

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017	Página 1 de 9

TIPO DE PROCESO	Estratégico	Misional	X	Apoyo	Seguimiento y control
RESPONSABLE	Dirección Gestión Social y Humanitaria				
OBJETIVO	Identificar necesidades y capacidades en medidas de asistencia de las víctimas del conflicto armado, con el fin de determinar la entrega o no de la atención y ayuda humanitaria.				
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		INSUMOS	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR				SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO
INTERNO	EXTERNO				
PLANEAR					
<ul style="list-style-type: none"> Dirección Estratégico Procesos Misionales 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades del SNARIV. Corte Constitucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> Definir las estrategias metodologías, acciones y lineamientos para el acceso a la atención y ayuda humanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones, decretos, protocolos, instructivos, lineamientos, directrices, guías, notas informativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Reparación Integral Gestión Interinstitucional. Organismos de control. Víctimas y/o ciudadanos. Direcciones Territoriales.
<ul style="list-style-type: none"> Dirección Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento Nacional de Planeación DNP. 	<ul style="list-style-type: none"> Demanda de solicitudes viables e histórico de atención y ayuda humanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar recursos dirigidos a la entrega de Atención y Ayuda Humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de PAC Solicitud de vigencias futuras 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera Dirección Estratégico
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional y territorial 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la normatividad aplicable al proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Normograma 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Estratégico Gestión Jurídica

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017	Página 2 de 9

<ul style="list-style-type: none"> • Direcciona miento Estratégico • Gestión Financiera • Gestión Contractual • Subdirección General. • Dirección de Gestión Social y Humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento Nacional de Planeación DNP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices del DNP • Plan Nacional de Desarrollo • Plan Estratégico • Anteproyecto de presupuesto • Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público 	<p>Formular el Plan de Acción, de adquisiciones y el proyecto de inversión.</p>	<p>Plan de acción Plan de Adquisiciones Proyecto de Inversión Actualizado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Direcciona miento Estratégico. • Direcciona miento Estratégico. • Evaluación Independiente • Gestión Financiera • Gestión Contractual • Prosperidad Social • Departamento Nacional de Planeación.
HACER					
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de la Unidad. • Direcciones Territoriales 	<ul style="list-style-type: none"> • Población víctima. • Entidades del SNARIV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Decretos • Normatividad • Resoluciones, decretos, protocolos, instructivos, directrices, guías, notas informativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Formular con la participación activa de las víctimas la Entrevista Única (momento de Asistencia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la necesidades y capacidades del hogar 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Interinstitucional • Organismos de control. • Población víctima y no víctima. • Procesos Misionales. • Entidades SNARIV
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión para la Asistencia. • Gestión de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades del SNARIV 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de atención y ayuda humanitaria. • Registros administrativos (RUV, tabla única de mediciones) 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y tramitar las solicitudes de Atención Humanitaria y los casos Ayuda Humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes viables para colocación. • Solicitudes no viables para colocación 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Misionales. • Víctimas y/o ciudadanos
<ul style="list-style-type: none"> • Direcciona miento Estratégico. 		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes viables para colocación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la colocación de recursos por concepto de Atención y Ayuda Humanitaria y realizar actualización de pagos y reintegros de giros de 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Desembolso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Financiera • Operador Bancario.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017	Página 3 de 9

<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Independiente. 		<ul style="list-style-type: none"> Novedades identificadas para colocación Registros administrativos (RUV, tabla única de mediciones). Campañas outbound. Reporte del operador bancario 	<p>Atención y Ayuda Humanitaria en las herramientas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Remisión de los giros al Operador Bancario. Solicitud SMS. Avisos de Pago Reporte de saldos y ejecución presupuestal. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio al ciudadano. Direcciones Territoriales. Organismos de control. Gestión para la Asistencia. Evaluación Independiente.
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico. Evaluación Independiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento Administrativo para la Función Pública DAFP 	<ul style="list-style-type: none"> Metodología de Administración de Riesgos Instrumento de identificación de aspectos e impactos ambientales. Procedimientos Informes de control Interno. Informes de revisión por la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos de gestión del proceso Mapa de Riesgos de Corrupción Matriz de aspectos e impactos ambientales Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Administrativa Gestión de Talento Humano Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico 		<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN. Soportes de la ejecución de las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017	Página 4 de 9

VERIFICAR					
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión para la Asistencia. • Gestión Financiera. • Gestión Contractual 	<ul style="list-style-type: none"> • Operador Bancario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de cobro de comisiones por colocación de Giros de Atención y Ayuda Humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la supervisión del contrato con el Operador Bancario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Supervisión. • Actas de comités operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Operador Bancario. • Gestión Financiera. • Gestión Contractual.
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión para la Asistencia. • Gestión Financiera. • Gestión Contractual 		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de movimientos en cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de saldos en cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Operador Bancario. • Gestión Financiera. • Gestión Contractual.
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento Administrativo para la Función Pública DAFP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión • Plan de acción • Mapa de Riesgos • Reportes ejecución presupuestal 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de monitoreo riesgos. • Tablero de control con resultados del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Evaluación independiente
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico. • Direcciones territoriales. • Procesos de la Unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos de control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios no conformes identificados • Tablero de control con los resultados del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear y realizar el tratamiento a las salidas no conformes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salidas no conformes tratados 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Procesos Misionales. • Direcciones Territoriales.
ACTUAR					

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017	Página 5 de 9

<ul style="list-style-type: none"> • Direccional miento Estratégico. • Evaluación Independiente. • Direcciones territoriales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos de Control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión • Informes de auditorias • Propuestas de innovación y lecciones aprendidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación e implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de Mejora. • Planes de Mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes control • Gestión para Asistencia. • Evaluación Independiente • Direccional miento Estratégico. • Organismos de control
--	--	---	--	--	---

REQUISITOS DE LAS NORMAS	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS
<p>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 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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevista Única momento asistencia. 2. Medidas de asistencias identificadas por hogar actual 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 de gestión 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 SIGGESTIÓN 13. Soportes de la ejecución de las actividades 	<p>Internos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Víctimas incluidas en el RUV por desplazamiento forzado. <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Personas mayores de edad 2. Realizar preguntas relacionadas con la entrevista única (momento 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. <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Víctimas de desplazamiento forzado. 6.2 Persona mayor de edad.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017

<p>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 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.</p> <p>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</p>	<p>6.3 Con identificación de carencias en Subsistencia mínima.</p> <p>7. Solicitudes de AH colocadas.</p> <p>8. Contar con la identificación y actualización de los riesgos de gestión.</p> <p>8.1 Mantener actualizado y realizar seguimiento a los riesgos identificados</p> <p>9. Contar con la identificación y actualización de los riesgos de corrupción asociados al proceso.</p> <p>10. Identificar aspectos e impactos ambientales y mantenerlos actualizados.</p> <p>10.1 Actualizar y sensibilizar a los funcionarios y colaboradores frente a los aspectos e impactos ambientales.</p> <p>11. Identificar riesgos de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>11.1 Realizar las actividades relacionadas con seguridad y salud en el trabajo</p> <p>12. Reportar los 05 primeros días del mes el avance frente a los indicadores de gestión</p> <p>13. Contar con la disposición de evidencias de la ejecución de actividades.</p> <p>Externos</p> <p>1. Mantener actualizada la información de los ciudadanos víctimas.</p> <p>6. Realizar las colocaciones en los lugares más cercanos al sitio de residencia de las víctimas.</p> <p>8. Mantener actualizado y publicado el mapa de riesgos.</p> <p>12. Mantener publicado el plan de acción vigente en la en la página web.</p> <p>11. Dar cumplimiento a la normatividad relacionada con la seguridad y salud en el trabajo.</p>
---	--

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017

<p>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,</p> <p>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, 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</p> <p>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.</p>		
---	--	--

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017

REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES	
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	Eficiencia	
		Efectividad	
		Eficacia	
		Indicadores que se encuentran en el módulo de SISGESTIÓN /Plan de acción No: 83487, 83488, 83489, 83490, 83491, 83492, 83493, 83494	
		RECURSOS	
Humanos		Tecnológicos	Infraestructura
*Psicólogos, Sociólogos, Trabajadores Sociales, Economistas, Ingenieros y Administradores de Empresas, Politólogos, Abogados. *Tecnólogo o Técnico Profesional *Auxiliar Administrativo con conocimientos en Áreas Administrativas		<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información y gestión • Acceso a internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Puestos de trabajo Puntos con condiciones adecuadas para atender a los ciudadanos víctimas Equipos de computación. • Impresora • Fax • Scanner • Extensiones telefónicas. • Archivador de documentos.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/09/2015	Se identifican actividades relacionadas con la prestación del servicio y los respectivos productos o servicios.
2	06/11/2015	Se ajustan los requisitos de las normas y se adicionan las políticas de la entidad

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	Código: 300.22.09-1	Versión: 04	Fecha: 11/07/2017	Página 9 de 9

3	23/06/2016	<p>Se identificaron y ajustaron proveedores, insumos, actividades, productos y/o servicios y clientes internos y/o externos del Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Se actualizaron requisitos a la normatividad ISO 9001:2015, y se eliminaron requisitos de normas que no son aplicables al proceso actualmente. Se identificaron los requisitos de los servicios y/o productos y Requisitos de los clientes internos y/ externos aplicables al proceso.</p>
4		<p>Se realiza el ajuste del objetivo, del alcance, se eliminaron y se complementaron las actividades del planear, los productos de las mismas. En las actividades del hacer se ajustó a los cambios de nombre de los productos, se incluyeron actividades relacionadas con la entrega de ayuda humanitaria.</p>