

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO JORNADAS MÓVILES Y FERIAS DE SERVICIO		CÓDIGO: 740.04.08-7 VERSIÓN 06 FECHA 02/08/2016 PÁGINA: 1 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG - PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

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.

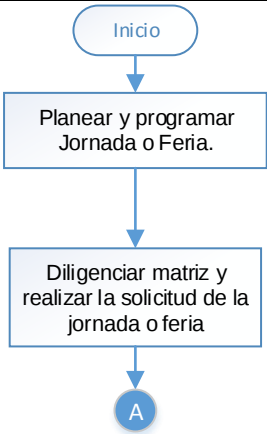
2. ALCANCE

El procedimiento descrito a continuación, inicia con la planeación y programación de Enlaces Integrales y Orientadores para realizar las jornadas móviles y ferias de servicios y finaliza con el registro de la atención y orientación al ciudadano y/o víctimas

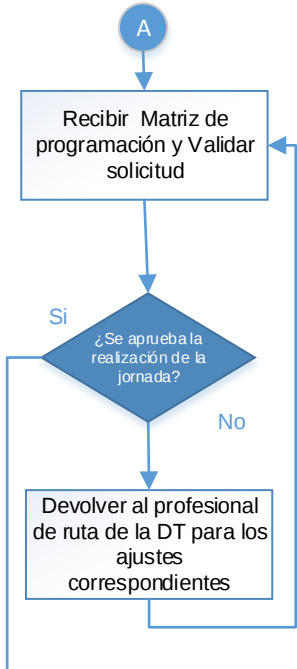
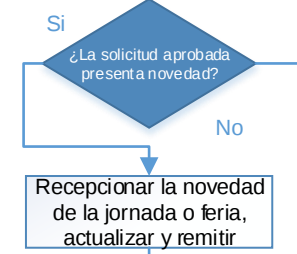
3. DEFINICIONES

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.

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		Planear y programar jornada o feria de acuerdo con las necesidades del territorio, tipo de jornada y ubicación de la misma.	Equipo de Ruta Integral de las DT	Matriz control de programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral
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)	Profesionales Ruta Integral DT	Matriz control de programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO JORNADAS MÓVILES Y FERIAS DE SERVICIO		CÓDIGO: 740.04.08-7 VERSIÓN 06 FECHA 02/08/2016 PÁGINA: 2 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
ENLACE SIG - PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA	

3 P.C		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. ¿Se aprueba la realización de la Jornada? SÍ: Pasa a la actividad 5 No: Pasa a la actividad 4	Profesional Subdirección de Asistencia y Atención.	Matriz control de programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral
4	Devolver al profesional de ruta de la DT para los ajustes correspondientes	Devolver al profesional de ruta para realizar los ajustes correspondientes	Profesional Subdirección de Asistencia y Atención.	Correo Electrónico
5	Gestionar traslado y solicitar anticipos	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.	Profesional Subdirección de Asistencia y Atención.	Correo electrónico de salida remitido al operador definido por la Unidad
6		¿Se presenta alguna novedad en la programación de la jornada? SÍ: Pasa a la actividad 7 No: Pasa a la actividad 8	Profesional de Ruta Integral de la DT	No aplica
7	Recepcionar la novedad de la jornada o feria, actualizar y remitir	Recepcionar la novedad, actualizar la solicitud y remitir al responsable del proceso en el operador.	Profesional Subdirección de Asistencia y Atención	Correo electrónico
8	Verificar la presencia de los orientadores y enlaces	Verificar la jornada, garantizando la presencia de los orientadores y enlaces integrales de acuerdo con la programación establecida.	Profesional Subdirección de Asistencia y Atención	No aplica
9	Registrar la atención y orientación al ciudadano y/o víctimas. 	Registrar y brindar y la atención y orientación al ciudadano y/o víctimas	Orientador y Enlace Integral (<u>especializados en Asistencia y/o Transversales</u>).	Herramienta establecida por la Unidad

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO JORNADAS MÓVILES Y FERIAS DE SERVICIO		CÓDIGO: 740.04.08-7 VERSIÓN 06 FECHA 02/08/2016 PÁGINA: 3 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG - PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formato Matriz control de programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Todos los ítems.	Se modifican las actividades y su descripción acorde con el que hacer del proceso en el marco de Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral	Actualizar procedimiento en el marco de Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral, atendiendo lineamientos Resolución 113 de 2015	14-04-2015
3	Nombre del proceso	Se realiza la actualización del nombre del proceso	Resolución 0113 de 2015	29/09/2015
3	Actividad No. 4	Se ajusta la redacción de la actividad para brindar mayor claridad a la misma	Requerimientos en el marco de la ruta integral	29/09/2015
3	Actividad No. 10	Se ajusta la redacción de la actividad para brindar mayor claridad a la misma	Requerimientos en el marco de la ruta integral	29/09/2015
3	Documentos de referencia	Se cambia el nombre del formato control de programación de ferias y jornadas en el marco de la ruta integral	Requerimientos en el marco de la ruta integral	29/09/2015
3	Actividad No. 1	Se elimina el documento Protocolo operativo Ruta Integral 2015.	Requerimientos en el marco de la implementación del SIG	29/09/2015
4	Actividad 2, 3 y 4	Se elimina uno de los registros de la actividad	Se analiza y se elimina uno de los registros asociados a la actividad,	09/11/2015

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO JORNADAS MÓVILES Y FERIAS DE SERVICIO		CÓDIGO: 740.04.08-7 VERSIÓN 06 FECHA 02/08/2016 PÁGINA: 4 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG - PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

			partiendo de las observaciones realizadas en la auditoria interna	
4	Actividad 5	Se cambia el registro de la actividad	Analizados los registros asociados a las actividades, se cambia el registro de la misma para dar flexibilidad al procedimiento	09/11/2015
4	Documentos de Referencia	Se elimina uno de los documentos de referencia relacionados	Se ajusta el procedimiento a los mecanismos actuales del proceso	09/11/2015
5	Actividad 1	Se modifican los responsables de la actividad y el registro generado	Se ajusta el procedimiento a los mecanismos actuales del proceso	18/11/2015
5	Actividad 6	Se modifica el registro asociado a la actividad	Se ajusta el procedimiento a los mecanismos actuales del proceso	18/11/2015
6	Objetivo	Se modifican los actores intervinientes en el procedimiento	Cambio en la ruta establecida	27/06/2016
6	Actividad 3	Se omite “especializados en Reparación”	Cambio en la ruta establecida, se divide la operación para enlaces de reparación	27/06/2016
6	Actividad 4	Se elimina esta actividad	Cambio en la ruta establecida, se divide la operación para enlaces de reparación	27/06/2016

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO JORNADAS MÓVILES Y FERIAS DE SERVICIO		CÓDIGO: 740.04.08-7 VERSIÓN 06 FECHA 02/08/2016 PÁGINA: 5 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG - PROFESIONALES SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

6	Actividad 5, 6, 7, 8, 9	Se modifican los numerales por omisión de una actividad	Cambio en la ruta establecida	27/06/2016
6	Actividad 9	Se modifica responsables de actividad	Cambio en la ruta establecida	27/06/2016