	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES	CÓDIGO 510.05.08-8 VERSIÓN 3 FECHA 21/08/2015 PÁGINA 1 DE 6
	PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	YOHANNA MORA-ESTEFANIADIAZ	JOSE ORLANDO CRUZ

1. OBJETIVO

Evaluar y decidir sobre las solicitudes de Novedades y/o Actualizaciones de información de la población víctima inscrita en el Registro Único de Víctimas 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 Víctimas 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 inconvenientes 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 Víctimas) es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas (Decreto 4800 de 2011 artículo 16).

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


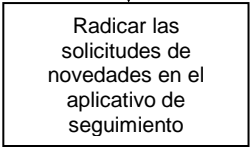
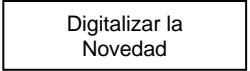
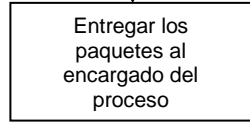
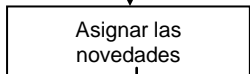
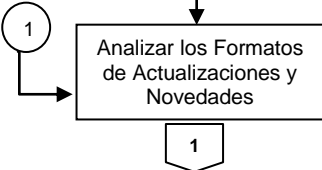
ACCIONES CONSTITUCIONALES: Diferentes mecanismos de protección para los derechos e intereses jurídicos de la ciudadanía.


 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES	CÓDIGO 510.05.08-8 VERSIÓN 3 FECHA 21/08/2015 PÁGINA 2 DE 6
	PROCESO GESTION DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	YOHANNA MORA-ESTEFANIADIAZ	JOSE ORLANDO CRUZ

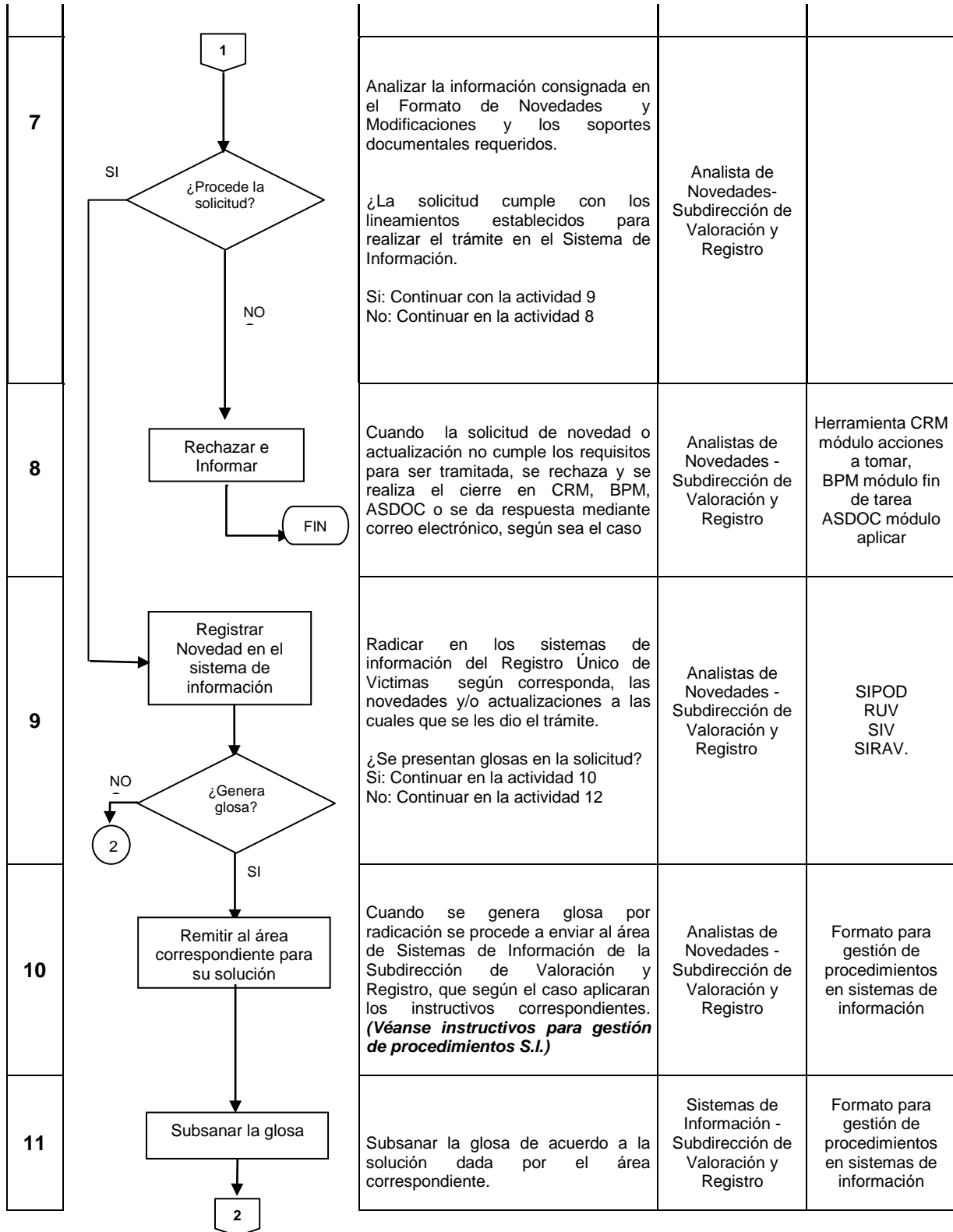
SOLICITUDES DE URGENCIA: Solicitudes que requieren de un trámite prioritario en el Registro Único de Víctimas


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

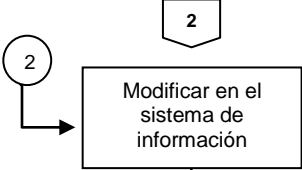
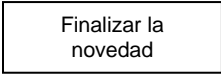
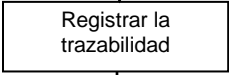
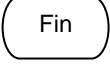
4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		<p>Recibir la solicitud de novedad y/o actualización.</p> <p>¿La solicitud llegó por medio físico? Si: Continuar con la actividad 2 No: Continuar en la actividad 6</p>	Operador de la Subdirección de Registro y Valoración	Solicitud de novedad o actualización
2		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		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		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		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		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

	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES	CÓDIGO 510.05.08-8 VERSIÓN 3 FECHA 21/08/2015 PÁGINA 4 DE 6
	PROCESO GESTION DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ ENLACE SIG DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	REVISÓ YOHANNA MORA-ESTEFANIADIAZ	APROBO JOSE ORLANDO CRUZ




	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES	CÓDIGO 510.05.08-8 VERSIÓN 3 FECHA 21/08/2015 PÁGINA 5 DE 6
	PROCESO GESTION DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	YOHANNA MORA-ESTEFANIADIAZ	JOSE ORLANDO CRUZ

2			
2		Aplicar las acciones solicitadas por el ciudadano en los sistemas de información del Registro Único de Víctimas.	Analistas de Novedades - Subdirección de Valoración y Registro SIPOD RUV SIV SIRAV.
13		Finalizar la Novedad y/o actualización en los sistemas de información del Registro Único de Víctimas según sea el caso.	Analistas de Novedades - Subdirección de Valoración y Registro SIPOD RUV SIV SIRAV
14		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.
15			

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 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

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

- 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