

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>1</b> de <b>20</b>

## 1. OBJETIVO

Implementar medidas de satisfacción con el acompañamiento del Grupo de Enfoque Psicosocial, a través de acciones concertadas con las víctimas, que contribuyan a su reparación integral.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la planeación nacional y territorial para la concertación e implementación de las medidas de Satisfacción con las víctimas en el territorio nacional o en el exterior que define el artículo 3 de la Ley 1448, por parte de la Unidad para las víctimas o una Entidad del SNARIV, en el marco de la ruta de reparación individual. El procedimiento finaliza con la implementación de las medidas de satisfacción a cargo del Grupo de Enfoque Psicosocial de la Unidad, el cargue de los soportes correspondientes en la herramienta MAARIV, así como la validación por parte del enlace nacional.

## 3. DEFINICIONES

**ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL A FAMILIARES EN PROCESOS DE BÚSQUEDA Y ENTREGA DE VÍCTIMAS DE DESAPARICIÓN FORZADA Y HOMICIDIO:** Garantizar el acompañamiento psicosocial y la participación efectiva a los familiares de las víctimas de desaparición forzada y homicidio del conflicto armado interno en los diferentes momentos del proceso de búsqueda en el territorio colombiano, con el propósito de mitigar los impactos psicosociales emergentes, mediante el desarrollo de un conjunto de acciones tendientes a producir un efecto reparador en el marco de las medidas de satisfacción de la Ley 1448 de 2011.

**ACTA DE REUNIÓN:** El acta de reunión es el documento mediante el cual las víctimas acuerdan con la unidad las acciones tendientes al desarrollo e implementación de las medidas de satisfacción, así como los compromisos que se puedan generar con otras entidades para desarrollo e implementación de dichas medidas. El acta de reunión se contempla como acta de concertación para este procedimiento.

**ACTOS SIMBÓLICOS Y DE DIGNIFICACIÓN:** Son actos públicos definidos y concertados con las víctimas para aportar a mitigar el dolor, proporcionar bienestar y contribuir a reparar los daños inmateriales, tanto morales como psicosociales, dirigidos a la desestigmatización, el restablecimiento del buen nombre, la reconstrucción y la difusión de la memoria, la recuperación de prácticas socioculturales afectadas por el conflicto armado, tanto rituales y espirituales de acuerdo a las creencias y símbolos propios, usos y costumbres, saberes y capacidades.

Estos son actos públicos o privados que se realizan en el marco de fechas conmemorativas, jornadas de indemnización, ferias de servicios, jornadas de entregas de libretas militares, estrategias de reparación integral, acciones presenciales con

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>2</b> de <b>20</b>

víctimas en el exterior, actos ordenados por providencia judicial nacional o internacional. En esta categoría se realizan actos de reconocimiento de responsabilidad y solicitud pública de perdón, actos públicos de dignificación y desestigmatización, actos conmemorativos.

En el marco de la reparación judicial, se implementarán medidas de satisfacción cuando éstas sean ordenadas por jurisdicciones nacionales e internacionales mediante sentencias y/o medidas cautelares. Dicha implementación también deberá desarrollarse garantizando la participación y la concertación con las víctimas y las comunidades, cuando así se requiera.

**CONMEMORACIONES:** son 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 en el marco del conflicto, que buscan preservar la memoria frente a los hechos para que estos no vuelvan a suceder.

Las conmemoraciones van dirigidas a la sociedad en su conjunto, no sólo a las víctimas sobrevivientes del conflicto armado, sino también a sus familias y comunidades.

De este modo, impactan tanto a los participantes de manera individual, como a sus comunidades. Del mismo modo, aportan a la construcción y consolidación de la paz, así como a la reconciliación.

Algunas de las fechas establecidas por la ley colombiana o derivadas de obligaciones internacionales y que están directamente relacionadas con la misionalidad de la Unidad para las víctimas son:

1. 12 FEBRERO - Día de las manos rojas contra el reclutamiento de niños, niñas y adolescentes.
2. 9 ABRIL - Día Internacional de la Memoria y Solidaridad con las víctimas del conflicto armado
3. 25 MAYO - Día Nacional por la Dignidad por las mujeres víctimas de violencia sexual en el conflicto armado.
4. 19 JUNIO - Día internacional para la eliminación de la violencia sexual en los conflictos
5. 30 AGOSTO - Día Internacional de las víctimas de desaparición forzada.
6. 6 NOVIEMBRE - Día Internacional para la prevención de la explotación del medio ambiente en la guerra y los conflictos armados.
7. 25 NOVIEMBRE - Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres.
8. 3 DICIEMBRE - Día Internacional de las personas con discapacidad.
9. 10 DICIEMBRE - Día Internacional de los Derechos Humanos.

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>3</b> de <b>20</b>

**ENFOQUE DE ACCIÓN SIN DAÑO:** La acción sin daño posibilita el reflexionar continuamente sobre las consecuencias de los planes, programas y proyectos sobre las víctimas/sobrevivientes; reflexión que necesariamente debe pasar por la mirada autocrítica, en la que se reconoce que ningún profesional está exento de hacer daño durante las intervenciones que realiza, ya que la atención está siempre en una realidad de la cual solo tenemos una pequeña participación en el marco de la complejidad de la vida social, comunitaria, política, cultural, familiar e individual de los sobrevivientes. Así mismo, la acción sin daño se ocupa de cumplir principios éticos para prevenir nuevos daños a causa de la intervención institucional. Por ello, se debe reconocer como imperativo ético las particularidades y diferencias de cada víctima individual y colectiva mediante la participación activa de estas en las acciones definidas.

**ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO:** La Unidad para las víctimas, define el Enfoque Diferencial y de género como el conjunto de medidas y acciones que al dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales: *i. Buscan garantizar la igualdad efectiva en el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral. ii. Deben responder a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas. iii. Contribuyen a eliminar esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser causa o contribuyeron a la ocurrencia de hechos victimizantes*". (UARIV, 2017).

La aplicación del principio de enfoque diferencial y de género en las medidas de satisfacción implica reconocer las particularidades de las víctimas que son sujetos de especial protección constitucional.

**ENFOQUE PSICOSOCIAL:** El enfoque psicosocial incorpora los principios generales que define la ley 1448 de 2011 conocida como la ley de víctimas, es decir, es transformador, diferencial, integral, está enfocado en los daños, y se basa en la Dignidad humana, la Participación conjunta, y el respeto mutuo. Entender el enfoque psicosocial, implica hacer una lectura de su transversalidad, es decir, como un componente existente en todas y cada una de las dimensiones. Y es que lo psicosocial, en el marco de las intervenciones con víctimas procura contener el acompañamiento en los procesos de atención para garantizar el acceso, la garantía y goce efectivo de los derechos a la verdad, justicia y reparación, suponiendo esa transversalidad. Así lo expone el Artículo 49 de la Ley de Víctimas, al definir que "(...) el enfoque psicosocial estará presente en las acciones de atención, es decir, en el dar información, la orientación y el acompañamiento jurídico". El enfoque psicosocial se adecua al contexto, a las historias de vida y a las relaciones familiares y comunitarias para atender de manera diferencial y real el sufrimiento de las víctimas.

**ESTRATEGIA DE APOYO A INICIATIVAS DE REPARACIÓN SIMBÓLICA EN EL EXTERIOR "CIMIENTOS":** dirigidas a la implementación de medidas de reparación simbólica con víctimas en el exterior, encaminadas a mitigar los daños morales, simbólicos y psicosociales ocasionados por el conflicto armado, contribuir a la

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>4</b> de <b>20</b>

dignificación, aportar a la construcción de memoria histórica desde las voces de las víctimas, posibilitar la comprensión, reflexión y transformación de causas y consecuencias estructurales, patrones de victimización y fortalecimiento de la democracia desde la pedagogía social y la reconciliación que contribuyan a la reparación integral de las víctimas individuales por medio de la concertación e implementación de medidas de satisfacción, garantías de no repetición y rehabilitación.

**ESTRATEGIA FORTALECIENDO CAPACIDADES DESDE EL ENFOQUE DE DERECHOS:**

Implementar la Estrategia de Reparación Integral Fortaleciendo Capacidades desde el Enfoque de Derechos a través de seis metodologías con enfoque diferencial y de género, que contribuyen al fortalecimiento de los proyectos de vida de las víctimas participantes en su entorno familiar y social y aportan a la construcción de un sentido reparador y transformador de sus recursos de indemnización, con la implementación de una medida de satisfacción y el desarrollo de acciones que contribuyen a las garantías de no repetición.

**ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL GRUPAL (EREG):** Facilitar herramientas a los y las sobrevivientes del conflicto armado a través de encuentros grupales para la mitigación del daño en las dimensiones psicosociales, morales, políticas y económicas que aporte en la transformación de la vida de los participantes, en el marco de la reparación Integral.

**GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN (GNR):** la medida de Garantías de no Repetición, también conocida como las acciones para la no repetición, son una obligación del Estado que se concreta a través de la implementación de proyectos y acciones de tipo político, económico, cultural y social que buscan evitar la revictimización (dimensión reparadora) y prevenir el surgimiento de nuevas violencias y violaciones (dimensión preventiva) a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

Si bien varias de las acciones propuestas en el artículo 149 de la Ley 1448 de 2011, sobre Garantías de No Repetición, son competencia de diversas entidades del Estado; la Unidad para las Víctimas moviliza el abordaje e implementación de dicha medida a partir de la promoción de acciones de pedagogía social y/o de reconciliación que contribuyan a materializar los siguientes pilares:

- i) Reflexionar, mitigar y/o transformar aspectos culturales que han permitido la permanencia del conflicto armado.
- ii) Fortalecer la democracia y/o procesos de reconciliación.
- iii) Reflexionar, comprender y/o transformar algunas causas estructurales que explican el surgimiento, continuidad del conflicto armado y sus consecuencias.

Estos pilares, también conocidos como las bases desde las cuales se sustentan las acciones para la no repetición de aspectos que dieron vida y/o sustentan la permanencia del conflicto armado en diversos países que han atravesado por violaciones masivas a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>5</b> de <b>20</b>

Humanitario, indican que la Unidad para las Víctimas implementa sus estrategias y/o proyectos con el fin de contribuir a la consolidación de un futuro compartido, distinto al que sustentó la guerra, el cual necesariamente pasa por cuestionar y, en la medida de lo posible transformar, causas estructurales de orden político, social, económico y cultural que han sido el sustento o el alimento de la guerra en Colombia.

En ese sentido, el abordaje de la medida de GNR implica girar la mirada hacia el pasado preguntándonos: “qué paso”, “por qué pasó” y “por qué no deben volver a ocurrir las violaciones a los derechos humanos”. Con esta mirada al pasado se promueve el inicio de un proceso de comprensión para la transformación de algunos aspectos culturales, sociales, políticos y económicos que han sostenido la existencia del conflicto armado y la serie de violencias físicas, estructurales, simbólicas contra las personas y territorios.

**INICIATIVAS LOCALES DE MEMORIA:** La Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011), en el artículo 143 define que “el deber de Memoria del Estado se traduce en propiciar las garantías y condiciones necesarias para que la sociedad, a través de sus diferentes expresiones (...) pueda avanzar en ejercicios de reconstrucción de memoria como aporte a la realización del derecho a la verdad del que son titulares las víctimas y la sociedad en su conjunto”. En este sentido las iniciativas de memoria son un conjunto de acciones propuestas y desarrolladas por las víctimas, las organizaciones de víctimas y organizaciones sociales que buscan reconstruir, representar, apropiarse y difundir sus memorias sobre el conflicto armado, sus causas, consecuencias y daños, con un sentido de dignidad, aportando a la desestigmatización y restablecimiento del buen nombre de las víctimas, la recuperación de su identidad y el fortalecimiento del tejido social comunitario. Estas se desarrollan por medio de lenguajes artísticos, expresiones culturales, de acuerdo con los saberes, usos y costumbres.

**INICIATIVAS DE MEDIDAS DE SATISFACCIÓN Y REPARACIÓN SIMBÓLICA CON VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR:** Son iniciativas para implementar medidas de satisfacción y de reparación simbólica con víctimas en el exterior presentadas por organizaciones de víctimas, organizaciones de la sociedad civil, organismos de cooperación internacional, entre otros, dirigidos a mitigar los daños morales y psicosociales de las víctimas del conflicto armado en el exterior, aportando a la dignificación, la reconstrucción y la pedagogía de la memoria, la recuperación y fortalecimiento de prácticas sociales, culturales y artísticas, la no repetición, la reconciliación.

**LUGARES DE MEMORIA:** Es una iniciativa de memoria cuyo proceso de apropiación incorpora la dimensión espacial teniendo relación directa con el territorio y con los hechos del conflicto armado allí ocurridos, así como de la movilización y defensa de los derechos humanos, la lucha contra la impunidad y la búsqueda del reconocimiento de las víctimas como sujetos sociales. Son lugares específicos que cuentan con una intencionalidad de memoria clara, su apropiación y su difusión. En estas encontramos dos tipologías:

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>6</b> de <b>20</b>

- La **demarcación de lugares de memoria** corresponde a aquellos lugares que no requieren infraestructura u obra civil, y se ubican en una ya existente. Entre estas están las placas, murales, jardines de la memoria, bosques de la memoria, marcas territoriales, galerías de memoria, entre otras.
- La **infraestructura para la memoria** corresponde a aquellos lugares diseñados y construidos para la especialización de las memorias, su reconstrucción y su difusión. Estos dependen de recursos propios de los entes territoriales. (Casas, galerías, museos, memoriales, parques, monumentos).

El alcance de la Unidad para las víctimas en lo relativo a la creación y apropiación social de lugares de memoria, tiene que ver con el acompañamiento técnico en la concertación e implementación de los mismos, siguiendo los parámetros establecidos en la Guía del Subcomité de medidas de satisfacción del SNARIV (2015):

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/snariv/guia-de-lineamientos-sobre-la-creacion-y-apropiacion-social-de-lugares-de-memoria-snariv>

Nota: En la ruta individual solo se implementan lugares de memoria ordenados por sentencias judiciales.

**MEDIDAS DE SATISFACCIÓN (MS):** 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:** Se refiere a la cuando la medida de satisfacción a implementar se realiza por solicitud de entes territoriales, de las víctimas, organizaciones de víctimas o de la sociedad civil tanto en Colombia como en el exterior a través de una solicitud formal a la Unidad para las Víctimas, y siempre y cuando esté de acuerdo con criterios técnicos, recursos humanos y financiero, así como las metas establecidas en la vigencia viabiliza su implementación por medio de un proceso de concertación del sentido simbólico y reparador de las acciones a desarrollar, así como la articulación del apoyo logístico, agenda y canales de difusión. Dentro de estas se pueden realizar: actos simbólicos y de dignificación, iniciativas locales de memoria, lugares de memoria, conmemoraciones, actos de dignificación, desestigmatización y restablecimiento del buen nombre, pedagogía para la paz, recuperación de prácticas sociales y culturales afectadas por el conflicto armado etc.

**MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS (MAARIV):** esta sigla se traduce como *Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas*. El MAARIV es entendido como el esquema operativo en el marco de la Ruta de Prevención, Protección, Atención, Asistencia y Reparación Integral para víctimas del conflicto armado. Este modelo se configura como una herramienta que permite registrar y gestionar la información que se genera a

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>7</b> de <b>20</b>

partir del acceso de las víctimas a las medidas de reparación integral, a excepción de la medida de indemnización.

**MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN:** Esta es una medida de satisfacción y reparación simbólica entregada por la Unidad para las Víctimas individuales a nombre del estado por medio de una **Carta de dignificación**, la cual reconoce la condición de víctima del destinatario(a), exaltando su dignidad, buen nombre y honor, e identidad. Esta se entrega en diferentes acciones y momentos adelantados por la unidad y sus operadores, para reafirmar el compromiso del Estado en su proceso de reparación integral.

**PROCESOS DE RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD Y SOLICITUDES DE PERDÓN PÚBLICO<sup>1</sup>:** El reconocimiento público de la responsabilidad por la acción u omisión en 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 (ya sea por acción o por omisión) 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. Estas acciones le aportan a transformar 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. Estos actos se realizan cuando existe una orden judicial<sup>2</sup>.

**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

---

<sup>1</sup> Ver lineamientos para llevar a cabo procesos de reconocimiento público de la responsabilidad en la comisión de hechos victimizantes y solicitudes de perdón público. SNARIV (2017).

<sup>2</sup> En el caso de agentes del Estado siempre debe mediar una orden judicial.

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>8</b> de <b>20</b>

sentido, es importante garantizar el goce efectivo de los derechos de los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el pueblo ROM. 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.

**SUJETO DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL:** Hace referencia a ciertos grupos poblacionales que en razón al género, la edad la orientación sexual, la discapacidad, la pertenencia étnica, entre otras características, han sufrido múltiples discriminaciones y exclusiones para dar origen a la desigualdad en términos de ejercicio de derechos, por ello el Estado tiene especiales deberes de protección y apoyo reforzado en garantizar el goce, ejercicio de derechos y el disfrute de las oportunidades sociales en igualdad de condiciones para; (Niños, niñas y adolescentes, mujeres, Personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas, personas mayores, personas con discapacidad y personas con alguna pertenencia étnica).

**TIPO DE MEDIDA:** Son las tipologías de las medidas de reparación integral establecidas en la ley de Víctimas: Indemnización, rehabilitación, satisfacción, restitución y garantías de no repetición.

**VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR:** Son víctimas del conflicto armado colombiano que, según la información de ubicación más reciente registrada en las herramientas de información de la Unidad residen actualmente en el exterior.

### **CRITERIOS DE OPERACIÓN**

1. Para la planeación, concertación e implementación de las medidas de satisfacción en la ruta de reparación individual se deberá tener en cuenta los indicadores y metas planteados desde el Plan Nacional de Desarrollo, Proyecto de inversión de la Dirección de Reparación y demás indicadores del Grupo de Enfoque Psicosocial.
2. Para la formulación, concertación e implementación de las medidas de satisfacción en la Ruta Individual, es imperativo realizar la lectura y apropiación de las guías, lineamientos e instructivos asociados al presente procedimiento, los cuales son:
  - ✓ Guía de Medidas de Satisfacción. - Subcomité de Medidas de Satisfacción. Esta se puede consultar en el siguiente enlace:  
[https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/guiademidasdesatisfaccion\\_0.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/guiademidasdesatisfaccion_0.pdf)
  - ✓ Lineamientos para llevar a cabo procesos de reconocimiento público de la responsabilidad en la comisión de hechos victimizantes y solicitudes de

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>9</b> de <b>20</b>

perdón público. - Subcomité de Medidas de Satisfacción. El cual encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/lineamientosparallevaracaboprocesosdereconocimientopublico.pdf>

- ✓ Guía de lineamientos sobre la creación y apropiación social de lugares de memoria. Para consulta puede visitar el siguiente enlace:  
[https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/cartillasnariv\\_0.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/cartillasnariv_0.pdf)
- ✓ Instructivo para la entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación.

3. Para el desarrollo de la actividad **4 (Punto de control)** tener en cuenta:

- ✓ Si la solicitud recibida es una medida de satisfacción con víctimas en el exterior, ver el instructivo para el apoyo a iniciativas de reparación simbólica en el exterior – Cimientos.
  - ✓ Si la solicitud corresponde a una Conmemoración deberá tramitarse de acuerdo con el Procedimiento de Conmemoraciones.
  - ✓ Si la solicitud corresponde a las Estrategia de reparación integral EREG o Fortaleciendo Capacidades, remitirse a los procedimientos específicos.
  - ✓ Si la solicitud corresponde a Iniciativas territoriales (víctimas nacionales y en el exterior), remitirse al procedimiento específico.
  - ✓ Si la solicitud corresponde a Acompañamiento psicosocial en proceso de búsqueda y entrega digna de víctimas de desaparición forzada y homicidio, remitirse al procedimiento específico.
  - ✓ Si la solicitud corresponde a una orden judicial, remitirse al Procedimiento de implementación de medidas exhortadas en fallos judiciales.
4. Si la solicitud recibida es una medida de satisfacción con víctimas en el exterior, ver el instructivo para el apoyo a iniciativas de reparación simbólica en el exterior – Cimientos.
5. Se debe tener claridad en el sentido de la medida de satisfacción a implementar, la oferta de la entidad, así como el alcance de cada una de estas.

 Unidad para las <b>Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 400.08.08-4
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN EN REPARACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 22/12/2021 Página: <b>10</b> de <b>20</b>

6. Cuando las medidas de satisfacción se implementen por solicitud o demanda de las víctimas, o por providencias judiciales, se deberá realizar un proceso de construcción del sentido de la medida, por medio de la concertación tanto de con las víctimas como con las entidades del nivel, territorial, nacional e internacional.
7. Las medidas de satisfacción implementadas en la Ruta de Reparación Individual se deben reportar en la herramienta MAARIV máximo 8 días calendario después de realizada la actividad. Esto de acuerdo con soporte documental establecido en el sistema integrado de gestión
8. En el formato de informe de la medida implementada se aclara el nombre el tipo de medida. Ejemplo:
  - ✓ Iniciativa local de memoria. Conmemoración masacre de Barrancabermeja.
  - ✓ Acto de reconocimiento Caso Santo Domingo.
9. El informe debe estar firmado por el encargado de la inversión adecuada de los recursos, o en su defecto por el profesional responsable de la medida en la dirección territorial y escaneado en PDF con sus respectivos soportes.
10. Se debe realizar el cargue de los listados de asistencia con la herramienta MAARIV máximo un mes después de realizada la actividad.
11. El plazo para realizar el cruce de los listados es un mes contado a partir de la fecha de realización de la actividad.
12. 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 del profesional enlace nacional del grupo de enfoque psicosocial.
13. 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.



#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1.	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Realizar la planeación de las metas anuales en medidas de satisfacción]             </pre>	<p>Realizar la planeación de las metas anuales en medidas de satisfacción.</p> <p><b>Nota:</b> Ver el criterio operativo 1.</p>	<p>Correo electrónico con las metas e indicadores del Grupo Enfoque Psicosocial</p>	<p>Director de Reparación</p> <p>Coordinador(a) del grupo de enfoque psicosocial</p>	<p>Correo electrónico informando las metas en medidas de satisfacción.</p> <p>Documento plan de acción grupo de enfoque psicosocial</p>
2.	<pre> graph TD     A --&gt; B[Remitir lineamientos a los profesionales de territorio]             </pre>	<p>Remitir los lineamientos a los profesionales Psicosociales territoriales, incluyendo la disponibilidad del rubro y presupuesto de operación logística desde nivel nacional.</p>	<p>Correo electrónico con lineamientos en Medidas de Satisfacción metas plan de desarrollo, CONPES, Documento plan de acción del GEP.</p>	<p>Coordinador(a) del grupo de enfoque psicosocial.</p>	<p>Correo electrónico con los lineamientos a los profesionales Psicosociales.</p>
3.	<pre> graph TD     B --&gt; C[Recibir solicitud para la implementación de las medidas de Satisfacción]             </pre>	<p>Recibir solicitud para la implementación de las medidas de Satisfacción por parte de organizaciones de víctimas, Direcciones territoriales, alguna área de la Unidad para las víctimas, entidades territoriales o SNARIV, ordenes de justicia transicional.</p>	<p>Correo electrónico con solicitud / PQR / Fallos de justicia transicional.</p>	<p>Enlace Psicosocial nivel Nacional</p> <p>Referente Psicosocial Territorial</p> <p>Profesional Institucional designado</p> <p>Misional psicosocial Nacional</p>	<p>Correo electrónico con recepción de la solicitud</p>



Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
4.	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Box1[Validar que la solicitud enviada sea una Medida de Satisfacción]     Box1 --&gt; Dec1{¿La solicitud recibida es una Medida de Satisfacción?}     Dec1 -- SI --&gt; Step6((6))     Dec1 -- NO --&gt; Step5[5]           </pre>	<p>Validar por parte del misional o enlace psicosocial del nivel nacional, que la solicitud enviada sea una Medida de Satisfacción de acuerdo con los lineamientos establecidos según el criterio de operación.</p> <p>¿La solicitud recibida es una Medida de Satisfacción?</p> <p><b>NO:</b> Continuar con la actividad 5.</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la actividad 6 y 15.</p> <p><b>Nota:</b> Tener en cuenta el criterio operativo 2 y 3.</p>	Solicitud Medidas de Satisfacción.	Profesional Psicosocial Nivel Nacional / Misional psicosocial nacional	Correo electrónico de validación de la medida de satisfacción.
5.	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Box2[Remitir concepto técnico por medio de correo electrónico.]     Box2 --&gt; Dec2{¿Por cuál ruta de entrega del mensaje de dignificación se realiza?}     Dec2 -- CTV --&gt; Step7((7))     Dec2 -- ESRI --&gt; Step9((9))     Dec2 -- NA --&gt; Step6[6]           </pre>	<p>Remitir concepto técnico por medio de correo electrónico al solicitante, informándole porque <b>NO</b> es una Medida de Satisfacción.</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p>	Solicitud en Medidas de Satisfacción	Profesional psicosocial nivel nacional Profesional psicosocial misional nivel nacional	Correo electrónico del concepto técnico donde se informa que no es una medida de satisfacción.
6.	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Box3[Validar la ruta de entrega del mensaje de dignificación.]     Box3 --&gt; Dec3{¿Por cuál ruta de entrega del mensaje de dignificación se realiza?}     Dec3 -- CTV --&gt; Step7((7))     Dec3 -- ESRI --&gt; Step9((9))     Dec3 -- NA --&gt; Step6[6]           </pre>	<p>Validar la ruta de entrega del mensaje de dignificación.</p> <p>¿Por cuál ruta de entrega del mensaje de dignificación se realiza?</p> <p><b>NA:</b> Notificación de indemnización administrativa remítase al Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa y Entrega del Mensaje Estatal de Reconocimiento y Dignificación.</p> <p><b>CTV:</b> Campañas telefónicas y Virtuales: Continua actividad con la 7.</p> <p><b>ESRI:</b> Estrategias de reparación integral. Continua actividad con la 9.</p>	Instrumentos de planeación Solicitud Medidas de Satisfacción.	Profesional psicosocial nivel nacional Profesional psicosocial misional nivel nacional	Correo electrónico de validación de la medida de satisfacción.



Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
7.		<p>Remitir al Grupo de Servicio al Ciudadano las bases de datos de víctimas a las que se les debe notificar o entregar el Mensaje de Dignificación.</p> <p><b>Nota:</b> El Grupo de Enfoque Psicosocial realiza el cruce de bases de datos de víctimas que no han recibido el mensaje de dignificación y víctimas que han sido indemnizadas y no han accedido a otra medida.</p> <p><b>Nota:</b> El grupo Psicosocial indicará al grupo de Servicio al Ciudadano el medio por el cual se deba realizar la entrega del mensaje (vía telefónica y correo electrónico)</p>	Base de datos de víctimas a recibir el mensaje de dignificación	Profesional psicosocial misional nivel nacional	Correo electrónico con base de datos de víctimas a las que se les genera el mensaje. Archivos PDF cartas de dignificación.
8.		<p>Recibir del Grupo de Servicio al Ciudadano las bases de datos con la gestión efectiva de la entrega del Mensaje de dignificación.</p> <p><b>Continuar con la actividad 13.</b></p>	Correo electrónico con base de datos de víctimas a las que se les genera el mensaje.	Profesional psicosocial misional nivel nacional	Correo electrónico con base de datos de gestión efectiva de entrega.
9.		<p>Recibir base de datos de víctimas que participan en las estrategias de reparación integral para el descargue del mensaje de dignificación.</p>	Correo electrónico con base de datos de víctimas que participan de las estrategias.	Enlace psicosocial de ruta individual Nivel Nacional	Cartas en PDF
10.		<p>Enviar cartas de dignificación en formato PDF para entrega en los encuentros de las estrategias de reparación integral.</p>	Cartas en PDF	Profesional psicosocial misional nivel nacional	Correo electrónico con base de datos de víctimas a las que se les descargó el mensaje de dignificación. Cartas en PDF



Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
11.		<p>Realizar el acto de lectura y entrega del mensaje de dignificación a las víctimas en físico de manera presencial.</p> <p><b>Nota:</b> La carta de dignificación debe imprimirse</p>	Cartas en PDF	Referente psicosocial territorial	Listado de asistencia
12.		Consolidar y enviar la base de datos por Dirección Territorial de la gestión efectiva de la entrega del Mensaje de dignificación a las víctimas.	Base de datos con gestión efectiva	Enlace psicosocial de ruta individual Nivel Nacional	Correo electrónico con base de datos consolidada de gestión efectiva
13.		Enviar al equipo de Control y Seguimiento de la Dirección de Reparación base de datos consolidada de la gestión efectiva de la entrega del mensaje de dignificación	Base de datos de gestión efectiva de entrega	Profesional psicosocial misional nivel nacional	Correo electrónico con base de datos de gestión efectiva de entrega
14.		Realizar el reporte mensual de la entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación por parte de los grupos y equipos a cargo de la medida. <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>	Base de datos consolidada de la gestión efectiva de entrega del mensaje	Profesional psicosocial misional nivel nacional Control y Seguimiento	Plan de acción con reporte
15.		<p>Revisar la viabilidad de la solicitud en términos de: presupuesto, operador logístico, metas, por parte del encargado de nivel nacional.</p> <p>¿La solicitud es viable en cuanto al sentido, presupuesto, operador logístico y metas?</p> <p><b>NO:</b> Continuar con la actividad 16.</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la actividad 17.</p>	Solicitud en Medidas de Satisfacción	<p>Enlace psicosocial nivel nacional</p> <p>Profesional psicosocial misional nivel nacional</p>	Concepto de viabilidad de la solicitud



N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
16.		Remitir concepto al área que realiza la solicitud por medio de correo electrónico, para que realice ajustes, si son pertinentes y una vez estos se hayan realizado se podrá <b>regresar a la actividad 3.</b>	Solicitud en Medidas de Satisfacción	Enlace psicosocial nivel nacional /Profesional psicosocial misional nivel nacional	Concepto de viabilidad de la solicitud
17.		Realizar reunión con las víctimas para acordar el sentido de la medida de satisfacción, agenda, presupuesto, logística, articulación con otros actores y entidades del territorio.	Correo convocatorio a la reunión	Profesional psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial /Profesional psicosocial misional nivel nacional	Acta de Reunión/Acta de concertación
18.		Verificar si se requiere apoyo logístico para implementar la Medida de Satisfacción.  ¿Es necesario apoyo logístico para implementar la Medida de Satisfacción?  <b>SI:</b> Continuar con la actividad 19.  <b>NO:</b> Continuar con la actividad 24.	Correo electrónico con información de la solicitud	Profesional psicosocial nivel nacional	Correo electrónico de aceptación solicitud
19.		Realizar diligenciamiento de solicitud para el operador logístico.	Correo electrónico y formato operador logístico	Referente psicosocial territorial	Correo electrónico y formato operador logístico diligenciado
20.		Remitir la solicitud a la persona encargada de Nivel Nacional en el formato de solicitud del operador logístico y agenda de la actividad	Correo electrónico y formato operador logístico	Referente psicosocial territorial	Correo electrónico y formato operador logístico diligenciado y agenda de la actividad



Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
21.		<p>Revisar por parte del encargado de Nivel Nacional el formato de solicitud del operador logístico, y entregarlo a la coordinación del grupo de enfoque psicosocial para su aprobación.</p> <p>¿El formato de solicitud del operador logístico se encuentra correctamente diligenciado?</p> <p><b>NO:</b> Continuar con la actividad 22</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la actividad 23.</p>	Correo electrónico	Profesional psicosocial nivel nacional	Correo electrónico y formato con ajustes
22.		Realizar las observaciones para ajuste y <b>regresar a la actividad 20.</b>	Formato con requerimientos a operador logístico	Profesional psicosocial nivel nacional	Requerimientos al operador logístico
23.		Enviar el formato de solicitud del operador logístico al área encargada para la implementación de la medida de satisfacción.	Formato con requerimientos a operador logístico	Profesional psicosocial nivel nacional	Requerimientos al operador logístico
24.		Implementar la medida de satisfacción.	Requerimientos al operador logístico	Enlace psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial / Profesional psicosocial misional nivel nacional / Profesional Institucional designado	Acta de reunión - Listados de asistencia- Archivos fotográficos
25.		Elaborar el Informe de implementación de la medida de satisfacción.	Acta de reunión - Informe detallado de actividades- Listados de asistencia- Archivos fotográficos	Enlace psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial / Profesional psicosocial misional nivel nacional / Profesional Institucional designado	Acta de reunión - Informe detallado de actividades- Listados de asistencia- Archivos fotográficos



Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
26.		Realizar el reporte al área encargada y responsable de la medida de satisfacción implementada.	Acta de reunión - Informe detallado - Listados de asistencia- Archivos fotográficos	Enlace psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial / Profesional psicosocial misional nivel nacional / Profesional Institucional designado	Correo electrónico
27.		Diligenciar en el formato de informe, realizando una descripción detallada de la medida implementada. para tal fin aclarando en el nombre el tipo de medida.  <b>Nota 1:</b> Ver criterio Numero 8 y 9.  <b>Nota 2:</b> No se aprobarán nuevas solicitudes de medidas de satisfacción si no se han reportado todas las acciones en el tiempo establecido en la actividad 26.	Informe detallado DR - Material Fotográfico - Listas de asistencia	Enlace psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial / Profesional Institucional designado	Informe detallado DR diligenciado - Material Fotográfico - Listas de asistencia diligenciadas
28.		Cargar el informe detallado en la herramienta al MAARIV.	Informe detallado de actividades. Material Fotográfico, listas de asistencia	Enlace psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial / Profesional Institucional designado	Evidencias de medida de satisfacción cargadas en MAARIV
29.		Validar en la herramienta MAARIV a estado aprobado y enviar al responsable de la actividad un correo informando el cambio del estado.	Marcación de aprobado en la herramienta MAARIV	Enlace psicosocial nivel nacional / Profesional misional psicosocial	Aprobación en la herramienta MAARIV.  Correo electrónico.
30.		Realizar 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 profesional enlace	Listados de asistencia de las actividades	Profesional psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial / Profesional institucional asignado	Consolidado de víctimas en la herramienta MAARIV.



Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
		nacional del grupo de enfoque psicosocial con el cruce finalizado. <b>Nota:</b> Ver los criterios operativos 15 y 16.			
31.	<pre> graph TD     A[Revisar si hay personas que no aparecen relacionadas en el MAARIV.] --&gt; B{¿En los listados No aparecen personas en MAARIV?}     B -- SI --&gt; C((34))     B -- NO --&gt; D[ ]     style D fill:none,stroke:none     </pre>	<p>Revisar si al realizar el cruce se encuentran personas que no aparecen relacionadas en la herramienta MAARIV.</p> <p>¿En los listados de asistencia se encuentran personas que no aparecen relacionadas en la herramienta MAARIV?</p> <p><b>SI</b> Continuar con la actividad 34.</p> <p><b>NO</b> Continuar con la actividad 32.</p>	Listados de asistencia de las actividades	Enlace psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial / Profesional institucional asignado	Consolidado de víctimas en la herramienta MAARIV.
32.	<pre> graph TD     A[Construir Excel con nombre y números de cédula] --&gt; B[ ]     style B fill:none,stroke:none     </pre>	Construir un Excel con nombre y números de cédula y enviarlo al correo del profesional enlace nacional del grupo de enfoque psicosocial.	Listados de asistencia de las actividades Correo electrónico con datos en Excel de las personas no registrada en MAARIV	Enlace psicosocial nivel nacional / Referente psicosocial territorial / Profesional institucional asignado	Excel con nombres y números de cédula Correo electrónico Correo electrónico solicitud activación MAARIV
33.	<pre> graph TD     A[Realizar la creación de las personas que no aparecen en MAARIV] --&gt; B[ ]     style B fill:none,stroke:none     </pre>	Realizar la creación de las personas que no aparecen relacionadas en la herramienta MAARIV y marcar la medida de satisfacción implementada.	Herramienta MAARIV	Equipo de control y seguimiento	Activación de la(s) persona(s) en MAARIV Correo electrónico confirmando activación
34.	<pre> graph TD     A[Marcar en la herramienta MAARIV el estado de Aprobado] --&gt; B[ ]     style B fill:none,stroke:none     </pre>	Marcar en la herramienta MAARIV el estado de Aprobado de la actividad.	Correo con el ID de la actividad en la cual se hizo el cruce de los listados de actividades.	Profesional misional psicosocial / Enlace psicosocial nivel nacional	Aprobación de la actividad en la herramienta MAARIV.



Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
35.		Realizar seguimiento de las medidas implementadas y el reporte de metas cumplidas desde el grupo de enfoque psicosocial.	Herramienta MAARIV.	Profesional misional psicosocial / Enlace psicosocial nivel nacional	Correo electrónico con el reporte a metas a indicadores.
<b>FIN</b>					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Servicio para la concertación, implementación y seguimiento de Medidas de satisfacción	Este servicio se refiere a las acciones y el proceso desarrollado para la planeación, concertación, implementación y seguimiento de medidas de satisfacción.

## 6. ANEXOS

**Anexo 1:** Guía de Medidas de Satisfacción. Subcomité de Medidas de Satisfacción.

**Anexo 2:** 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 3:** Guía de lineamientos sobre la creación y apropiación social de lugares de memoria.

**Anexo 4:** Instructivo para la entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación

**Anexo 5:** Formato Acta de Reunión y Seguimiento. Código: 710.14.15-10 (Procedimiento Control de la Información Documentada del SIG)

**Anexo 6:** Informe detallado de actividades DR. Código: 400.08.15-69 (Procedimiento Solicitud Requerimiento Operador).

**Anexo 7:** Formato lista de Asistencia a Jornadas. Código: 400.08.15-68 (Procedimiento Solicitud Requerimiento Operador)

**Anexo 8:** Instructivo para el apoyo a iniciativas de reparación simbólica en el exterior – Cimientos.

**Anexo 9:** Formato de Postulación de Cimientos: Iniciativas De Reparación Simbólica En El Exterior

**Anexo 10:** Formato de Selección "Cimientos: Iniciativas De Reparación Simbólica en el Exterior.



## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	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	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.
V7	24/06/2020	Actualización imagen institucional Ajuste nombre del procedimiento Se incluye la fase de planeación anual y mensual de acuerdo con los indicadores. Se incluye al grupo de enfoque psicosocial en la definición, implementación y seguimiento de las medidas de satisfacción. Se incluye la entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación Se incluye instructivo para la entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación
V8	22/12/2021	Se actualiza las definiciones. Se incluye las acciones con víctimas en el exterior Se incluye las rutas para la lectura del mensaje de dignificación. Se incluye la creación de Instructivo para el apoyo a iniciativas de reparación simbólica en el exterior – Cimientos”.