

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 1 de 20

1. OBJETIVO:

Definir las actividades para la solicitud de jornadas a través del operador logístico contratado por la Dirección Técnica de Reparación, con el fin de estandarizar y optimizar los requerimientos logísticos realizados desde el proceso Reparación Integral.

2. ALCANCE:

El Procedimiento inicia con la planeación de las jornadas logísticas a desarrollar por parte del área responsable de la Dirección Técnica de Reparación, continúa con la ejecución de las jornadas, la remisión de la facturación, los informes mensuales e informe final de los bienes y servicios efectivamente ejecutados en el marco del contrato.

3. DEFINICIONES:

- **ACCIONES:** Hace referencia a las actividades que contribuyen al proceso de reparación Integral.
- **ACTA DE IMPLEMENTACIÓN:** Documento que se debe diligenciar luego de implementada las medidas de relación incluidas en el PIRC y que da cumplimiento a lo que fue concertado con el Sujeto de Reparación Colectiva.
- **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** Herramienta que nos ayuda a conocer la opinión e impresiones de los participantes frente a la actividad desarrollada.
- **INTERVENCIONES MENORES:** Corresponde a pequeñas obras de intervención del espacio público, tales como vallas, murales, señales o adecuaciones menores de lugares públicos como parques, plazas o cementerios, contempladas en los PIRC y Planes RYR, las cuales están orientadas a la transformación de los significados de determinados lugares del territorio o a contribuir a la recuperación del buen nombre de las comunidades en proceso de retorno y reubicación o de los sujetos de reparación colectiva. Al ser intervenciones del espacio público requieren su aprobación por parte de la entidad territorial. Tienen un tope máximo de cuatro **(4)** SMLV.
- **JORNADAS:** Todo aquel servicio logístico requeridos por la Dirección de Reparación para la organización y montaje de actividades con las víctimas y demás servicios requeridos en la producción de requerimientos.
- **JORNADA NOTIFICACIÓN DE ENCARGO FIDUCIARIO:** Son espacios para sujetos de especial protección, con el propósito de notificar a los menores de edad que tienen un encargo fiduciario constituido, se crea este espacio para realizar un acercamiento a la medida de indemnización a los menores de edad junto con sus padres, madres o acudientes encargados. La jornada contará con una explicitación de qué es el encargo fiduciario y como reclamarlo al ser mayores de edad, una charla de educación financiera y la notificación del encargo fiduciario constituido como parte de su medida de indemnización.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 2 de 20

- **MEDIDAS:** Son vías establecidas por la ley 1448 de 2011, a través de las cuales se busca contribuir a la reparación del daño causado a las víctimas en el marco del conflicto armado. Se reconocen cinco tipos de medidas: restitución, rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición e indemnización.
- **OLLA COMUNITARIA:** es el proceso mediante el cual la comunidad en conjunto prepara los alimentos que van a ser consumidos durante la jornada y la Dirección de Reparación a través del operador les reembolsa el costo de los insumos utilizados para la preparación.
- **PLAN INTEGRAL DE REPARACIÓN COLECTIVA:** Es un instrumento que reúne las acciones o productos previamente concertados con el sujeto. Su implementación repara los daños identificados en las fases de diagnóstico o caracterización del daño y formulación. Las acciones de reparación propuestas, de acuerdo con su naturaleza, pueden ser agrupadas en medidas de indemnización, restitución, rehabilitación, satisfacción, garantía de no repetición y deben quedar descritas de la manera más precisa posible. El PIRC debe contener como mínimo, las acciones de reparación colectiva, los responsables, el presupuesto y el cronograma de ejecución, así como mecanismos para el seguimiento, monitoreo y evaluación.
- **REPARACIÓN INTEGRAL:** Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones de que trata el artículo 3º de la presente ley. La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante.
- **REQUERIMIENTO:** Solicitud formal para el suministro de bienes y la prestación de servicios requeridos en cada una de las jornadas a ejecutar por la Unidad.
- **RESPONSABLE DE LA JORNADA:** Es el profesional a nivel nacional o territorial encargado de solicitar la jornada, diligenciar el formato de solicitud al operador y entregar el formato de recibo a satisfacción.
- **SUJETOS DE REPARACIÓN COLECTIVA (SRC):** Los Sujetos de Reparación Colectiva son aquellos colectivos que han sufrido daños colectivos, en términos del artículo 3 y específicamente el artículo 151 de la Ley 1448 de 2011; el artículo 152 de la Ley 1448 de 2011; asimismo, el Decreto 1084 de 2015 en el artículo 2.2.7.8.2, reconoce la existencia de tres tipos de sujetos colectivos susceptibles de ser reparados colectivamente: comunidades (étnicas y no étnicas), grupos y organizaciones (sociales, sindicales o políticas), por lo cual para fines del registro de estos sujetos, es necesario identificar y analizar los daños colectivos a partir de la afectación de sus atributos como consecuencia de hechos victimizantes ocurridos con ocasión al conflicto armado interno.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 3 de 20

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

1. Para llevar a cabo la realización de jornadas por parte del operador de la Dirección Técnica de Reparación, es necesario:

- Que la jornada se encuentre contemplada dentro de la planeación mensual entregada por cada una de las subdirecciones y grupos de la Dirección Técnica de Reparación.
- Se deben diligenciar los formatos solicitados en su totalidad y deben estar debidamente firmados por los responsables.
- Toda solicitud al operador debe tener adjunto los respectivos anexos que correspondan según la particularidad de la jornada (gastos reembolsables y pago a terceros).

2. Para intervenciones menores:

- Contar con un Plan Integral de Reparación Colectiva (**PIRC**) **aprobado**, para el caso de sujetos de reparación colectiva; o con un Plan de **retornos y reubicaciones aprobado y en implementación**, para el caso de comunidades que están siendo acompañadas por la Unidad para las Víctimas en el marco de su proceso de retorno o reubicación. Dichos documentos se deben cargar en la herramienta tecnológica que disponga la UARIV para tal fin.
- Dentro de dichos planes se debe verificar la existencia de **compromisos** de la Unidad para las Víctimas para realizar este tipo de intervenciones, para posteriormente acordar con el SRC o la comunidad con Plan RyR las características de la intervención, teniendo en cuenta los topes dispuestos para su desarrollo. Adicionalmente, se debe contar con los permisos que correspondan para su realización, elemento que debe estar contenido en la solicitud logística. Finaliza con el desarrollo de la intervención, es decir, la instalación de la valla o señal que corresponda, la adecuación del espacio público o mural.
- Para el desarrollo de acciones relacionadas con intervenciones menores se podrán adquirir materiales tales como: pintura, cemento, ladrillos, arena, palas, entre otros. Sin embargo, se hace énfasis en que estas acciones no implican construcción de un inmueble, sino las adecuaciones de los espacios que necesiten de intervención y que tengan de alguna u otra forma sentido reparador. A razón de lo anterior, se debe anexar el "Formato de Solicitud de Materiales para Intervenciones Menores" junto con el "Formato de requerimiento logístico"

3. Todas las jornadas para ejecutarse deberán contar con la autorización de la Dirección Reparación.

4. Para la solicitud de la jornada tener en cuenta:

- Para conocer el detalle de como diligenciar el formato, revisar el "Instructivo Solicitud al Operador Dirección de Reparación."
- Toda solicitud al operador debe tener adjunto los respectivos anexos (descritos en el formato) que correspondan según la particularidad de la jornada.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 4 de 20

- Las fechas mínimas pueden ser objeto de modificación si se presenta alguna circunstancia que pueda afectar el adecuado desarrollo de las jornadas.
- Para los casos excepcionales se revisará y tendrá la autorización de la supervisión del contrato.

5. Para el diligenciamiento del formato Solicitud al Operador - “anexo alojamiento y/o transporte” tener en cuenta:

- Este anexo se debe diligenciar, firmar y anexar en los casos que se soliciten los mencionados ítems.
- El formato debe venir diligenciado en su totalidad detallando las personas que recibirán el reembolso de transporte, alojamiento, etc.
- Tener en cuenta el Instructivo Solicitud al Operador Dirección de Reparación.

6. Al verificar la información en el formato solicitud al operador tener en cuenta:

- La revisión preliminar de las jornadas solicitadas desde territorio la realizan el director territorial, en los casos que aplique y el profesional especializado (o su delegado oficialmente) que solicita el requerimiento, quienes deben validar y firmar el formato.
- Existen algunas excepciones en las cuales las solicitudes de jornadas no requieren la firma del director territorial como las entregas dignas de restos y las actividades que se desarrollen para los Sujetos de Reparación Colectiva de Organizaciones, Grupo y Movimientos Nacionales.

7. En el requerimiento se verifica:

- Que los tiempos estén acorde a lo definido en el instructivo y anexo técnico.
- El título de la actividad debe ser concreto y conciso.
- La información del formato totalmente diligenciada.
- Que los ítems solicitados sean coherentes con la especificación técnica, unidad de medida y cantidades para la aprobación por parte de la supervisión del contrato.
- Que los anexos estén debidamente diligenciados acorde con la información del requerimiento y según lo establecido en el anexo técnico.
- Para el caso de las jornadas que requieran intervenciones menores, se deben contar con las fotografías y diseño del espacio a adecuar para el tema de infraestructura.
- Acta de compromiso de la comunidad para el recibo a conformidad de bienes y servicios entregados, cuando las jornadas son autónomas.

8. Verificar la cotización remitida por el operador logístico:

- Precios acordes a la tabla de categorización que realiza la Contaduría para ciudades principales y municipios discriminados en la propuesta económica del operador.
- Que cumpla con todos los ítems solicitados en el requerimiento.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 5 de 20

- Que los porcentajes de intermediación e IVA estén acordes.

9. Para aplicar los ajustes e Informar al operador dando alcance a novedades tener en cuenta:

- **Modificaciones:** Para realizar modificaciones en alguno de los ítems del requerimiento de una jornada solicitada, se deberá informar según los tiempos establecidos en el anexo técnico y por correo electrónico remido por el subdirector(a), coordinador(a) o jefe de área solicitante, al supervisor del contrato o a su designado, indicando los ítems a modificar y las razones de su modificación.
- **Adiciones:** Para realizar adiciones en alguno de los ítems del requerimiento de una jornada solicitada, se deberá informar por correo electrónico remitido por el subdirector(a), coordinador(a) o jefe de área solicitante al supervisor del contrato o a su designado sobre los ítems a adicionar y las razones de realizar la adición.
- **Cancelaciones:** En los casos en los cuales por fuerza mayor deba ser cancelada una jornada cuyo requerimiento ya fue entregado al operador logístico, esta cancelación se deberá comunicar por correo electrónico al supervisor del contrato o designado por la supervisión en los tiempos establecidos en el anexo técnico.
En los lugares en los cuales se presenta dificultades de señal y no se puedan reportar las novedades de cambio de nombre en las planillas de reembolso de transporte en el tiempo indicado, el responsable deberá reportarlo a la respectiva área inmediatamente logren tener una adecuada señal.

10. Llevar a cabo la ejecución de la jornada garantizando las siguientes actividades:

- Coordinar los aspectos logísticos de la jornada.
- Diligenciar los listados de asistencia de las jornadas y las planillas de reembolso de transporte.
- Realizar los reembolsos de transporte que hayan sido solicitados en el requerimiento operativo.
- Asistir y apoyar el desarrollo de la jornada asignada.
- Recepcionar y archivar oportunamente los listados de asistencia, planilla de reembolso de transporte y demás soportes que certifiquen el desarrollo de la jornada.

11. Para aplicar las encuestas de satisfacción tener en cuenta el número de asistentes a la jornada:

- Jornadas con **05 a 20 participantes:** aplicación de la encuesta a **5 personas.**
- Jornadas con **21 a 50 participantes:** aplicación de la encuesta a **10 personas.**

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 6 de 20

- Jornadas con **51 a 80 participantes**: aplicación de la encuesta a **15 personas**.
- Jornadas con **81 a 110 participantes**: aplicación de la encuesta a **30 personas**.
- Jornadas con **111 participantes en adelante**: aplicación de la encuesta a **35 personas**.

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. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Formato de planeación de requerimientos	1. Realizar la planeación mensual de las jornadas que requieren apoyo logístico del operador.	Subdirectores (as), coordinadores(as) y/o líderes de área de la DR.	Realizar la planeación mensual de las jornadas que requieren del apoyo logístico del operador contratado.		Formato de planeación de requerimientos por dependencia.	Dirección de reparación
Formato de planeación de requerimientos por dependencia.	2. Remitir a la DR el registro de las jornadas planeados para cada periodo.	Subdirectores (as), coordinadores(as) y/o líderes de área de la DR.	Remitir a la Dirección Técnica de Reparación (supervisor del contrato o designado) (dentro de la última semana del mes anterior al mes de ejecución) el Formato de planeación de requerimientos por dependencia para cada periodo. Nota 1: Si existe alguna novedad o actualización se debe dar alcance al menos (10) días calendario		Correo electrónico con el Formato de planeación de requerimientos por dependencia.	Dirección de reparación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 7 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
			antes de la realización de la jornada y remitir por correo el Formato de planeación de requerimientos por dependencia con los ajustes. Esto será tenido en cuenta sólo en casos excepcionales.			
Formato solicitud al operador/ Instructivo Solicitud Al Operador Dirección De Reparación.	3. Diligenciar y remitir el formato "solicitud al operador para cada una de las jornadas.	Responsable de la Jornada a nivel nacional y/o territorial.	Diligenciar y remitir el formato en Excel "solicitud al operador" por cada una de las subdirecciones, coordinaciones y/o grupos de la DR. Para cada una de las jornadas requeridas, cumpliendo con los tiempos establecidos en el anexo técnico. Nota 1: Revisar criterio de operación 4.		Formato Solicitud al operador diligenciado en Excel	Dirección de reparación
Formato solicitud al operador con la necesidad identificada	4. Validar el formato de solicitud al operador y si requiere alojamiento y/o transporte.	Responsable de la Jornada a nivel nacional y/o territorial.	Validar que el formato de solicitud al operador cumpla con los criterios descritos del Instructivo Solicitud al Operador Dirección de Reparación y si requiere alojamiento y/o transporte. ¿La solicitud al operador	X	Formato solicitud al operador con la necesidad identificada.	Dirección de reparación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR		Fecha: 13/02/2026 Página 8 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
			requiere alojamiento y/o transporte? Si: Continuar con la actividad 5. No: Continuar con la actividad 6.			
Formato Solicitud al Operador - "anexo alojamiento y/o transporte" Instructivo Solicitud al Operador Dirección De Reparación	5. Diligenciar el formato "anexo alojamiento y/o transporte"	Responsable de la Jornada a nivel nacional y/o territorial.	Diligenciar el formato Solicitud al Operador - "anexo alojamiento y/o transporte". Nota 1: Ver de criterio operación número 4.		Formato Solicitud al Operador - "anexo alojamiento y/o transporte" diligenciado en Excel	Dirección de reparación
Formato solicitud al operador con la necesidad identificada Instructivo Solicitud al Operador Dirección De Reparación	6. Validar el formato de solicitud al operador y si requiere "Olla Comunitaria"	Responsable de la Jornada a nivel nacional y/o territorial.	Validar que el formato de solicitud al operador cumpla con los criterios descritos del Instructivo Solicitud al Operador Dirección de Reparación y si requiere una "Olla Comunitaria" ¿La solicitud al operador requiere una "Olla Comunitaria"? Si: Continuar con la actividad 7. No: Continuar con la actividad 8.	X	Formato solicitud al operador con la necesidad identificada.	Dirección de reparación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR		Fecha: 13/02/2026 Página 9 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Formato Solicitud al operador - "anexo solicitud ollas comunitarias" Instructivo Solicitud al Operador Dirección De Reparación	7. Diligenciar el formato "anexo solicitud ollas comunitarias".	Responsable de la Jornada a nivel nacional y/o territorial.	Diligenciar el Formato Solicitud al operador - "anexo solicitud ollas comunitarias" Nota 1: Este anexo se debe diligenciar en caso de requerirlo.		Anexo Olla Comunitaria diligenciado en Excel.	Dirección de reparación
Formato solicitud al operador con la necesidad identificada Instructivo Solicitud al Operador Dirección De Reparación	8. Validar el formato de solicitud al operador y si requiere "adecuación menor en infraestructura"	Responsable de la Jornada a nivel nacional y/o territorial.	Validar que el formato de solicitud al operador cumpla con los criterios descritos del Instructivo Solicitud al Operador Dirección de Reparación y si requiere una "adecuación menor en infraestructura" ¿La solicitud al operador requiere una "adecuación menor en infraestructura"? Si: Continuar con la actividad 9. No: Continuar en la actividad 10	X	Formato solicitud al operador con la necesidad identificada	Dirección de reparación
Formato de solicitud de materiales para intervenciones menores Instructivo diligenciamiento formato de	9. Diligenciar el Formato de solicitud de materiales para intervenciones menores.	Responsable de la Jornada a nivel nacional y/o territorial.	Diligenciar el Formato de solicitud de materiales para intervenciones menores. Nota: Ver		Formato de solicitud de materiales para intervenciones menores diligenciado	Dirección de reparación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR		Fecha: 13/02/2026 Página 10 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
solicitud de materiales para intervenciones menores.			Instructivo diligenciamiento formato de solicitud de materiales para intervenciones menores.			
Formato solicitud al operador/ anexo alojamiento y/o transporte/ solicitud ollas comunitarias/ anexo Formato de solicitud de materiales para intervenciones menores.	10. Realizar la revisión del formato verificando la información	Director Territorial, el profesional especializado y líder del área que solicita el requerimiento.	Realizar la revisión del formato solicitud al operador verificando que la información cuenta con los datos correctos, completos Nota 1: ver criterio de operación 6. ¿La solicitud al operador esta correctamente diligenciada? No: Continuar con la actividad 11. Si: Continuar con la actividad 12.	X	Formato solicitud al operador Revisado	Dirección de reparación
Formato solicitud al operador/ anexo alojamiento y/o transporte/ solicitud ollas comunitarias/ anexo Formato de solicitud de materiales para intervenciones menores.	11. Realizar las observaciones y correcciones.	Director Territorial, el profesional especializado que solicita el requerimiento.	Realizar las observaciones y correcciones a la solicitud al operador logístico y regresar a la actividad 3.		Formato solicitud al operador Revisado y con observaciones.	Director Territorial, o el profesional especializado que solicita el requerimiento.
Formato solicitud al	12. Remitir la solicitud al	Responsable de la Jornada a nivel	Remitir al Equipo Financiero de la		Formato Solicitud al	Equipo Financiero

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 11 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
operador	operador logístico.	nacional y/o territorial.	Dirección Técnica de Reparación Nivel Nacional para su revisión y aprobación dentro de los tiempos establecidos en el Instructivo Solicitud al Operador Dirección de Reparación.		operador diligenciado en Excel.	de la Dirección Técnica
Formato solicitud al operador/ anexo alojamiento y/o transporte/ solicitud ollas comunitarias/ anexo adecuación menor en infraestructura	13. Verificar y aprobar el formato de solicitud al operador	Supervisor del contrato y/o a quien se designe.	Verificar y aprobar el formato de solicitud al operador con los anexos (si aplican). Nota: ver criterio operativo 7. ¿La solicitud cuenta con la información adecuada y completa? No: Continuar con la actividad 14. Si: Continuar con la actividad 15.	X	Formato Solicitud al operador Aprobado/rechazado	Director Territorial, o el profesional especializado que solicita el requerimiento.
Formato Solicitud al operador.	14. Regresar la solicitud con las observaciones para su ajuste.	Supervisor del contrato y/o a quien se designe.	Regresar la solicitud a las subdirecciones, coordinaciones o áreas solicitantes con las observaciones para su ajuste y regresar a la actividad 3.		Formato Solicitud al operador rechazado con las observaciones.	Director Territorial, o el profesional especializado que solicita el requerimiento.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 12 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Formato Solicitud al operador.	15. Entregar en Físico el formato solicitud para la firma de la directora (a)	Responsable de la Jornada a nivel nacional y/o territorial.	Entregar en físico el requerimiento "Formato Solicitud al operador" una vez aprobado para la respectiva firma de la directora(a) de Reparación.		Formato Solicitud al operador en físico firmado.	Dirección de reparación
Formato solicitud al operador/ anexo alojamiento y/o transporte/ solicitud ollas comunitarias/ anexo adecuación menor en infraestructura	16. Remitir el requerimiento al operador logístico.	Supervisor del contrato y/o a quien se designe.	Remitir el requerimiento al operador logístico de la Dirección de Reparación.		Formatos enviados al operador en Excel y PDF firmado.	Operador logístico
Formatos enviados al operador.	17. Realizar la cotización y estudios de mercado de las jornadas	Operador logístico.	Realizar la cotización y estudios de mercado (para los casos que aplica) de las jornadas por parte del operador y remitirlo al Equipo financiero de la Dirección de Reparación para aprobación. Nota 1: Existen algunos casos en los cuales por acceso a las zonas o las dinámicas del territorio no es posible llevar a cabo la cotización con más de un		Correo electrónico con la cotización.	Equipo financiero de la Dirección de Reparación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 13 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
			proveedor.			
Correo electrónico con la cotización / Tabla de precios principales ciudades o municipios / Formato Solicitud al operador	18. Verificar la cotización remitida por el operador logístico.	Supervisor del contrato y/o a quien se designe.	Verificar la cotización remitida por el operador logístico. Nota. Ver criterio de operación 8. ¿La cotización cumple con las validaciones anteriores? No: Continuar con la actividad 19. Si: Continuar con la actividad 20.		Cotización Aprobada y/o con observaciones.	Operador logístico
Cotización con observaciones.	19. Remitir la cotización al operador logístico con las observaciones	Supervisor del contrato y/o a quien se designe.	Remitir la cotización al operador logístico con las observaciones para que realicen los ajustes y regresar a la actividad 15.		Correo electrónico con observaciones a la cotización.	Operador logístico
Cotización aprobada.	20. Remitir la aprobación de la cotización al operador logístico para realizar la jornada.	Supervisor del contrato y/o a quien se designe.	Remitir la aprobación de la cotización al operador logístico para realizar la jornada.		Correo electrónico con la aprobación.	Operador logístico
Correo electrónico con la solicitud de cancelación, modificaciones o adiciones realizada por los subdirectores o coordinadores	21. Validar si reportan novedades, cancelaciones o adiciones al requerimiento.	Líder del proceso/ supervisor del contrato	Validar si reportan novedades, cancelaciones o adiciones al requerimiento logístico. Existen Novedades,	X	Correo electrónico con la solicitud de cancelación, modificaciones o adiciones revisado.	Operador logístico

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 14 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
de área.			cancelaciones o adiciones al requerimiento? Si: Continuar con la actividad 22. No: Continuar con la actividad 23.			
Correo electrónico con la solicitud de cancelación, modificaciones o adiciones revisado.	22. Aplicar los ajustes e informar al operador dando alcance a novedades.	Supervisor del contrato y/o a quien se designe.	Aplicar los ajustes e informar al operador dando alcance a novedades. Nota: Ver de criterio de operación 9.		Correo electrónico aprobación o negación solicitud remitido al Operador.	Operador logístico
Formato lista de asistencia jornadas. Formato Reembolso De Transporte Registro Fotográfico.	23. Llevar a cabo la ejecución de la jornada garantizando todas las actividades	Operador Logístico	Llevar a cabo la ejecución de la jornada garantizando todas las actividades. Nota: Ver de criterio de operación 10.		Listas de asistencia, Reembolso De Transporte diligenciados y Registro Fotográfico en informe de actividades.	Equipo financiero de la DR
Formato Cumplimiento de Requisitos Gestión Operador Logístico.	24. Diligenciar los formatos de cumplimiento de requisitos logísticos.	Operador Logístico	Diligenciar, los formatos de cumplimiento de requisitos operador logístico.		Formato Cumplimiento de Requisitos Gestión Operador Logístico diligenciado.	Equipo financiero de la DR
Formato de encuesta	25. Aplicar encuestas de satisfacción en las actividades que la Unidad determine.	Operador Logístico	Aplicar encuestas de satisfacción en las jornadas que la Unidad determine. Nota: ver de criterio de operación 11.		Encuestas de satisfacción aplicadas y tabuladas.	Equipo financiero de la DR
Formato pre factura.	26. Cargar la pre factura de la	Operador Logístico	Cargar la pre factura de la		Pre factura. Informe por	Equipo financiero

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 15 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Informe por actividad ejecutada Operador Logístico. Cuentas de cobro con RUT y cedula, 3 cotizaciones del estudio de mercado, factura del proveedor seleccionado, Formatos de listados de asistencia. Formato Reembolso De Transporte, recibo a satisfacción, encuestas de satisfacción y Registro fotográfico.	actividad junto con los soportes de la facturación		actividad junto con los soportes de la facturación de los bienes y servicios que no cuentan con precios de referencia y los soportes de ejecución de la actividad y el informe de ejecución de la actividad en el Drive (8) días hábiles después de finalizada la jornada.		actividad ejecutada Operador Logístico. Cuentas de cobro con RUT y cedula, 3 cotizaciones del estudio de mercado, factura del proveedor seleccionado Formatos de listados de asistencia. Formato Reembolso De Transporte, recibo a satisfacción, encuestas de satisfacción y Registro fotográfico.	de la DR
Pre factura Informe por actividad ejecutada Operador Logístico. Cuentas de cobro con RUT y cedula, 3 cotizaciones del estudio de mercado, factura del proveedor seleccionado, Formatos de listados de asistencia. Formato Reembolso De Transporte, recibo a satisfacción,	27. Validar si la pre factura y los soportes cumplen con los valores y todos los requisitos	Equipo Financiero de la Dirección de Reparación	Validar si la pre factura y los soportes requeridos cumplen con los valores y todos los requisitos enunciados en el anexo técnico. ¿La pre factura y los soportes cumplen con las validaciones anteriores? No: Continuar con la actividad 28. Si: Continuar con la actividad 29.	X	Pre factura y soportes con observaciones.	Operador logistico

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 16 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
encuestas de satisfacción y Registro fotográfico			Nota: Los enlaces de la DR para cada una de las líneas realizarán la verificación de la información reportada por el operador vs la información consolidada por la Unidad para ser contrastada con la prefectura.			
Pre factura y soportes con observaciones.	28. Remitir por correo electrónico la Pre factura y soportes.	Equipo Financiero de la Dirección de Reparación	Remitir por correo electrónico la Pre factura y soportes con las observaciones de los valores y soportes requeridos faltantes o incompletos para que realicen los ajustes y regresar a la actividad 26.		Correo electrónico con la Pre factura y soportes con observaciones.	Operador logístico
Correo electrónico con la Pre factura y soportes con observaciones.	29. Notificar al operador logístico la aprobación de la pre factura	Equipo Financiero de la Dirección de Reparación	Notificar al operador logístico la aprobación de la pre factura y de los soportes remitidos para que alleguen la factura en físico y los soportes digitales.		Correo de Notificación con aprobación	Operador logístico
Formato pre factura Informe por actividad ejecutada Operador Logístico. Cuentas de	30. Remitir la factura de la actividad junto con los soportes	Operador Logístico	Remitir la factura de la actividad junto con los soportes de la facturación de los bienes y servicios y los soportes de los elementos que		Factura Formato pre factura Informe por actividad ejecutada Operador Logístico. Cuentas de	Dirección de reparación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 17 de 20

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
cobro con RUT y cedula, 3 cotizaciones del estudio de mercado, factura del proveedor seleccionado, Formatos de listados de asistencia. Formato Reembolso De Transporte, recibo a satisfacción, encuestas de satisfacción y Registro fotográfico			no cuentan con precios de referencia de la ejecución de la jornada.		cobro con RUT y cedula, 3 cotizaciones del estudio de mercado, factura del proveedor seleccionado, Formatos de listados de asistencia. Formato Reembolso De Transporte, recibo a satisfacción, encuestas de satisfacción y Registro fotográfico.	
Informe mensual de actividades operador logístico.	31. Remitir informes mensuales de jornadas ejecutadas por cada una de las líneas.	Operador Logístico	Remitir informes mensuales de jornadas ejecutadas por cada una de las líneas.		Informes mensuales	Dirección de reparación
Factura Informe por actividad ejecutada Operador Logístico. Cuentas de cobro con RUT y cedula, 3 cotizaciones del estudio de mercado, factura del proveedor seleccionado, Formatos de listados de asistencia. Formato Reembolso De Transporte,	32. Realizar el informe final de los bienes y servicios ejecutados.	Operador Logístico	Realizar el informe final de los bienes y servicios efectivamente ejecutados en el marco del contrato.		Informe final	Dirección de reparación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 19 de 20

6. ANEXOS

Anexo 1: Instructivo Solicitud al Operador Dirección de Reparación.

Anexo 2: Instructivo Diligenciamiento Formato de Solicitud de Materiales para Intervenciones Menores.

Anexo 3. Informe por Actividad Ejecutada Operador Logístico.

Anexo 4. Informe Mensual de actividades operador logístico.

Anexo 5. Formato Solicitud al Operador.

Anexo 6. Formato Reembolso de Transporte.

Anexo 7. Formato Lista de Asistencia Jornadas.

Anexo 8. Formato de Solicitud de Materiales para Intervenciones Menores.

Anexo 9. Formato de Planeación de requerimientos.

Anexo 10. Formato Cumplimiento de Requisitos Operador Logístico.

Anexo 11. Instructivo Solicitud al Operador Dirección De Reparación.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	24/08/2017	• Creación del procedimiento en el SIG
V2	09/07/2019	• Se modifica el nombre del procedimiento de: <i>Procedimiento Estrategias de Reparación Integral a Procedimiento Solicitud Requerimiento Operador</i>. • Se modifica el procedimiento en su estructura de las actividades. • Se actualiza la imagen institucional del procedimiento y se incluye el flujograma. • Se incluyen nuevos documentos anexos.
V3	16/03/2020	• Se aclara el alcance incluyendo: "la remisión de la facturación". • Se elimina la definición de evento. • Se elimina la definición Techos presupuestales. • Se incluye la definición de jornadas • Se Incluye el siguiente criterio de operación: Para el diligenciamiento de los requerimientos y posterior ejecución de las jornadas se debe tener en cuenta el cumplimiento del protocolo de bioseguridad del operador logístico de la Dirección de Reparación. • En anexos se elimina: Formato Verificación Integrantes Sujeto De Reparación Colectiva. • En anexos se agregan: * Anexo 12: Protocolo de bioseguridad jornadas operador logístico de DR. * Anexo 13: Formato lista de chequeo Bioseguridad. * Anexo 14: Formato acta de socialización protocolo de bioseguridad. * Anexo 15: Formato control toma de temperatura.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 510,08,08-23
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD REQUERIMIENTO OPERADOR	Fecha: 13/02/2026 Página 20 de 20

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V4	05/10/2023	• Eliminación de 5 formatos: Protocolo de bioseguridad para jornadas en el marco del cumplimiento de acciones operador Dirección de Reparación, Formato lista de chequeo bioseguridad, Formato acta de socialización protocolo de bioseguridad, Formato control toma de temperatura e Informe detallado actividades DR. • Ajuste en las actividades 2, 3, 8,10,25. • Se elimina todo lo asociado con el protocolo de Bioseguridad en el presente procedimiento. • Se ajustan los criterios operativos de acuerdo con la ejecución de las actividades • Ajuste al flujograma de actividades.
V5	25/04/2024	• Se ajusta criterio de operación No. 4 Incluyendo que dichos documentos se deben cargar en la herramienta tecnológica que disponga la UARIV para tal fin. • Se ajusta criterio de operación No. 11 de acuerdo con la cantidad de encuestas de satisfacción a aplicar de acuerdo con el número de personas que participan en las jornadas. Se cambia la palabra de actividad por Jornada. • Ajuste de la actividad No. 26 estableciendo que son (8) días hábiles para el cargue de los soportes en el Drive de acuerdo con el pliego de condiciones del contrato. • Se incluye la actividad 15, Entregar en físico el requerimiento "Formato Solicitud al operador" una vez aprobado para la respectiva firma de la directora(a) de Reparación.
V6	13/02/2026	• Adaptar en el nuevo formato, diagrama de flujo.