalidades, 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo, 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo, 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.4.1 Generalidades, 8.4.2 Tipo y alcance del control, 8.4.3 Información para los proveedores externos, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, 8.5.2 Identificación y trazabilidad, 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, 8.5.4 Preservación, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 Control de los cambios, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9 Evaluación de desempeño, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.2 Satisfacción del cliente, , 9.1.3	3. Solicitudes clasificadas por rutas de atención 4. Carencias Identificadas en los componentes de Subsistencia Mínima por hogar actual 5. Solicitud de Desembolso 6. Colocación de recurso por concepto de atención humanitaria 7. Aviso de Pago 8. Mapa de riesgos del proceso 9. Mapa de Riesgos de Corrupción 10. Matriz de aspectos e impactos ambientales 11. Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo 12. Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN 13. Soportes de la ejecución de las actividades	2. Realizar preguntas relacionadas con el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral (momento de asistencia) y diligenciar la información. 3. Solicitudes Remitidas por las rutas, con los criterios establecidos según los protocolos. 4. Víctimas que cuenten con medición e identificación de carencias en subsistencia mínima. 4.1 Realizar la medición de carencias en los tiempos establecidos para tal fin. 4.2 Activar la medición de Subsistencia Mínima respetando tiempos de respuesta 5. PAC aprobado 6. Solicitudes de AH viables para giro según los protocolos. 6.1 Víctimas de desplazamiento forzado. 6.2 Persona mayor de edad. 6.3 Con identificación de carencias en Subsistencia mínima. 7. Solicitudes de AH colocadas. 8. Contar con la identificación y actualización de los riesgos de gestión. 8.1 Mantener actualizado y realizar seguimiento a los riesgos identificados 9. Contar con la identificación y actualización de los riesgos de corrupción asociados al proceso. 10. Identificar aspectos e impactos ambientales y mantenerlos actualizados. 10.1 Actualizar y sensibilizar a los funcionarios y colaboradores frente a los aspectos e impactos ambientales. 11. Identificar riesgos de seguridad y salud en el trabajo 11.1 Realizar las actividades relacionadas con seguridad y salud en el trabajo
---	--	--



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA

Código: 300.22.09-1

Versión: 03

Fecha: 23/06/2016

Página 7 de 9

ELABORÓ

REVISÓ

APROBO

Análisis y evaluación, 9.2 Auditoría interna, 9.3 revisión por la dirección, 9.3.1 Generalidades, 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección, 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección, 10 Mejora, 10.1 Generalidades, 10.2 No conformidad y acción correctiva, 10.3 Mejora continua.

NTCGP 1000:2009 NTCGP 1000:2009: 4.1 Requisitos Generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.1 generalidades, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de registros, 5.2 Enfoque al cliente, 5.5.3 comunicación interna, 7. Realización del producto o prestación del servicio, 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio, 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y o servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, 7.2.3 comunicación con el cliente, 7.3 Diseño y Desarrollo, 7.3.1 planificación del diseño y desarrollo, 7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, 7.3.3 resultados del diseño y desarrollo, 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo, 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo, 7.3.6 validación del diseño y desarrollo, 7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo, 7.4 adquisición de bienes y servicios, 7.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios, 7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios, 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos, 7.5 Producción y Prestación del Servicio, 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3. Identificación y trazabilidad, 7.5.4. Propiedad del cliente, 7.5.5 preservación del producto y/o servicio, 8. Medición, análisis y mejora, 8.1 generalidades, 8.2.1. Satisfacción del cliente,

12. Reportar los 10 primeros días del mes el avance frente a los indicadores de gestión
13. Contar con la disposición de evidencias de la ejecución de actividades.

Externos

1. Mantener actualizada la información de los ciudadanos víctimas.
6. Realizar las colocaciones en los lugares más cercanos al sitio de residencia de las víctimas.
8. Mantener actualizado y publicado el mapa de riesgos.
12. Mantener publicado el plan de acción vigente en la en la página web.
11. Dar cumplimiento a la normatividad relacionada con la seguridad y salud en el trabajo.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Código: 300.22.09-1
			Versión: 03
			Fecha: 23/06/2016
			Página 8 de 9
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio, 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme, 8.4. análisis d datos, 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva MECI 2014: 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos, 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano, 1.2.1 Planes, programas y proyectos, 1.2.3 Estructura Organizacional, 1.3 Componente Administración del Riesgo, 2.1 Actividades de control, 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión, 2.1.3 Plan de Mejoramiento, 3. Eje transversal: Información y Comunicación			
REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES	
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	Eficiencia	
		Indicador No.11331 EATSAAH	
		Efectividad	
		Indicador No. 509 EATSAAH	
		Eficacia	
		Indicador No.11342, 11346 y 11344 de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria Indicador No.11329 EATSAAH	
Indicadores del nivel territorial: Ver SISGESTION – Módulo Plan de Acción			
RECURSOS			
Humanos		Tecnológicos	Infraestructura

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		Código: 300.22.09-1
			Versión: 03
			Fecha: 23/06/2016
			Página 9 de 9
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO

*Psicólogos, Sociólogos, Trabajadores Sociales, Economistas, Ingenieros y Administradores de Empresas, Politólogos, Abogados con experiencia en gestión de servicio al ciudadano. *Tecnólogo o Técnico Profesional *Auxiliar Administrativo con conocimientos en Áreas Administrativas.	* Sistemas de información y gestión * Quioscos Virtuales * Acceso a internet	Puestos de trabajo Puntos con condiciones adecuadas para atender a los ciudadanos víctimas Equipos de computación, impresora, fax, scanner, extensiones telefónicas. Archivador de documentos.
---	--	---

ANEXOS

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
Versión 2	Requisitos de las Normas	Se adicionan requisitos de la Norma ISO 9001	Implementación del Sistema Integrado de Gestión	06/11/2015
Versión 2	Políticas de Operación	Se adicionan las políticas de la Entidad	Implementación del Sistema Integrado de Gestión	06/11/2015
Versión 3	Entradas, Actividades y Salidas	Se identificaron y ajustaron proveedores, insumos, actividades, productos y/o servicios y clientes internos y/o externos del Planear, Hacer, Verificar y Actuar	Se ajusta de acuerdo con la operación actual.	
Versión 3	Requisitos de la Norma	Se actualizaron requisitos a la normatividad ISO 9001:2015, y se eliminaron requisitos de normas que no son aplicables al proceso actualmente	Se ajusta de acuerdo con la operación actual.	
Versión 3	Requisitos de los servicios y/o productos Requisitos de los clientes internos y/ externos	Se identificaron los requisitos de los servicios y/o productos y Requisitos de los clientes internos y/ externos aplicables al proceso.	Se identifican de acuerdo al proceso.	