



Unidad para la **Atención
y Reparación Integral**
a las Víctimas



«Protocolo»

para la solicitud de información a la
Subdirección Red Nacional de Información.

Versión 1.0



Red Nacional de Información
Información al servicio de las víctimas

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CONTENIDO

1	Definición de las solicitudes	4, 5
2	Requisitos para la presentación de solicitudes	6 - 8
3	Canales para las solicitudes	9, 10
4	Tipificación de las solicitudes y tiempos de respuesta	11 - 15
5	Medios de respuesta a las solicitudes	16
6	Evaluación de la calidad	17

« Introducción »

La información es un activo de gran importancia para el desarrollo de las actividades que realizan las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas.

Establecer canales que faciliten el acceso a la información y la definición de tiempos de respuesta constituye un mecanismo de coordinación estratégico que redundará en el beneficio de las instituciones, de los funcionarios y de las víctimas.

La Subdirección Red Nacional de Información en su rol de coordinadora de la Red Nacional de Información considera fundamental publicar el presente documento con dos propósitos:

1

Establecer los lineamientos, procedimientos y reglas para la presentación de solicitudes de información estadística y cifras, así como información poblacional de los registros que son responsabilidad de la Unidad para las Víctimas.

2

Consolidar la confianza institucional a través del fortalecimiento de los mecanismos de coordinación entre las entidades responsables de la implementación de la Ley 1448 de 2011.

Por lo anterior y en aras de consolidar la comunicación asertiva entre la Red Nacional de Información y las entidades que la conforman, así como dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente con respecto a la protección del derecho a la intimidad y al buen nombre de los ciudadanos, al tratamiento de información sensible y a la interoperabilidad entre entidades, se publica la primera versión del Protocolo para la solicitud de información a la Red Nacional de Información.



1 DEFINICIÓN DE LAS SOLICITUDES

1.1. Cruce de datos

El cruce de datos consiste en la consulta de registros individuales en el Registro Único de Víctimas y en las otras fuentes administradas por la Unidad para las Víctimas para responder necesidades específicas. De acuerdo con la necesidad establecida, existen dos tipos de cruce de datos que la Subdirección Red Nacional de Información realiza:

Acreditación

Consiste en consultar el estado de una persona en la línea base del Registro Único de Víctimas administrado por la Unidad para las Víctimas. En este caso la SRNI remitirá como respuesta para los registros que presentan estado Incluido, las variables de hecho victimizante, identificación de la declaración, fecha de valoración.

Acreditación ampliada

En este caso la SRNI envía las variables que conforman la línea base del Registro Único de Víctimas en su totalidad, incluyendo la información de los diferentes estados en el Registro Único de Víctimas.

Cruce con otras fuentes

En este caso el solicitante deberá detallar su necesidad para que la SRNI, de acuerdo con las fuentes de información que están disponibles y que son administradas por la Unidad para las Víctimas, realice el cruce de datos y genere la respuesta a la solicitud. Las variables que se remitirán serán aquellas que estén autorizadas de manera formal por la entidad dueña de la información y guardarán total integridad con el dato original.

Importante: Los trámites de acreditación y acreditación ampliada se realizan con la información del Registro Único de Víctimas en línea.





1.2. Cifras y Estadísticas

Una cifra es una expresión numérica que describe de forma cuantitativa la información contenida en el Registro Único de Víctimas o en otra fuente administrada por la Unidad para las Víctimas.

Una estadística hace referencia a un conjunto de cifras o datos numéricos del Registro Único de Víctimas u otra fuente administrada por la Unidad para las Víctimas que son sujetos de análisis e interpretación para explicar fenómenos.

Importante

Las cifras y estadísticas **no están asociadas a una persona de forma directa.**





2 REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

En el marco de la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y de la Ley 1448 de 2011 que definen los procedimientos para la protección de datos personales y del derecho del habeas data, así como el tratamiento de la información relacionada con la población víctima, es preciso definir los solicitantes de los servicios de la Subdirección Red Nacional de Información de la Unidad para las Víctimas:

Entidades del SNARIV

Tienen la posibilidad de presentar las solicitudes a través de los canales establecidos y recibir información poblacional de los registros que son responsabilidad de la Unidad para las Víctimas; esto implica la imposibilidad de entregar información de terceros que no han autorizado a la Unidad para entregar información.

La entrega de la información debe estar mediada por el acatamiento del Protocolo de intercambio de información, la suscripción del Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información o Convenio interadministrativo entre la Unidad para las Víctimas y las entidades que conforman la Red Nacional de Información.

Entidades del Gobierno No SNARIV

Tienen la posibilidad de presentar las solicitudes a través de los canales dispuestos y recibir información poblacional de los registros que son responsabilidad de la Unidad para las Víctimas; esto implica la imposibilidad de entregar información de terceros que no han autorizado a la Unidad para entregar información.

La entrega de la información debe estar mediada por el acatamiento del Protocolo de intercambio de información entre la Unidad para las Víctimas y las entidades que conforman la Red Nacional de Información.

Entidades de Control

Se les hará entrega de información poblacional de los registros que son responsabilidad de la Unidad para las Víctimas. No se puede entregar información que es responsabilidad de terceros sin tener expresa autorización de la entidad.

Persona Natural

Sólo podrán solicitar cifras y estadísticas. **En ningún momento se entregarán registros poblacionales dado que no existe un respaldo jurídico que permita entregar esta información sin vulnerar el derecho de habeas data.**



« Recuerde que entre más información cuente su requerimiento, mayor precisión tendrán los resultados obtenidos. »

2.1. Requisitos para el cruce de datos

De acuerdo con los criterios establecidos por el Subcomité Nacional de Sistemas de Información para la realización de cruces de datos, las variables mínimas para dar trámite a estas solicitudes son las siguientes:

Nombre de la Variable	Descripción	Observación
Consecutivo único	Corresponde a una numeración en orden ascendente otorgada por el solicitante. Esta información es diferente al número de identificación.	No puede ser vacía.
Nombre 1	Los caracteres de esta variable deben ser alfabéticos.	No puede ser vacía.
Nombre 2	Los caracteres de esta variable deben ser alfabéticos.	Puede ser vacía.
Apellido 1	Los caracteres de esta variable deben ser alfabéticos.	No puede ser vacía.
Apellido 2	Los caracteres de esta variable deben ser alfabéticos.	Puede ser vacía.
* Número de documento	La información aquí contenida debe ser numérica, sin caracteres especiales tales como puntos, guiones o paréntesis.	No puede ser vacía. *
Fecha de nacimiento	La información aquí contenida debe venir en formato fecha dd/mm/aaaa.	Puede ser vacía.

Para mayor rapidez en el trámite de la solicitud, es preferible que los listados de población estén en un Libro Excel o Archivo Access. En caso que el número de registros sea mayor al máximo permitido en Libros Excel, se aceptarán archivos en formato txt.

Adjunto al presente protocolo, se remite la plantilla en formato Excel para que sirva de insumo para la elaboración de los listados de población que se requieran consultar.

Importante *

No se realizará procedimiento alguno para los registros que dentro de un listado no cuenten con información en el número de documento.



2.2. Requisitos para la solicitud de cifras y estadísticas

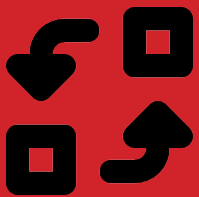
En el portal web de la Red Nacional de Información rni.unidadvictimas.gov.co en la pestaña reportes se encuentran publicadas cifras y estadísticas que le permitirán a los usuarios de la información encontrar los insumos que contribuyan a resolver sus necesidades. En caso de no encontrar la información en este sitio, podrán dirigirse a través de los canales específicos para presentar su solicitud. **La información que pueda obtener en el Portal no será resuelta a través de una solicitud.**

La solicitud debe ser lo más específica posible, aclarando el tipo de información que se requiera. Ejemplo:

Fechas: pueden ser de ocurrencia, de declaración o de valoración.

Lugares: pueden ser de ocurrencia, declaración o ubicación.

Hecho victimizante: si se refiere a un hecho victimizante específico, varios o todos.



3 CANALES PARA LAS SOLICITUDES

3.1. Entidades territoriales, municipios y departamentos

Las entidades territoriales que han suscrito Acuerdo de Intercambio de Información o Convenio Interadministrativo con la Unidad para las Víctimas podrán presentar solicitudes solamente a través del colaborador designado como enlace para la Red Nacional de Información, quien deberá dirigir su necesidad a los articuladores de la Dirección Territorial de la Unidad para las Víctimas que le corresponda.

En los casos que de manera especial se determine la comunicación directa entre la entidad territorial y el nivel nacional de la Unidad para las Víctimas, este acuerdo deberá ser informado y supervisado por el articulador de la correspondiente Dirección Territorial.

Importante

A partir del 16 de junio de 2014, sólo se procederá a dar trámite a las solicitudes de las entidades territoriales remitidas al correo RNI@unidadvictimas.gov.co que provengan únicamente de los correos institucionales de los articuladores de cada Dirección Territorial de la Unidad.



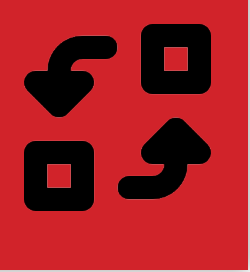
3.2. Entidades del orden nacional SNARIV y no SNARIV, Agencias de Cooperación Internacional

Importante

A partir del 16 de junio de 2014, sólo se procederá a dar trámite a las solicitudes de las Entidades del orden nacional SNARIV y no SNARIV, Agencias de Cooperación Internacional, remitidas al correo RNI@unidadvictimas.gov.co que provengan únicamente de los correos institucionales de los delegados en las mesas técnicas bilaterales.



Las entidades del orden nacional podrán presentar solicitudes para cruce de datos o generación de cifras y estadísticas a través de los canales establecidos y de acuerdo con las características técnicas definidas en las mesas de trabajo bilaterales que se desarrollen en el marco de los Acuerdos y/o Convenios interadministrativos suscritos.



3.3. Direcciones, subdirecciones y grupos de trabajo al interior de la Unidad para las Víctimas

Las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas podrán presentar sus requerimientos en materia de cruces de datos y generación de cifras y estadísticas a través de los enlaces designados por cada área para la comunicación con la Subdirección Red Nacional de Información.

Importante

A partir del 16 de junio de 2014, sólo se procederá a dar trámite a las solicitudes de las direcciones, subdirecciones y grupos de trabajo de la Unidad para las Víctimas remitidas al correo RNI@unidadvictimas.gov.co que provengan únicamente de los correos institucionales de los enlaces definidos.



3.4. Personas naturales y jurídicas no contempladas en las anteriores categorías

Las personas naturales y jurídicas podrán remitir las consultas específicas y detalladas de cifras y estadísticas que requieran al correo institucional **RNI@unidadvictimas.gov.co**.

10

Importante:

Sólo se considerará oficial la información remitida desde el **correo RNI@unidadvictimas.gov.co**



4 TIEMPOS DE RESPUESTA Y CATEGORÍA DE LAS SOLICITUDES

Una vez se reciba la solicitud cumpliendo con los requerimientos establecidos en el presente documento y a través de los canales reconocidos, se surtirán los siguientes pasos:

A

Una vez remitida la solicitud al correo **rni@unidadvictimas.gov.co** , en un tiempo máximo de 24 horas hábiles se le confirmará el tiempo máximo de curso de su solicitud, las precisiones a las que haya lugar de acuerdo a la solicitud y las posibles observaciones de carácter técnico al archivo remitido.

En caso de no tener respuesta sobre su solicitud pasadas las 24 horas hábiles, podrá enviar un correo reiterando nuevamente la solicitud a **rni@unidadvictimas.gov.co**

C

En aquellos casos en que su solicitud no se encuentre dentro de los lineamientos definidos en el presente documento para brindar su respuesta a través del canal principal (**rni@unidadvictimas.gov.co**) o que requiera una prioridad de solución, será necesario que el solicitante se comunique directamente con el subdirector de la Red Nacional de Información quien autorizará el trámite de acuerdo a la urgencia del mismo.

Con el objetivo de generar mayor transparencia en la comunicación con los interlocutores de la Red Nacional de Información, se presenta en este documento la categorización de solicitudes y los tiempos de respuesta a partir de la asignación de un puntaje acorde a su grado de complejidad:

11

3.4. Categorización para cifras y estadísticas del Registro Único de Víctimas y otras fuentes

A continuación se presenta un listado de variables que son las más frecuentes en las solicitudes que presentan a la Subdirección Red Nacional de Información. El solicitante podrá sumar los puntajes de cada variable y determinar el tiempo que se demorará su solicitud en ser respondida:



Cifras y Estadísticas RUV y Otras fuentes	Puntos
Género	3
Edad	3
Discapacidad	3
Pertenencia Étnica	3
Hecho	3
Fecha	3
Lugar (Ubicación, ocurrencia, declaración, recepción)	6
Presunto Autor	3
Estado	3
Tipo víctima	3
Madre cabeza de familia	22
Mujer cabeza de familia	22
Grupos familiares	22
Entre una y tres fuentes diferentes al RUV	9
Entre cuatro y siete fuentes diferentes al RUV	18
Más de siete fuentes diferentes al RUV	27

Importante

Se entiende por Otras Fuentes la información disponible en la Red Nacional de Información diferente al Registro Único de Víctimas.

Tiempos de respuesta

Tiempos máximos de respuesta para cifras y estadísticas

Calificación	Categoría	Días hábiles
< = 12	BÁSICA	2 DÍAS
> 12 y < = 30	MEDIA	4 DÍAS
> 30	ALTA COMPLEJIDAD	6 DÍAS



4.2. Categorización para cruces de datos del RUV y otras fuentes

Las solicitudes de cruces de datos presentan mayor complejidad para brindar la respuesta. Los tiempos de respuesta de cruces de datos son mayores a los de cifras y estadísticas, debido a la demora en la importación de la información, consultas, exportación del resultado y la cantidad de registros a cruzar.

De acuerdo a lo anterior, la primera categorización para las solicitudes de cruces de datos se establece por el número de registros que se requieren cruzar:

Categoría A	Categoría B	Categoría C
Hasta 50.000 registros	Entre 50.001 y 100.000	Más de 100.000

Una vez se ha identificado la categoría del cruce a partir del número de registros a cruzar, se debe determinar el grado de complejidad de la transacción a partir de las variables y las fuentes a tener en cuenta:

Cruces de datos RUV y Otras fuentes	Puntos por categoría		
	A	B	C
Género	2	3	4
Edad	2	3	4
Discapacidad	2	3	4
Pertenencia Étnica	2	3	4
Hecho	2	3	4
Fecha	2	3	4



Lugar (Ubicación, ocurrencia, declaración, recepción)	5	6	6
Presunto Autor	2	3	4
Estado	2	3	4
Tipo víctima	2	3	4
Madre cabeza de familia	21	21	23
Mujer cabeza de familia	21	21	23
Grupos familiares	21	21	21
Entre una y tres fuentes diferentes al RUV	9	9	11
Entre cuatro y siete fuentes diferentes al RUV	18	18	22
Más de siete fuentes diferentes al RUV	27	27	33

De acuerdo con la tabla anterior, para determinar los tiempos que demorará realizar los procesos que permitirán generar la respuesta adecuada.

Tiempos de respuesta

Tiempos máximos de respuesta para cifras y estadísticas

Calificación	Categoría	Días hábiles
< = 15	BÁSICA	3 DÍAS
> 15 y < = 33	MEDIA	6 DÍAS
> 33	ALTA COMPLEJIDAD	9 DÍAS



4.3. Categorías especiales

Aquellos casos de interés prioritario o de complejidad superior a la descrita en el presente documento, serán abordados directamente por el Subdirector Técnico de la Red Nacional de Información, quien determinará el tiempo de respuesta y la modificación a la promesa de servicio para las solicitudes previas.



5 MEDIOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

Para dar cumplimiento a lo establecido en las normas vigentes antes mencionadas que se relacionan con la protección del derecho a la intimidad y al buen nombre de las víctimas, es necesario establecer canales seguros que permitan intercambiar la información sensible.

FTP (File Transfer Protocol) a través de conexión VPN (Virtual Private Network)

Es un medio que permite que una red externa (internet) acceda a una red interna y restringida que en este caso es de la UARIV. Una vez ingresa a la red, la información estará alojada en un FTP (File Transfer Protocol – Protocolo de Transferencia de Archivos) interno para el intercambio de información

La SRNI pondrá el archivo en el FTP, a disposición del cliente por un tiempo determinado que le permitirá al solicitante, previa comunicación, proceder a la descarga de la información con un usuario y contraseña de autenticación. Una vez cumplido el tiempo dispuesto esta información será eliminada y por ende no estará disponible. De esta manera se garantiza que el viaje que realiza la información se realice por medio de canales seguros, los cuales no pueden ser vulnerados por terceros ajenos al intercambio.

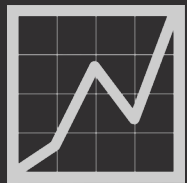
Correo electrónico

Para la remisión de archivos cuyo tamaño no supere los 30 megabytes se ha dispuesto de la cuenta RNI@unidadvictimas.gov.co, único canal autorizado para el envío a través de correo electrónico.

En este caso, se remitirá la respuesta a los correos institucionales de los enlaces autorizados por entidad, área o dependencia a través de los mecanismos de relación contractual con la Unidad para las Víctimas.

La información que se remita desde cuentas diferentes a la mencionada no será oficial y por ende la Subdirección Red Nacional de Información no se hace responsable del uso indebido de ella.

Los funcionarios que identifiquen canales distintos a los mencionados en el presente documento para el envío de información, deberán informar de inmediato al Subdirector Red Nacional de Información para que se tomen las medidas necesarias.



6 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Con el objetivo de medir la oportunidad, la satisfacción de nuestros clientes y determinar las acciones que permitan mejorar continuamente los procesos al interior de la Subdirección Red Nacional de Información relacionados con la producción de cruce de datos, cifras y estadísticas, todas las respuestas que se generen llevarán consigo un link para que el solicitante califique el servicio.

<http://rni.unidadvictimas.gov.co/?q=node/140>

El presente protocolo

comenzará a regir a partir del dieciséis (16) de junio de 2014.