

1. OBJETIVO

Evaluar y decidir sobre las solicitudes de Novedades y/o Actualizaciones de información de la población victima inscrita en el Registro Único de Victimas para realizar las actualizaciones correspondientes.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud de novedad y/o actualización en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Victimas hasta cierre del caso o retroalimentación de la respuesta dada.

3. **DEFINICIONES**

ASDOC: Sistema de información que permite realizar la gestión de procesos del operador (radicación) e internos para la subdirección de valoración y registro. Este sistema comprende los módulos de: radicación (declaraciones, novedades, recursos, notificaciones, etc.), digitalización de documentos, gestión de documentos, consultas de imágenes entre otros.

CRM: Herramienta de gestión, utilizada para construir de manera ordena flujos de proceso que garanticen posteriormente la construcción de estos en un sistema de información y almacenamiento en la base de datos.

Mediante esta herramienta se canalizan las solicitudes realizadas por los ciudadanos vía telefónica, escrita o presencial, lo anterior con el fin de crear una ruta única que soporte el modelo de atención integral a la Unidad de Víctimas.

BPM: Herramienta de gestión, utilizada para construir de manera ordenada flujos de proceso que garanticen posteriormente la construcción de estos en un sistema de información y almacenamiento en la base de datos. Mediante esta herramienta se canalizan las solicitudes tramitadas por el PAARI de asistencia

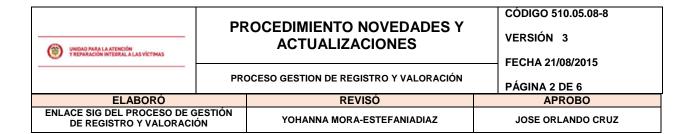
GLOSA: Solicitud en proceso, que requiere solución de inconconvenientes técnicos para su procesamiento.

SOLICITUD RECHAZADA: Solicitud que no cumple con los requerimientos mínimos para su proceso en el sistema de Información, NO SE APLICA.

RUV: (Registro Único de Victimas) es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las victimas (Decreto 4800 de 2011 articulo 16).

PQR: Solicitudes correspondientes Peticiones, quejas y reclamos, realizadas por las víctimas mediante canal escrito.

ACCIONES CONSTITUCIONALES: Diferentes mecanismos de protección para los derechos e intereses jurídicos de la ciudadanía.



SOLICITUDES DE URGENCIA: Solicitudes que requieren de un trámite prioritario en el Registro Único de Víctimas

PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES PROCESO GESTION DE REGISTRO Y VALORACIÓN PÁGINA 3 DE 6 ELABORÓ ENLACE SIG DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN YOHANNA MORA-ESTEFANIADIAZ CÓDIGO 510.05.08-8 VERSIÓN 3 FECHA 21/08/2015 PÁGINA 3 DE 6 APROBO JOSE ORLANDO CRUZ

4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
	INICIO			
1	Recibir la solicitud de novedad y/o actualización NO ¿La solicitud llegó por medio físico?	Recibir la solicitud de novedad y/o actualización. ¿La solicitud llego por medio físico? Si: Continuar con la actividad 2 No: Continuar en la actividad 6	Operador de la Subdirección de Registro y Valoración	Solicitud de novedad o actualización
2	Radicar las solicitudes de novedades en el aplicativo de seguimiento	Radicar todas las novedades y/o actualizaciones en el aplicativo del operador	Operador de la Subdirección de Registro y Valoración	Solicitud de novedad o actualización
3	Digitalizar la Novedad	Escanear el expediente físico el cual es cargado en el aplicativo ASDOC a fin de dejar registro digital.	Operador de la Subdirección de Registro y Valoración	Solicitud de novedad o actualización ASDOC
4	Entregar los paquetes al encargado del proceso	Realizar un acta de entrega para custodiar el proceso de digitalización de novedades la cual se entrega a la Subdirección de Registro y Valoración	Operador de la Subdirección de Registro y Valoración	Acta de entrega
5	Asignar las novedades	Recibir el acta, asignar a los analistas de novedades y hacer la entrega de los documentos en físico.	Líder Novedades Subdirección de Registro y Valoración	Excel asignación digitadores
6	Analizar los Formatos de Actualizaciones y Novedades	Verificar en la bandeja de entrada del aplicativo CRM, BPM, correo electrónico o en el acta de entrega la lista de tareas a fin de seleccionar el caso que se va a gestionar.	Analista de Novedades- Subdirección de Valoración y Registro	CRM módulo lista de Tareas BPM módulo mis Tareas Acta de entrega

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES

_

VERSIÓN 3

FECHA 21/08/2015

CÓDIGO 510.05.08-8

PÁGINA 4 DE 6

ELABORÓ REVISÓ APROBO

ENLACE SIG DEL PROCESO DE GESTIÓN
DE REGISTRO Y VALORACIÓN YOHANNA MORA-ESTEFANIADIAZ JOSE ORLANDO CRUZ

PROCESO GESTION DE REGISTRO Y VALORACIÓN

7	SI ¿Procede la solicitud?	Analizar la información consignada en el Formato de Novedades y Modificaciones y los soportes documentales requeridos. ¿La solicitud cumple con los lineamientos establecidos para realizar el trámite en el Sistema de Información. Si: Continuar con la actividad 9 No: Continuar en la actividad 8	Analista de Novedades- Subdirección de Valoración y Registro	
8	Rechazar e Informar	Cuando la solicitud de novedad o actualización no cumple los requisitos para ser tramitada, se rechaza y se realiza el cierre en CRM, BPM, ASDOC o se da respuesta mediante correo electrónico, según sea el caso	Analistas de Novedades - Subdirección de Valoración y Registro	Herramienta CRM módulo acciones a tomar, BPM módulo fin de tarea ASDOC módulo aplicar
9	Registrar Novedad en el sistema de información	Radicar en los sistemas de información del Registro Único de Victimas según corresponda, las novedades y/o actualizaciones a las cuales que se les dio el trámite. ¿Se presentan glosas en la solicitud? Si: Continuar en la actividad 10 No: Continuar en la actividad 12	Analistas de Novedades - Subdirección de Valoración y Registro	SIPOD RUV SIV SIRAV.
10	Remitir al área correspondiente para su solución	Cuando se genera glosa por radicación se procede a enviar al área de Sistemas de Información de la Subdirección de Valoración y Registro, que según el caso aplicaran los instructivos correspondientes. (Véanse instructivos para gestión de procedimientos S.I.)	Analistas de Novedades - Subdirección de Valoración y Registro	Formato para gestión de procedimientos en sistemas de información
11	Subsanar la glosa	Subsanar la glosa de acuerdo a la solución dada por el área correspondiente.	Sistemas de Información - Subdirección de Valoración y Registro	Formato para gestión de procedimientos en sistemas de información

PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES PROCESO GESTION DE REGISTRO Y VALORACIÓN ELABORÓ PROCESO GESTION DE REVISO

CÓDIGO 510.05.08-8

VERSIÓN 3

FECHA 21/08/2015

PÁGINA 5 DE 6

APROBO

JOSE ORLANDO CRUZ

12	Modificar en el sistema de información	Aplicar las acciones solicitadas por el ciudadano en los sistemas de información del Registro Único de Victimas.	Analistas de Novedades - Subdirección de Valoración y Registro	SIPOD RUV SIV SIRAV.
13	Finalizar la novedad	Finalizar la Novedad y/o actualización en los sistemas de información del Registro Único de Victimas según sea el caso.	Analistas de Novedades - Subdirección de Valoración y Registro	SIPOD RUV SIV SIRAV
14	Registrar la trazabilidad	Realizar el cierre en CRM, BPM, ASDOC o se da respuesta mediante correo electrónico, según sea el caso.	Analistas de Novedades - Subdirección de Valoración y Registro	Herramienta CRM módulo acciones a tomar, BPM módulo fin de tarea ASDOC módulo aplicar.
	(Fin)			

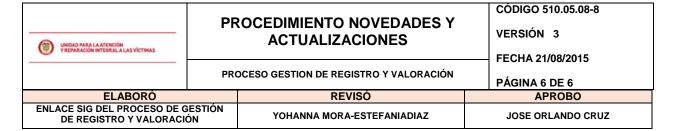
YOHANNA MORA-ESTEFANIADIAZ

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

15

ENLACE SIG DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN

- Lineamientos operativos para el procedimiento de actualizaciones y novedades
- Formato de solicitud de actualizaciones y novedades registro único de víctimas
- Formato control BPM
- Formato control correo (CAU)
- Formato control CRM
- Formato control físico
- Formato control PQR normal
- Formato control PQR urgencias
- Formato control RNI
- Formato seguimiento y control novedades
- Guía de casuística para el trámite de actualizaciones y novedades
- Instructivos para gestión de procedimientos S.I.
 - Cambios de estado en RUV, SIPOD y SIRAV
 - Reasignación de declaraciones RUV, SIPOD y SIRAV
 - Cambios jefe de hogar



- Inclusión menores
- Restringidos

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	2 y 4	Actualización de alcance y actividades	Actualización	27/06/2014
3	3, 4 y 5	Actualización de las definiciones, Ajustes de las actividades y documentos de referencia	Actualización de las actividades realizadas en el procedimiento acorde con las nuevas directrices de la Ruta Integral.	21/08/2015