



CIRCULAR N° 00001

FECHA: 13 de Enero 2016

PARA: Directores, Subdirectores, Directores Territoriales, Profesionales de las Direcciones Territoriales y Gerentes Centros Regionales.

DE: Paula Gaviria Betancur
Directora General

ASUNTO: Lineamientos sobre las competencias y roles de los funcionarios y servidores de la Unidad que intervienen en la operación y funcionamiento de los Centros Regionales de Atención para las Víctimas.

En el marco de la Ley 1448 y del Decreto 4800 de 2011, compilado 1084 de 2015, la Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, deberá coordinar de manera ordenada, sistemática, coherente, eficiente y armónica las actuaciones de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas - SNARIV, en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas; así mismo le corresponde asumir las competencias de coordinación, fortalecimiento, implementación, y gerencia de los Centros Regionales de Atención y Reparación.

A continuación se precisan las responsabilidades de los diferentes funcionarios y servidores de la Unidad que asistirán permanentemente a los Centros, en el marco de la organización y funcionamiento definidos:

1. Director(a) Territorial

- Apoyar la gerencia de los Centros Regionales, y participar en las instancias de seguimiento y control definidos en el manual de funciones y organización, apoyar de manera permanente la implementación de los lineamientos estratégicos definidos para el funcionamiento y la operación por la Dirección General, así como gestionar y garantizar la oferta de la Unidad como entidad del SNARIV (orientadores y enlaces), y gestionar la presencia de la oferta local.
- Mejorar la articulación del talento humano de la Unidad para la atención en los Centros Regionales, (orientadores, enlaces integrales, psicosociales, notificadores, entre otros), de



acuerdo a las demandas identificadas de víctimas y de la disponibilidad de puestos de trabajo en los Centros.

- Favorecer y garantizar la realización de las jornadas de atención y/o ferias de servicio en días de bajo impacto para la operación de los Centros, de tal manera que no afecte la atención en el Centro por disminución del personal de la Unidad (orientadores y enlaces), e informar con anticipación a la gerencia para preparar la contingencia en la atención según sea el caso.
- Garantizar el funcionamiento de los Centros con los estándares de calidad establecidos en el marco de la ruta de atención definida para la operación de los mismos.

2. Gerente Centro Regional

- Coordinar el funcionamiento y operación del Centro Regional, bajo los estándares de calidad establecidos en el manual de funciones y organización, administrar el uso y ocupación de espacios en el Centro.
- Reportar periódicamente a la Dirección General y a la Dirección Territorial datos relacionados con la operación y funcionamiento mediante las herramientas e instrumentos definidos.
- Realizar seguimiento a los funcionarios o contratistas de las entidades que hacen presencia en el Centro, en términos de calidad, cumplimiento de los acuerdos de convivencia (horarios, asistencia y calidad en la atención).
- Desarrollar procesos de sensibilización, capacitación y seguimiento permanente de los servidores públicos frente al procedimiento de atención y orientación a las víctimas, con el fin de garantizar la idoneidad que se requiere para el buen desempeño de su labor.
- Coadyuvar para que la atención brindada en el Centro Regional, contemple el principio de enfoque diferencial de acuerdo con las características particulares de cada población.

3. Profesional Responsable de la Dirección Territorial en el Centro Regional

Profesional que ejercía la función de responsable de Punto antes de trasladarse a la nueva infraestructura del Centro Regional, es designado por el director(a) Territorial como responsable de la Dirección Territorial en el Centro Regional (orientadores, enlaces integrales, psicosociales, notificadores, entre otros), para lo cual debe hacer presencia permanente en el Centro y cumplir los horarios definidos para la atención y desarrollar entre otras las siguientes actividades:



- Apoyar al Director Territorial en la articulación y optimización del recurso humano y físico de la Unidad para la atención en los Centros Regionales, (orientadores, enlaces integrales, psicosociales, notificadores, entre otros), de acuerdo con las demandas identificadas de víctimas y la disponibilidad de puestos de trabajo en los Centros.
- Articular con el profesional de ruta la programación de las jornadas y/o ferias de atención para que la operación de los Centros, no se afecte por disminución del personal de la Unidad (orientadores y enlaces), e informar con anticipación a la gerencia para preparar la contingencia en la atención.
- Atender los casos que requieran algún tipo de escalamiento, por situaciones particulares que no puedan ser resueltas por los orientadores y/o enlaces de la Unidad en el Centro Regional.
- Comunicar y articular con la gerencia del Centro Regional respecto a actualizaciones o modificaciones de la ruta integral de la Unidad, contingencias de servicio, estrategias para la atención, jornadas y/o ferias, capacitaciones, novedades, ausentismos, entre otros.
- Programar y designar a los orientadores que desarrollaran el rol de acogimiento y socializarlo con la Gerencia del Centro Regional, profesional de ruta y profesional zonal del operador.
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos operativos establecidos en el marco de la ruta integral con relación al desarrollo de las funciones de enlaces y orientadores en el Centro Regional.
- Articular y gestionar los requerimientos misionales y operativos de la Unidad en el Centro Regional con el profesional de ruta integral de la Dirección Territorial.
- Articulación y gestión de novedades del personal (enlaces y orientadores) con el profesional zonal del operador (ausentismos, inasistencias, incapacidades, etc.)
- Participar en las reuniones programadas por la Gerencia del Centro Regional para el seguimiento de la oferta de Unidad (Orientadores y Enlaces) y articulación de estrategias de atención de acuerdo a la dinámica del Centro Regional.

4. Profesionales Ruta Integral de la Dirección Territorial:

No se requiere su permanencia en el Centro Regional, por lo tanto no tendrá asignación de puesto trabajo, ya que sus actividades son transversales para todo el territorio desde la Dirección Territorial, incluyendo entre otras las siguientes:

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá. 426 1111
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



- Coordinar, articular y viabilizar con el equipo de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – canal presencial, para establecer el número de Orientadores y enlaces requeridos para la demanda de servicios de los Centros Regionales, con el fin de optimizar el recurso humano asignado, la frecuencia requerida y las funciones prioritarias de acuerdo a la demanda en las diferentes estrategias de atención presencial.
- Verificar la disponibilidad de las herramientas y equipos de trabajo suministrados por el Operador para la garantizar la prestación del servicio.
- Seguimiento al funcionamiento de las herramientas suministradas por la Unidad para las víctimas para el cumplimiento de metas, así como reportar estas incidencias de acuerdo a la ruta establecida.
- Coordinar con la Dirección Territorial la programación de las jornadas de atención y/o Ferias y designar el envío de enlaces y orientadores suficientes para la atención en el Centro Regional, es importante resaltar que su programación se debe realizar en días de baja demanda, en caso contrario se debe garantizar que no se disminuya la capacidad operativa en el centro.
- Socializar la programación mensual anticipada de ferias y/o jornadas al profesional responsable de la Unidad en el Centro Regional y al profesional zonal del operador.

5. Coordinador Administrativo Municipal del Centro Regional:

Profesional responsable por parte del Municipio de coordinar el funcionamiento y sostenimiento del Centro y garantizar la oferta municipal de acuerdo con la competencia sectorial y responsabilidad institucional en la atención a la población víctima en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, a través de las siguientes actividades:

- Coordinar con la administración municipal el sostenimiento administrativo, prestación de los servicios públicos, mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y dotación del Centro.
- Coordinar con la gerencia del Centro Regional, la implementación y seguimiento sobre estrategias o lineamientos definidos por los comités estratégicos y/o Dirección General de la Unidad para las Víctimas.
- Implementar las acciones definidas en el Manual de Funcionamiento y diligenciar las herramientas correspondientes a sus competencias según los lineamientos determinados por la Unidad para las Víctimas.

- Gestionar, verificar y reportar a quien corresponda, la atención en el Centro Regional por parte de la oferta municipal.
- Apoyar a la administración municipal en la asignación del recurso humano suficiente para brindar la atención municipal en marco de sus competencias.

6. Profesional Zonal Operador:

No se requiere su permanencia en el Centro Regional, por lo tanto no tendrá asignación de puesto trabajo, ya que sus actividades son de cobertura departamental. Respecto al rol en el Centro se requiere entre otras las siguientes actividades:

- Encargado por parte del operador del planeamiento administrativo y funcional de Orientadores y Enlaces, garantizando la disposición técnica de elementos, herramientas e insumos necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- En Coordinación con el profesional responsable de la Dirección Territorial en el Centro Regional o el profesional de ruta, verificar que en los Centros Regionales se cuente con el personal requerido (enlaces y orientadores) y contratado para llevar a cabo la operación.
- Garantizar que las solicitudes y requerimientos del profesional responsable de la Dirección Territorial en el Centro Regional, sean resueltas oportunamente por los canales definidos respecto a novedades de orientadores y/o enlaces por ausencias, permisos, reemplazos y/o incidencias que generen impactos en la operación a causa de la disminución de la capacidad operacional instalada en los Centros Regionales.
- Garantizar la participación de orientadores y enlaces en las jornadas de atención y ferias de servicio programadas por la Dirección Territorial de acuerdo al procedimiento establecido.
- Realizar seguimiento y garantizar la participación de orientadores y enlaces en las actividades de formación y calidad, las cuales son articuladas con la Unidad en el marco de la ruta integral, y con las dinámicas del centro regional con el fin de no afectar el servicio.
- Si bien el operador es el empleador de los orientadores y enlaces, las decisiones sobre las novedades del personal deberán ser socializadas al profesional de la unidad, profesional de ruta y gerente del Centro Regional.

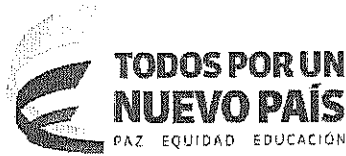
7. Orientadores y Enlaces Integrales presenciales de la Unidad para las Víctimas:

Servidoras y servidores que deben cumplir con el rol de atención y orientación a las víctimas de acuerdo a las funciones definidas, a los procesos, procedimientos y lineamientos en el marco de la ruta integral de la Unidad para las Víctimas y los estándares definidos en el

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



F-OAP-018-CAR

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20161000001483

Fecha: 1/13/2016 10:11:37 AM

modelo de gestión para el funcionamiento de operación de los Centros Regionales. Adicionalmente deben conocer la oferta de las entidades que conforman el SNARIV, para brindar la orientación a las víctimas de manera integral.

8. Acogedor y articulador de sala de espera Orientador de la Unidad y/o del Municipio:

El equipo de orientadores de la Unidad y/o funcionarios del municipio, quienes de acuerdo a programación previa y bajo la coordinación del profesional responsable de la Dirección Territorial y de la gerencia del Centro, son los encargados de recibir, recepcionar, orientar, direccionar y asignar un consecutivo de turno para la atención a las víctimas según sea su solicitud o necesidad de atención en el Centro Regional.

9. Orientador Étnico:

Este rol lo ejerce permanentemente un orientador del canal presencial de la Unidad para las Víctimas, debe brindar atención, orientación a las víctimas y acompañamiento a las comunidades étnicas en todas las etapas de la atención de acuerdo al modelo de gestión del Centro Regional y en el cumplimiento de los demás procedimientos de atención con enfoque étnico establecidos.

Nota: para los Centros Regionales donde no se evidencia una demanda continua para la atención de las comunidades étnicas, los orientadores debe cumplir con este rol en el marco de la ruta integral.

Finalmente, con el fin de lograr la estandarización de los procesos y de la ruta de atención en los Centros regionales, se establece el horario para la atención de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, sin restricción en la atención para ninguna de las entidades participantes, adoptando los lineamientos definidos en el manual de organización y función.

Cordialmente,


PAULA GAVIRIA BETANCUR
Directora General

Adjunto: Manual de Organización y Función.

Proyectó: Jose Rodrigo Robles Camacho – Profesional de Apoyo Centros Regionales / Ana Milehidy Castellanos Vargas – Profesional SAAH
Revisó: Mireya Camacho Celis / Asesora Dirección General
Revisó: Martha Ramirez – Asesora Dirección General
Revisó: Beatriz Ochoa – Subdirectora Asistencia y Atención Humanitaria
Aprobó: Luis Alberto Donoso – Secretario General (e)

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

