

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO			
	Código: 410.08.08-13	Versión: 02	Fecha: 05/12/2017	Página: 1 de 8

1. OBJETIVO

Orientar y asesorar a las víctimas que se encuentran en ruta de reparación, en la línea de inversión de su interés, a través de la generación de espacios donde los asistentes reciben información básica que les permita desarrollar habilidades y aptitudes para la toma de decisiones adecuadas de inversión de los recursos y de ésta forma avanzar en la reconstrucción de su proyecto de vida.

2. ALCANCE

Llevar a cabo estrategias que permitan orientar y asesorar a las víctimas en cada una de las líneas de inversión adecuada de los recursos, así como generar espacios para acercar la oferta en las líneas de inversión a las víctimas que se encuentran en ruta de reparación.

3. DEFINICIONES

- **CCIO:** Es el grupo de servicio al ciudadano, como una herramienta cuyo objetivo es ser un canal de interacción ciudadana, donde la población víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial puedan obtener información clara, veraz y oportuna. Esta solución es la respuesta para atender a la población víctima y organismos de control bajo el marco de calidad integral. Parte de la premisa que una atención de excelencia es posible si se cuenta con una definida política de servicio al cliente, se utilizan adecuadamente las tecnologías de información y comunicación, se ofrecen canales de comunicación integrados que facilitan una relación dinámica con los ciudadanos, se fortalecen los sistemas de consulta de los Procesos con visión hacia la población, que necesita información en línea, se establecen procedimientos de medición de la satisfacción y de percepción de los servicios y de la Entidad y se fortalece una cultura de atención basada en la calidez, calidad y oportunidad con atención 7 días a la semana las 24 horas
- **CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA:** Las charlas de educación financiera son espacios de formación cortos (no mayor a 1 hora), donde se espera que las víctimas se sensibilicen acerca de la importancia del adecuado manejo del dinero, mediante información básica sobre metas, ahorro, presupuesto, proyecto de vida, entre otros; estos conocimientos adquiridos les será útil para la administración efectiva de la indemnización. La metodología de este espacio es flexible en función de las características del auditorio.
- **JORNADAS DE ORIENTACIÓN Y ACCESO A OFERTA:** Son espacios que tienen como objetivo acercar a las víctimas la información de oferta de las entidades, allí se socializan los diferentes programas y proyectos de las entidades y se espera que las víctimas puedan acceder e invertir en vivienda, educación superior o proyectos productivos.
- **PLAN DE INVERSIÓN:** Es la herramienta que permite identificar los pasos a seguir para alcanzar el objetivo o meta de inversión definida, en un corto, mediano o largo plazo.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO			
	Código: 410.08.08-13	Versión: 02	Fecha: 05/12/2017	Página: 2 de 8

- **TALLER DE CREACIÓN O FORTALECIMIENTO DE PROYECTOS PRODUCTIVOS:** En este taller se tocan temas como tipos de fortalecimientos, acciones previas a la creación y pasos para la misma.
- **TALLER DE EDUCACIÓN SUPERIOR:** El contenido básico en este taller es explicar qué es la educación superior, (Técnica Profesional, Escuelas tecnológicas, Universidades), como repercutiría el estudio en la vida de la víctima y si esto trae o no beneficios.
- **TALLER DE VIVIENDA, ADQUISICIÓN O MEJORAMIENTO:** este taller básicamente se concentra en abordar el tipo de mejoramientos, los trámites o pasos a realizar cuando es adquisición de vivienda.
- **TALLER UNIFICADO VIVIENDA Y PROYECTOS PRODUCTIVOS:** éste taller brinda información para que los asistentes tengan un contexto general frente a las posibilidades de inversión en proyectos productivos o vivienda.
- **VÍCTIMA:** De acuerdo a lo establecido la Ley de Víctimas, “Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. La condición de víctima se adquiere con independencia de que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible y de la relación familiar que pueda existir entre el autor y la víctima”.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** consagrado a partir de los artículos 7, 10, 63 y 286 de la Constitución nacional se perfila como un principio rector de la política pública de atención y reparación integral a las víctimas, que busca el reconocimiento de la población desde una mirada diferenciada (mujeres, personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas, niñas, niños y adolescentes, personas mayores, personas en situación de discapacidad, personas y comunidades en razón de su pertenencia étnica —Decretos 4633, 4634 y 4635 de 2011—. Así mismo, busca la identificación y visibilización del impacto desproporcionado del conflicto armado en lo individual y colectivo, y el reconocimiento de las condiciones sociales e históricas que han generado prácticas de discriminación, exclusión e invisibilización de estos grupos poblacionales (Subcomité Técnico de Medidas de Satisfacción, s.f. Unidad de Víctimas, USAID, OIM).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO			
	Código: 410.08.08-13	Versión: 02	Fecha: 05/12/2017	Página: 3 de 8

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. Seguridad de la información:** es responsabilidad de los profesionales la protección y confidencialidad de la información, en el marco de los acuerdos de confidencialidad.
- 5.2. Planeación de las actividades:** Los profesionales de territorio deberán remitir mensualmente, la planeación de las actividades a realizar.
- 5.3. Reporte de las actividades:** los profesionales en territorio, deberán reportar la evidencia de las actividades realizadas, de acuerdo a lo definido en el Instructivo para cargue y administración de la información en la herramienta MAARIV.
- 5.4. Seguimiento:** Se realizará el seguimiento, de acuerdo al porcentaje asignado en la meta territorial.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Planear y socializar las actividades a desarrollar en orientación y asesoría a la inversión adecuada de los recursos, teniendo en cuenta el impacto obtenido en periodos anteriores y la proyección de indemnización.	Informes de resultados	Coordinadora Equipo Acompañamiento Integral	Metas plan de acción	CI
2.	Desarrollar y remitir los insumos metodológicos para la realización de las estrategias por parte de los profesionales de acompañamiento a nivel territorial.	Contenidos metodológicos	Profesionales Nivel Nacional	Metodologías formatos	CI
3.	Solicitar base de datos a Indemnizaciones con la información de las víctimas que se encuentran en ruta de reparación.	Base de Datos	Profesionales acompañamiento Nivel Nacional	Base para cruce de datos	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO			
	Código: 410.08.08-13	Versión: 02	Fecha: 05/12/2017	Página: 4 de 8

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
4.	Solicitar cruce de datos al grupo de Control y Seguimiento, para identificar variables de la asesoría al derecho a la reparación.	Base para cruce de datos	Profesionales acompañamiento Nivel Nacional	Base para validar	CI
5. PC	Validar y parametrizar la base de datos de las víctimas de acuerdo a los siguientes criterios. 1. Que sea mayor de edad. 2. Que haya escogido una línea de inversión para su indemnización. 3. Datos de contacto. 4. Primera vez participando en una estrategia diferente. ¿Las Víctimas cumplen con los criterios de selección? SI CUMPLE: Continuar con la actividad N. 6. NO CUMPLE: No se tienen en cuenta para vincular a las actividades y fin del procedimiento.	Base de datos para validar	Profesionales acompañamiento Nivel Nacional	Base de datos validada para territorio	CI
6.	Remitir a los profesionales en territorio correo con el resultado del análisis de su departamento, indicando cómo se distribuyen las víctimas potenciales a participar en alguna de las estrategias a desarrollar.	Base de datos validada para remitir a territorio	Profesionales Acompañamiento Nivel Nacional	Correo a profesionales	CI
7.	Solicitar y recepcionar el correo a los profesionales de territorio, con la información de la o las estrategias a desarrollar durante el mes.	Solicitud profesionales territorio planeación mensual	Profesionales Acompañamiento Nivel Nacional	Planeación actividades mensuales	CI
8.	Realizar la convocatoria a las diferentes estrategias, de acuerdo a la planeación mensual. Los profesionales de territorio informarán si requieren apoyo del NN para la contactabilidad de las víctimas, remiten el formato de solicitud diligenciado, con la	Formato solicitud contactabilidad	Profesionales Acompañamiento territorio	Formato contactabilidad	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO			
	Código: 410.08.08-13	Versión: 02	Fecha: 05/12/2017	Página: 5 de 8

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	información de lugar, fecha, hora y guión en la cual se realizarán las actividades, con mínimo 8 días de anticipación.				
9.	El profesional del Nivel nacional, revisa la solicitud. ¿La solicitud cuenta con la información requerida? SI CUMPLE: Continuar con la actividad 10. NO CUMPLE: Informar al profesional de territorio de los faltantes, para que se corrija y regresar a la actividad No 8.	Solicitud de contactabilidad para revisar	Profesionales Acompañamiento Nivel Nacional	Correo electrónico	
10.	Remitir el formato de solicitud de contactabilidad diligenciado la base de datos a ruta, con un mínimo de ocho días hábiles para desarrollar el ejercicio de contactabilidad acordado con el equipo de ruta integral previamente.	Solicitud contactabilidad	Profesionales Acompañamiento Nivel Nacional	Correo de solicitud a ruta integral	CI
11.	Diligenciar el formato del operador logístico. De acuerdo a los requerimientos remitidos por el nivel nacional.	Formato del Operador	Profesional del Grupo de Acompañamiento a nivel territorial.	Formato del Operador diligenciado.	CI
12.	Gestionar la firma del Director Territorial para la aprobación del formato diligenciado del operador.	Formato del Operador diligenciado	Profesional del Grupo de Acompañamiento a nivel territorial.	Formato del Operador aprobado por el Director Territorial.	CI
13.	Enviar formato diligenciado aprobado por el Director Territorial al profesional del Grupo de Acompañamiento de nivel nacional	Formato del Operador aprobado por el Director Territorial.	Profesional del Grupo de Acompañamiento a nivel territorial.	Correo Electrónico con el formato del operador diligenciado y aprobado por el Director Territorial.	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO			
	Código: 410.08.08-13	Versión: 02	Fecha: 05/12/2017	Página: 6 de 8

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
14. PC	Gestionar firmas del Coordinador del Programa de acompañamiento, la Subdirección de Reparación Individual y del delegado de la Dirección de Reparación. ¿El formato del operador está firmado por todas las instancias? Si el formato no fue aprobado por alguna de las instancias, continuar con la actividad 15. Si el formato fue firmado por todas las instancias, continuar con la actividad 16.	Formato del operador diligenciado y aprobado por el Director Territorial.	Profesional del Grupo de Acompañamiento a nivel nacional.	Formato del operador firmado y aprobado.	CI
15.	Realizar las observaciones a que haya lugar al formato y regresar a la actividad 11.	Correo electrónico	Profesional del Grupo de Acompañamiento a nivel nacional.	Correo electrónico con observaciones al formato del operador.	CI
16.	Informar por parte del Profesional del Grupo de Acompañamiento nivel nacional a la dirección territorial, la gestión realizada por parte del operador, para atender el requerimiento.	Correo electrónico	Profesional del Grupo de Acompañamiento a nivel nacional.	Correo electrónico del profesional del Grupo de Acompañamiento a nivel nacional	CI
17.	Desarrollar las estrategias planeadas de acuerdo al cronograma establecido y a las convocatorias realizadas.	Planeación	Profesionales de Acompañamiento Nivel Territorial	Reporte de estrategias	CE
18.	Ingresar en el aplicativo MAARIV, las evidencias de las actividades realizadas, informe de la actividad, listas de asistencia y registro fotográfico.	Informe de actividad	Profesionales de Acompañamiento Nivel Territorial	Informe de actividad para aprobar	CI
19.	Realizar el seguimiento a la ejecución de las actividades desarrolladas y cargadas en MAARIV de acuerdo al Instructivo Para El Cargue y Administración de Información En La Herramienta MAARIV Del Equipo De Acompañamiento Integral a Las Víctimas.	Informe de actividad para aprobar	Profesional Acompañamiento Nivel Nacional	Actividad Revisada	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO			
	Código: 410.08.08-13	Versión: 02	Fecha: 05/12/2017	Página: 7 de 8

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	¿La actividad desarrollada cumple con los requisitos definidos en el Instructivo? NO CUMPLE: Continuar con la actividad No 20. SI CUMPLE: Continuar con la actividad No 21.				
20.	Informar y solicitar al profesional de acompañamiento del nivel territorial, de la no aprobación de la actividad, y se solicita realizar las correcciones a que haya lugar, para así continuar con el proceso de aprobación y regresar a la actividad No 11.	Actividad revisada	Profesional Acompañamiento Nivel Nacional	Correo Electrónico	CI
21.	Aprobar en el aplicativo la actividad realizada e informar al profesional de acompañamiento del nivel territorial de su aprobación.	Actividad Aprobada en la herramienta MAARIV	Profesional Acompañamiento Nivel Nacional	Correo Electrónico	CI
22.	Remitir reporte de las actividades aprobadas al profesional del nivel nacional para consolidación.	Reporte	Profesional Acompañamiento Nivel Nacional	Correo Electrónico	CI
23.	Remitir seguimiento al coordinador del Equipo de acompañamiento Integral. FIN	Informe actividades desarrolladas en territorio	Profesional de Acompañamiento Nivel Nacional	Informe actividades	CI

7. ANEXOS

Anexo 1: Metodología Taller por Línea de Inversión Proyectos Productivos.

Anexo 2: Metodología Para El Taller por Línea de Inversión Vivienda - Conociendo la Ruta Para Invertir en Vivienda

Anexo 3: Metodología Para El Taller Por Línea de Inversión Vivienda – Proyectos Productivos.

Anexo 4: Formato Camino a Casa.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO			
	Código: 410.08.08-13	Versión: 02	Fecha: 05/12/2017	Página: 8 de 8

Anexo 5: Formato Plan de Inversión.

Anexo 6: Formato 3. Cumpliendo mi Sueño.

Anexo 7: Capsula de Video 1. Infografía testimonio.

Anexo 8: Capsula de Video 2. Infografía.

Anexo 9: Capsula de Video 3. Animado.

Anexo 10: Instructivo para el cargue y administración de información en la herramienta MAARIV del equipo de acompañamiento integral a las víctimas.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	12/08/2015	Creación del Procedimiento
V2	05/12/2017	- 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. - Ajuste del nombre del Procedimiento de: PROCEDIMIENTO BRINDAR ASESORÍA ESPECÍFICA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA A LAS VÍCTIMAS a PROCEDIMIENTO: BRINDAR ORIENTACIÓN Y ASESORÍA EN LAS LÍNEAS DE INVERSIÓN DE PREFERENCIA Y DEMÁS ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO. - Ajuste del objetivo y del alcance. - Ajuste de las actividades del cuerpo del procedimiento. - Se actualizan las metodologías por línea de inversión y se incluyen en la versión actualizada. - Se actualizan los formatos y se incluyen en la versión actualizada. - Se elimina el formato Planeación SENA.