
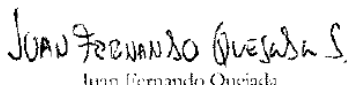

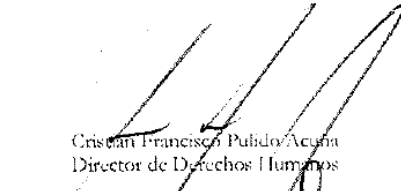

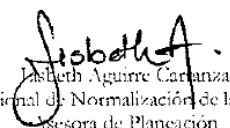
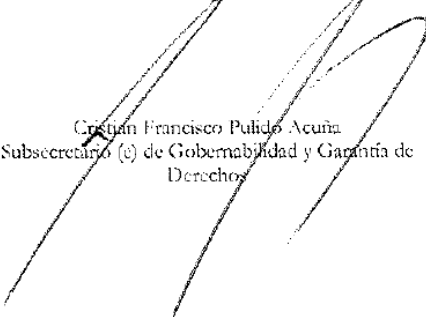

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

VERSIÓN <sup>1</sup>	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	7 de noviembre de 2017	Creación del documento.

<sup>1</sup> **Nota:** “Si este documento se encuentra impreso se considera copia no controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”


Elabora:  Liliana Esperanza Pachón Botiva Profesional Especializado 222-24 Subdirección de Asuntos Étnicos   Juan Fernando Quejada Contratistas -SME Apoyo a la Subdirección - componente Espacios de atención diferenciada Subdirección de Asuntos Étnicos   Sandra Patricia González Profesional especializado 222-24 Dirección de DD.HH.	Revisa:   Cristian Francisco Pulido Acuña Director de Derechos Humanos   Eddy Xavier Bermúdez Marcedín Subdirector de Asuntos Étnicos   Lisbeth Aguirre Caranza Profesional de Normalización de la Oficina Asesora de Planeación	Aprueba:   Cristian Francisco Pulido Acuña Subsecretario (e) de Gobernabilidad y Garantía de Derechos
---	--	--

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO</p>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<p><b>Propósito:</b></p> <p>Los Centros CONFÍA buscan el beneficio de los derechos de la población afrobogotana y surge como acción afirmativa para reducir sus brechas y rezagos históricos. Es una ventana a la ciudadanía para conocer el mundo afro, para aprender de su cultura, sus actividades económicas y cosmovisión en Bogotá, sus aportes a la construcción ciudadana, sus retos en la ciudad, sus lugares de origen y sus tradiciones. En ese sentido, se convierte en un escenario de construcción de paz y convivencia ciudadana para la interculturalidad de las poblaciones de la ciudad y la reducción de la discriminación y el racismo que hoy en día enfrentan estas poblaciones, a través de servicios de orientación, sensibilización- formación y acompañamiento a procesos comunitarios y organizacionales de la población afrobogotana.</p>
<p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Comprende la disposición, el acompañamiento, la creación y el posicionamiento de espacios de orientación con enfoque diferencial para grupos étnicos en Bogotá D.C., de manera que se constituyan en escenarios de encuentro y acogida de los integrantes de los diferentes grupos, donde se les brinde la información sobre las rutas de atención que conduzcan a la promoción y restablecimiento de sus derechos.</p>
<p><b>Responsable:</b></p> <p>Subdirector(a) de Asuntos Étnicos</p>
<p><b>Glosario:</b></p> <p><b>CONFIA:</b> Centro para el desarrollo de estrategias y acciones enmarcadas en las Políticas Públicas y los Planes Integrales de Acciones Afirmativas de la población afrodescendiente de Bogotá, que busca promover el goce de los derechos de esta población desde una mirada de lo preventivo, enfocada en problemáticas individuales, colectivas y comunitarias que buscan mitigar las afectaciones que actualmente sufren las personas y familias de esta comunidad.</p> <p><b>ENLACE:</b> Son personas con pertenencia étnica de los diferentes grupos étnicos los cuales cooperan en la difusión y visibilización de las comunidades étnicas, constituyéndose en un puente entre el nivel central y el nivel local y de éstos con las comunidades e instituciones que hacen parte de las diferentes localidades que conforman el distrito, con el fin de conocer y tener una identificación focalizada de los grupos étnicos.</p> <p><b>AFRODESCENDIENTES:</b> comunidad que presenta una ascendencia africana reconocida y que posee rasgos culturales que les da singularidad como grupo humano, comparten una tradición y conservan costumbres propias que revelan una identidad que la distinguen de otros grupos, independientemente de que vivan en lo rural o en lo urbano. También son conocidas como población negra, afrocolombiana entre otros.</p> <p><b>RAIZAL:</b> Pueblo étnico que habita el Archipiélago de san Andrés, providencia y Santa Catalina, sus raíces son afro- anglo- antillanas y sus integrantes mantienen una fuerte identidad caribeña e idioma propio (creole). Según La Sentencia C-530 de 1993 “La Cultura de las personas raizales de las islas es diferente de la cultura del resto de los colombianos, particularmente en materia de lengua, religión y costumbres que le confieren al raizal una cierta identidad. Tal diversidad es reconocida y protegida por el estado y tiene la calidad de riqueza de la Nación “ Y de otra parte la sentencia T 174 de 1998 agrega “(...) por tal razón, la cultura de las personas raizales las Islas de Providencia, al ser diferente por sus características de tipo lingüístico, de religión y de costumbres, al resto de la Nación, ostenta una especial condición que nos permite incluirla dentro de la concepción de diversidad étnica y cultural, situación que la hace acreedora de la especial protección del Estado.</p> <p><b>PALENQUERO.</b> comunidad negra cuya historia se encuentra ligada al proceso de cimarronaje negro que traduce las gestas libertarias y de resistencia a las practicas esclavistas de la colonia, esta resistencia tuvo como expresiones militares propias y territoriales concretas a los palenques o rochelas y constituyen un capitulo representativo de las dinámicas organizativas del</p>

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

negro en Colombia. Es un pueblo que cuenta con territorio propio (Palenques de san Basilio y san José de Uré) e idioma propio (palenquero).

**ENFOQUE DIFERENCIAL.** Se concibe como un método de análisis y actuación, que reconoce las inequidades, riesgos y vulnerabilidades y valora las capacidades y la diversidad de un determinado sujeto -individual o colectivo-, para incidir en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública, con miras a garantizar el goce efectivo de derechos. Se implementa a través de: acciones afirmativas, adecuación de la oferta institucional, desarrollo de oferta especializada<sup>2</sup>

**ORIENTACIÓN INICIAL:** Es el primer acercamiento de la comunidad usuaria con el equipo de trabajo del centro CONFIA. En este momento los usuarios expresan sus necesidades y problemáticas y el equipo de trabajo brinda información básica y oportuna para el abordaje de la situación.

**ORIENTACIÓN PROFESIONAL:** Este término hace referencia a las orientaciones jurídicas y psicosociales que brinda el equipo profesional interdisciplinario del centro CONFIA, para abordar las distintas problemáticas de los usuarios, donde el profesional hace entrega herramientas para el manejo de las mismas, dando un tratamiento integral en cumplimiento de los fundamentos del enfoque diferencial.

**SENSIBILIZACIÓN y FORMACIÓN :** Se refiere a la acción de generar conocimiento, a través de diferentes modalidades de aprendizaje como son: reuniones, encuentros, talleres, debates, actos culturales y conferencias; sobre los ejes transversales en que se fundamentan los servicios del CONFIA: Convivencia, ciudadanía y derechos humanos; b. Persona, familia y comunidad; Memoria, identidad y cultura; Competencias y desarrollo de capacidades, Diversidad, inclusión y no discriminación; Oferta institucional y cooperación, tanto a las comunidades étnicas como a la ciudadanía en general

**ACOMPañAMIENTO A PROCESOS COMUNITARIOS Y ORGANIZACIONALES:** Hace referencia al apoyo constante que brindan los profesionales y enlaces étnicos a la población en las distintas localidades del D.C. generando articulación interinstitucional a nivel local y distrital, a través de estrategias de prevención, promoción y atención a las comunidades étnicas a través de sus organizaciones informales u organizaciones legalizadas.

#### SIGLAS

**D.C.** Distrito Capital

**DDHH.** Derechos Humanos


**EAD.** Espacio de Atención Diferenciada

**SAE.** Subdirección de Asuntos Étnicos

**SDG.** Secretaría Distrital de Gobierno

<sup>2</sup> Ver, Acuerdo 08 de 2007. "Por el cual se adoptan medidas tendientes a evidenciar y profundizar las acciones diferenciales existentes dentro de la política pública de atención a la población en situación de desplazamiento". Consejo Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada


**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

### Características de calidad del servicio generado

<b>Servicio/Producto</b>	<b>Atención de servicios de Orientación Inicial</b>		
<b>Descripción del servicio</b>	Corresponde al primer acercamiento de la comunidad afro-raizal y palenquera con las personas contratadas desde la SAE, para desarrollar las actividades de coordinación y administrativas en el espacio de atención diferenciada-CONFIA, en este primer momento los usuarios expresan sus necesidades, problemáticas y allí se les brinda información oportuna para el abordaje de la situación, teniendo como base los servicios definidos.		
<b>Requisito de calidad</b>	<b>Descripción del requisito de calidad</b>	<b>Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad</b>	<b>Mecanismo de control</b>
Satisfacción del usuario	Realizar las acciones necesarias para cubrir las expectativas de los beneficiarios del servicio de orientación inicial, acorde con los recursos con que cuenta la entidad.	Informe consolidado de las encuestas aplicadas	V

<b>Servicio/Producto</b>	<b>Estrategia de Formación en DD.HH. en Asuntos Étnicos</b>		
<b>Descripción del servicio</b>	Corresponde al documento en el cual se describe la estrategia institucional de formación en derechos humanos para el fortalecimiento de las capacidades administrativas de las entidades distritales desde su recurso humano, de las habilidades y competencias ciudadanas y del desarrollo de la ciudad. Este documento debe incluir el Plan de Acción de la Estrategia en el cual se realiza la programación de cada capacitación, formación, entrenamiento, sensibilización que materializan la estrategia.		
<b>Requisito de calidad</b>	<b>Descripción del requisito de calidad</b>	<b>Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad</b>	<b>Mecanismo de control</b>
<b>Pertinencia</b>	Garantía que los beneficiarios de la estrategia reciban la formación que requieren de acuerdo con los recursos con que cuenta la entidad.	Informe de Evaluación de la Estrategia	V

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

<b>Servicio/Producto</b>	<b>Sensibilización y formación en Asuntos Étnicos</b>		
<b>Descripción del servicio</b>	Con este servicio en el CONFIA se pretende generar un punto de encuentro entre instituciones y comunidad, para efectuar reuniones, encuentros, talleres, debates, actividades culturales y conferencias de las que se beneficien tanto los equipos de trabajo como la población general, con el aprovechamiento de estos espacios se pretende dar conocer más a fondo las particularidades de la cultura afro-raizal y palenquera y sus aportes a la construcción de la Bogotá multicultural.		
<b>Requisito de calidad</b>	<b>Descripción del requisito de calidad</b>	<b>Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad</b>	<b>Mecanismo de control</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	Realizar las acciones necesarias para cubrir las expectativas de los beneficiarios del servicio de Sensibilización y formación en Asuntos Étnicos, acorde con los recursos con que cuenta la entidad.	Informe consolidado de las encuestas de percepción de capacitaciones / entrenamientos código PLE-PIN-F027 aplicadas	V

## 2. INSTRUCCIONES:

### 2.1 Consideraciones generales

La Secretaría de Gobierno establece espacios de atención diferenciada para la población de grupos étnicos, donde se promuevan y visibilicen sus derechos; los CONFIA hacen parte de estos espacios, en 2015, el Distrito Capital decretó el Decenio de la población afrobogotana, acogiendo el Decenio internacional de los afrodescendientes declarado por las Naciones Unidas, donde se motiva a los países miembros de la organización a generar acciones afirmativas a favor de la garantía de los derechos de sus pueblos afrodescendientes. Bogotá, estos espacios hacen parte de estas acciones.

El mantenimiento y financiación de los CONFIA corre a cargo la Secretaría Distrital de Gobierno, y son coordinados por la Subdirección de Asuntos Étnicos de esta entidad, esto incluye la contratación de los profesionales que allí se desempeñan, mantenimiento a las instalaciones, dotación de equipos de cómputo, servicio de vigilancia las 24 horas, aseo de las instalaciones y el pago de servicios públicos.

### 2.2 Equipo de trabajo


El equipo de trabajo de los CONFIA debe ser interdisciplinario, por lo tanto, deberá contar con profesionales de las áreas del derecho, las ciencias sociales, el trabajo social y la psicología, pertenecientes en su mayoría a la comunidad afrobogotana, con conocimiento directo de los problemas transversales y las afectaciones que sufre esta población en la ciudad.

El equipo deberá ser seleccionado con énfasis en sus capacidades humanas y su vocación de servicio, buscando garantizar o demostrar sus capacidades duras y blandas para ofrecer un mejor apoyo a la población afrobogotana.

### 2.3 Ejes transversales que fundamentan los servicios del CONFIA

Los Centros tienen como objetivo el desarrollo de seis ejes transversales de trabajo:

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO</p>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

**2.3.1. Convivencia, ciudadanía y derechos humanos:**

Promover la convivencia pacífica y armónica de las comunidades étnicas, bajo sus costumbres, culturas y derechos.

**2.3.2. Persona, familia y comunidad:**

Acompañar y apoyar el desarrollo personal, familiar y comunitario de los grupos étnicos, en las distintas dimensiones del bienestar.

**2.3.3. Memoria, identidad y cultura:**

Dinamizar los procesos de memoria, identidad y cultura de los grupos étnicos de la ciudad.

**2.3.4. Competencias y desarrollo de capacidades:**

Generar articulación con las distintas entidades nacionales y distritales para el fortalecimiento de competencias y capacidades en ideas de negocio y avance laboral, de las comunidades étnicas.

**2.3.5 Diversidad, inclusión y no discriminación:**

Dinamizar procesos de sensibilización que conduzcan a la comprensión de la diversidad, inclusión y no discriminación de los grupos étnicos de la ciudad

**2.3.6 Oferta institucional y cooperación:**


Socializar las diversas ofertas interinstitucionales y de cooperación con las que cuenta el gobierno Nacional y Distrito para favorecer la salud y calidad de vida, de las comunidades étnicas.



Gráfica No 1. Ejes transversales que fundamentan los servicios del CONFÍA

Estos ejes se desarrollan directamente con las comunidades en los barrios, las UPZ y las localidades, garantizando su participación amplia, abierta y transparente, pensando en beneficios que lleguen a las colectividades y que ataquen las raíces de los problemas que hoy los afectan. El trabajo se realiza de la mano y en articulación con las alcaldías locales, la institucionalidad

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO</p>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

local, el Consejo Distrital y los Consejos locales de las comunidades Negras. Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras (Decreto 248 de 2015) en cada localidad, pero no se reducen a ellos.

## 2.2. Servicios que se prestan en los CONFÍA

Los Centros CONFÍA prestan los siguientes servicios:

### 2.2.1. Orientación inicial:

Es la acción de brindar información a la población afrobogotana sobre la oferta de servicios distritales y nacionales a la que puede acceder según la problemática específica que los afecta. Este servicio se presta en horarios de atención preestablecidos, facilitando la interlocución de las personas de la comunidad con personas sensibles y conocedoras del tema étnico.

### 2.2.2. Orientación Profesional:

Este servicio se presta a todas aquellas personas pertenecientes a grupos étnicos que por su problemática requieran apoyo u orientación jurídico y/o psicosocial, para tal efecto encontraran en el centro CONFIA, un grupo de profesionales que de manera interdisciplinaria brindaran una atención integral a la problemática expuesta, teniendo como base los ejes transversales que se describen en este instructivo, y los fundamentos del enfoque diferencial.

La orientación se brindará en horarios y citas preestablecidas que faciliten la interlocución directa con los profesionales y de ser posible y si la problemática lo requiere se articulará con otras instituciones.

### 2.2.3. Sensibilización y Formación:

Con este servicio en el CONFÍA se pretende generar un punto de encuentro entre instituciones y comunidad, para efectuar reuniones, encuentros, talleres, debates, actos culturales y conferencias de las que se benefician tanto los equipos de trabajo como la población general, con el aprovechamiento de estos espacios se pretende dar conocer más a fondo las particularidades de la cultura afrodescendiente, y sus aportes a la construcción de la Bogotá multicultural, teniendo como base los ejes transversales que se describen en este instructivo.

### 2.2.4. Acompañamiento a procesos comunitarios y organizacionales de la población afrobogotana:


Este servicio está enfocado en el fortalecimiento integral de la población mediante la acción preventiva y directa del equipo de profesionales y enlaces en el territorio, desde los bloques de derechos priorizados dentro de las políticas públicas y los planes de acciones afirmativas. Con este servicio se pretende potenciar las competencias comunitarias y organizacionales de los grupos étnicos residentes en Bogotá, identificar sus fortalezas y áreas de mejora, para generar acciones de acompañamiento y fortalecimiento desde los diferentes sectores distritales e institucionalidad en general

### 2.2.5. Punto de Control (P.C.) Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales

Los datos personales de los usuarios y usuarias del Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano - CONFIA serán tratados de acuerdo con la **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la SDG**.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017


## 2.3 Descripción de actividades

### 2.3.1 Servicio de Orientación Inicial

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Recepcionar al usuario	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE)	Recibe al usuario y le brinda información general de los servicios del CONFIA y del equipo que lo conforma.  Seguido se escucha el motivo de consulta del usuario.	-Formato de orientación inicial CONFIA  -
Determinar los servicios que requiere el usuario	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE)	Determina cuál de los siguientes servicios requiere el usuario:  - Remisión - Orientación profesional - Sensibilización - Acompañamiento a procesos comunitarios y/u organizacionales de los grupos étnicos en Bogotá	Formato de orientación inicial CONFIA
Aplicar Encuesta de satisfacción del servicio	Auxiliar administrativo CONFIA (Contratista Étnicos - SAE)	Aplicar la encuesta de satisfacción del servicio según muestra estandarizada previamente, posterior a la atención en los diferentes servicios que puede recibir que los usuarios dentro del CONFIA  Este informe debe incluir las acciones preventivas o correctivas que se implementaron o implementaran para superar las variables que fueron evaluadas como insatisfactorias.  Notas:  1 – La muestra mínima para aplicar en cuentas será del 20% del total de personas atendidas mensualmente, en los servicios  2 - Las encuestas serán consolidadas y analizadas Equipo de profesionales (Contratistas Étnicos -SAE), de manera trimestral.	-Encuesta de satisfacción del servicio.  -informe consolidado de las encuestas aplicadas


**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

### 2.3.2 Servicio de Remisión

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Brindar servicios de remisión	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE)	<p><b>REMISIÓN</b></p> <p>Se direcciona a la entidad competente posterior a la entrega de información sobre ruta de atención (según Bloque de Derechos</p> <p>Nota:</p> <p>1 para brindar la información al usuario, sobre otros sectores o instituciones, los profesionales deberán apoyarse en el Portafolio o rutas de servicios de institucionales, disponible en el CONFIA en medio y en el One drive</p> <p>2 si el usuario insiste en querer ver un profesional del CONFÍA, se le agenda la cita)</p>	-Formato de orientación inicial CONFIA
Realizar seguimiento a la Remisión	Equipo profesional CONFIA (Contratistas profesionales étnicos de la SAE)	Realiza seguimiento a la remisión, a los 15 días hábiles posteriores a la prestación del servicio, para la cual deberá contactar al usuario vía telefónica y diligenciar las preguntas anexas al formato.	Diligenciamiento en formato de orientación inicial CONFIA


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Aplicar Encuesta de satisfacción del servicio	Auxiliar administrativo CONFIA (Contratista Étnicos - SAE)	<p>Aplicar la encuesta de satisfacción del servicio según muestra estandarizada previamente, posterior a la atención en los diferentes servicios que puede recibir que los usuarios dentro del CONFIA</p> <p>Este informe debe incluir las acciones preventivas o correctivas que se implementaron o implementaran para superar las variables que fueron evaluadas como insatisfactorias.</p> <p>Notas:</p> <p>1 – La muestra mínima para aplicar en cuentas será del 20% del total de personas atendidas mensualmente, en los servicios</p> <p>2 - Las encuestas serán consolidadas y analizadas Equipo de profesionales (Contratistas Étnicos -SAE), de manera trimestral.</p>	<p>-Encuesta de satisfacción del servicio.</p> <p>-informe consolidado de las encuestas aplicadas</p>

### 2.3.3 Servicio de Orientación Profesional


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Brindar servicios de orientación profesional	Equipo profesional CONFIA (Contratistas profesionales étnicos de la SAE)	<p>Realiza la orientación profesional durante la cita del usuario, que puede ser integral o de un profesional, según motivo de consulta, esta puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Orientación Jurídica</li> <li>-Orientación psicológica</li> <li>-Orientación social y/o comunitaria</li> </ul> <p>La orientación profesional debe establecer las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Apertura y valoración del caso</li> <li>2. Implementación de herramientas por cada profesional que preste el servicio. Apoyo profesional para el abordaje y la</li> </ol>	-Formato de orientación profesional CONFIA

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>profundización en la problemática presentada. (SÍ se resuelve, pasa a seguimiento; NO se puede resolver o no es competencia del CONFÍA, pasa al siguiente punto)</p> <p>3. Articulación interinstitucional o sectorial para la atención del caso.</p>	
Realizar seguimiento a la orientación profesional	Equipo profesional CONFIA  (Contratistas profesionales étnicos de la SAE)	Realiza seguimiento a la orientación profesional, a los 15 días hábiles posteriores a la prestación del servicio, para la cual deberá contactar al usuario vía telefónica y diligenciar las preguntas anexas al formato.	Formato de orientación profesional CONFIA
Aplicar Encuesta de satisfacción del servicio	Auxiliar administrativo CONFIA (Contratista Étnicos - SAE)	<p>Aplicar la encuesta de satisfacción del servicio según muestra estandarizada previamente, posterior a la atención en los diferentes servicios que puede recibir que los usuarios dentro del CONFIA</p> <p>Este informe debe incluir las acciones preventivas o correctivas que se implementaron o implementaran para superar las variables que fueron evaluadas como insatisfactorias.</p> <p>Notas:</p> <p>1 – La muestra mínima para aplicar en cuentas será del 20% del total de personas atendidas mensualmente, en los servicios</p> <p>2 - Las encuestas serán consolidadas y analizadas Equipo de profesionales (Contratistas Étnicos -SAE), de manera trimestral.</p>	<p>-Encuesta de satisfacción del servicio.</p> <p>-informe consolidado de las encuestas aplicadas</p>
Registro de la información y	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE)	Archiva la documentación (formatos) acorde al procedimiento	Archivo de gestión de EAD CONFIA

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
archivo de la documentación		de gestión documental, en el archivo de gestión de EAD CONFIA.  Y lo remite anualmente al archivo central, atendiendo los lineamientos de las tablas de retención documental del proceso Fomento y protección de DDHH.	

### 2.3.3 Servicio de sensibilización y formación

Si el usuario lo requiere y es de su interés, podrá ser remitido al servicio de sensibilización y formación

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Priorizar las temáticas y elaborar estrategia pedagógica de sensibilización y formación	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE)	De acuerdo con el protocolo de Protocolo para formación en Derechos Humanos código DHH-FPD-IN002, se deben planificar y priorizar las temáticas en el plan de acción pedagógico anual para las poblaciones afro, raizal y palenquera y elabora la estrategia pedagógica de sensibilización y formación.  Se prioriza y se define las temáticas de sensibilización y formación, acorde a las solicitudes y necesidades que presenten por las comunidades. - Elaboración estrategia pedagógica	Base de datos Matriz de las experiencias anteriores en formación implementadas (One drive)  Documento Estrategia de Formación en DD. HH - Asuntos Étnicos. (One Drive)  Formato Plan de acción de la estrategia de formación en DDHH - Asuntos Étnicos. (One Drive)  Actas de reuniones  Formato Plan específico y resultados de la formación en DDHH - Asuntos Étnicos.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Aplicar formato de encuesta de percepción de capacitaciones / entrenamientos	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE)	Aplicar el formato de encuesta de percepción de capacitaciones / entrenamientos código PLE-PIN-F027, posterior a la sensibilización a los usuarios.  El informe debe contener un ítem en el cual se describan las acciones preventivas o correctivas que se implementaron o implementaran para superar las variables que fueron evaluadas como insatisfactorias Notas:  1 – La muestra mínima para aplicar en cuentas será del 60% del total de personas atendidas mensualmente, en los servicios  2 - Las encuestas serán consolidadas y analizadas Equipo CONFIA (Contratistas Étnicos -SAE), de manera trimestral.	- formato de encuesta de percepción de capacitaciones / entrenamientos PLE-PIN-F027  -informe consolidado de las encuestas de percepción de capacitaciones / entrenamientos código PLE-PIN-F027 aplicadas

### 2.3.4 Servicio de acompañamiento a procesos comunitarios y organizacionales

Si el usuario lo requiere y es de su interés, podrá ser remitido al Servicio de acompañamiento a procesos comunitarios y organizacionales

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Identificación de la comunidad en territorio local	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE) y Enlaces territoriales afro-raizales y palenqueras	Realizarán recorrido en las localidades, verificando previamente la existencia de la población en el territorio a visitar.	Formato para presentación de informe sobre recorrido en las localidades
Valorar las demandas y dificultades de la comunidad Étnica	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE) y Enlaces territoriales afro-raizales y palenqueras	Una vez identificado que el territorio a visitar, cuenta con la presencia de población afro-raizales y palenqueras, realizan recorrido efectuando la identificación de las principales demandas y dificultades de la población en el territorio.	Formato para presentación de informe sobre recorrido en las localidades

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO</p>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Código: DHH-FPD-IN008
	<b>FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Versión: 1
	<b>Instrucciones para Espacio de atención diferenciada – CONFIA- Centro de Orientación y Fortalecimiento Integral Afrobogotano</b>	Vigencia desde: 7 de noviembre de 2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Levantar mapa de actores formales e informales de comunidades Étnicas.	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE) y Enlaces territoriales afro-raizales y palenqueras	Realizan el levantamiento del mapa de actores formales e informales de comunidades étnicas, por cada territorio visitado.	Formato para presentación de informe sobre recorrido en las localidades
Evaluar y realizar seguimiento a las actividades de acompañamiento a procesos comunitarios	Apoyo a la Subdirección de Asuntos Étnicos componente Espacios de Atención Diferenciada / Enlaces territoriales afro-raizales y palenqueras (Contratistas Étnicos -SAE)	Realizar reunión mensual para la evaluación y seguimiento de los recorridos efectuados y compromisos generados en los mismos.  Adicionalmente, se deben establecer los avances y compromisos para el periodo siguiente.	Acta de reunión diligenciada
Registro de la información y archivo de la documentación	Equipo CONFIA (Contratistas étnicos SAE) y Enlaces territoriales afro-raizales y palenqueras	Archiva la documentación (formatos) acorde al procedimiento de gestión documental, en el archivo de gestión de EAD CONFIA  Y lo remite anualmente al archivo central, atendiendo los lineamientos de las tablas de retención documental del proceso Fomento y protección de DDHH.	Archivo de gestión de EAD CONFIA

#### 4. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

A continuación, se describen las medidas que deben ser tomadas en caso de que la Entidad o los usuarios identifiquen servicios que no cumplan los atributos de calidad descritos en el presente procedimiento

Descripción del servicio no conforme	Registro / fuente que permite la identificación	Tratamiento <sup>3</sup> a seguir	Responsable del tratamiento y reporte del SNC	Registro donde queda la evidencia del tratamiento	Responsable de autorizar la entrega del servicio tratado	Registro donde se evidencia la autorización de la entrega del servicio tratado	Tratamiento del SNC cuando se identifica luego de la entrega o durante su uso
Atención de servicios de Orientación Inicial insatisfactoria	Informe consolidado de las encuestas de satisfacción aplicadas	Reformular o ajustar la forma de prestar el servicio de acuerdo con las variables con evaluación insatisfactoria y de acuerdo con los recursos con que cuenta la entidad,	Apoyo a la Subdirección de Asuntos Étnicos componente Espacios de Atención Diferenciada	Informe de consolidado de las encuestas de satisfacción aplicadas / Ítem las acciones preventivas o correctivas que se implementaron o implementaran para superar las variables que fueron evaluadas como insatisfactorias	Subdirector de Asuntos Étnicos con la firma de aprobación del informe	Informe de consolidado de las encuestas de satisfacción aplicadas / Ítem las acciones preventivas o correctivas que se	Reformulación o ajuste en el servicio de Orientación Inicial
La Estrategia de formación en DD.HH. en Asuntos Étnicos no pertinente	Informe de evaluación de la Estrategia	Reformular o ajustar la estrategia en la siguiente vigencia	Apoyo a la Subdirección de Asuntos Étnicos componente Espacios de	Informe de evaluación de la Estrategia de formación en DD.HH. en Asuntos Étnicos / Ítem Pertinencia de la Estrategia	Director de Derechos Humanos con la firma de aprobación del informe	Informe de evaluación de la Estrategia de formación en DD.HH. en Asuntos Étnicos / Ítem Pertinencia de la Estrategia	Reformulación o ajuste de la Estrategia de de formación en DD.HH. en Asuntos Étnicos

- <sup>3</sup> Las alternativas de tratamiento pueden ser:
- Corrección: Rectificación de las desviaciones en el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio
  - Reproceso: Realización nuevamente del producto o entrega del servicio en su totalidad
  - Eliminación del producto o servicio
  - Concesión: Autorizar el uso o aceptación bajo concesión por parte del líder del proceso o por el usuario
  - Tratamiento sobre los efectos: Reducción de los efectos reales o potenciales de la no conformidad cuando se detecta un producto o servicio no conforme después de su entrega o cuando haya comenzado su uso
  - Otro: Acciones que no cubra las anteriormente descritas

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.



Descripción del servicio no conforme	Registro / fuente que permite la identificación	Tratamiento <sup>3</sup> a seguir	Responsable del tratamiento y reporte del SNC	Registro donde queda la evidencia del tratamiento	Responsable de autorizar la entrega del servicio tratado	Registro donde se evidencia la autorización de la entrega del servicio tratado	Tratamiento del SNC cuando se identifica luego de la entrega o durante su uso
			Atención Diferenciada				
Sensibilización y formación en Asuntos Étnicos insatisfactoria	Informe consolidado de las encuestas de satisfacción aplicadas	Reformular o ajustar la forma de prestar el servicio de acuerdo con las variables con evaluación insatisfactoria y de acuerdo con los recursos con que cuenta la entidad,	Apoyo a la Subdirección - Espacios de Atención Diferenciada	Informe de consolidado de las encuestas de satisfacción aplicadas / Ítem las acciones preventivas o correctivas que se implementaron o implementaran para superar las variables que fueron evaluadas como insatisfactorias	Subdirector de Asuntos Étnicos con la firma de aprobación del informe	Informe de consolidado de las encuestas de satisfacción aplicadas / Ítem las acciones preventivas o correctivas que se	Reformulación o ajuste en el servicio de Orientación Inicial

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Documentos internos

CÓDIGO SIG	NOMBRE DOCUMENTO
DHH-FPD-P001	Procedimiento para el diseño, implementación, evaluación, mejora y sostenibilidad del Sistema Distrital de Derechos Humanos
DHH-FPD-IN002	Protocolo para formación en Derechos Humanos código
DHH-FPD-F011	Formato de orientación inicial CONFIA
DHH-FPD-F006	Formato de orientación profesional CONFIA
DHH-FPD-F008	Formato de Encuesta de satisfacción del servicio.
PLE-PIN-F027	Formato de encuesta de percepción de capacitaciones / entrenamientos.
DHH-FPD-F009	Formato para presentación de informe sobre recorrido en las localidades
PLE-PIN-F033	Formato acta de reunión
NA	Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la SDG

#### 3.2 Normatividad vigente

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)
Constitución Política Nacional	1991	Artículos en los cuales el Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana.	7,8,9,13,38,93103,246
Decreto 411	2016	Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno -Se crea la Artículo 18 A. SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS.	N/A
Acuerdo 175	2005	Por medio del cual se establecen los lineamientos de la Política Pública para la Población Afrodescendiente residente en Bogotá.	N/A
Acuerdo 257	2006	-Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones.	N/A
Decreto Distrital 403	2008	Por el cual se modifica el Decreto Distrital <a href="#">151</a> del 21 de mayo de 2008, en relación con la orientación y coordinación del Plan de Acciones Afirmativas para los Afrodescendientes residentes en Bogotá, D.C."	N/A
Decreto Distrital 554	2011	- Por el cual se adopta la Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá.	N/A
Decreto 151	2008	Por el cual se adoptan los lineamientos de Política Pública Distrital y el Plan Integral de Acciones Afirmativas, para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural y la Garantía de los Derechos de los Afrodescendientes	N/A
Decreto 171	2013	- Por medio del cual se estandarizan las definiciones y se unifica el plazo para la formulación o ajuste de los Planes de Acción de las Políticas Públicas Poblacionales y los Planes de Acción Integrales de Acciones Afirmativas de Bogotá, D.C	N/A
Decreto 248	2015	Por medio del cual se crea y reglamenta el Consejo Distrital y los Consejos Locales de Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	N/A
Acuerdo 645	2016	Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor para Todos”	Art. 98, 102

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

### 3.3. Documentos externos

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
N/A	N/A	N/A	N/A

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.