

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO 400.08.08-14 VERSIÓN 2 FECHA 08/07/2014 PÁGINA 1 DE 6
	PROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG CONTROL Y SEGUIMIENTO		COORDINADOR(A) CONTROL Y SEGUIMIENTO	DIRECCION DE REPARACIÓN

1. OBJETIVO

Realizar la administración la información resultado de las rutas de reparación individual y colectiva en cumplimiento al acceso de las medidas de reparación estipuladas en la ley 1448 de 2011, así como la oferta interinstitucional, mediante el seguimiento a la implementación de las políticas de seguridad, administración de solicitudes y definición de estrategias que contribuyan a la calidad, integridad, seguridad, continuidad y disponibilidad de la información.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia en el seguimiento a la implementación de las políticas de seguridad, la recepción de solicitudes de administración de usuarios, capacitación, requerimientos de información y soporte, terminando con la evaluación, generación de estrategias como medio de retroalimentación y mejora continua del sistema.

3. DEFINICIONES

OTI: Oficina de Tecnología de la Información.

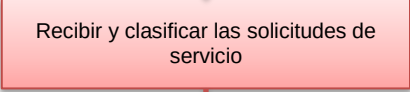
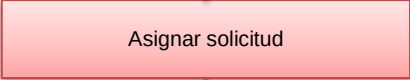
PLAN DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INDIVIDUAL - PAARI: Es la caracterización socio-económica, familiar, psicosocial que se construye en conjunto con la víctima y que permite identificar sus capacidades y necesidades, mediante una interacción directa por medio de los enlaces de reparación en la cual se realiza la explicación de cada una de las medidas de reparación con el propósito de identificar aquellas en las cuales la víctima manifiesta su intención de inversión, y así mismo brindar la orientación pertinente.

REQUERIMIENTO TECNOLÓGICO: Necesidad que se presenta al interior de un proceso para poder articular de manera adecuada el flujo de la información.

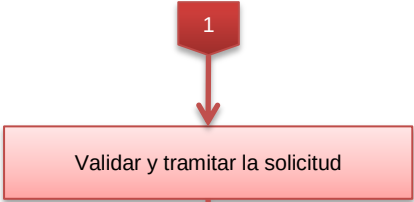
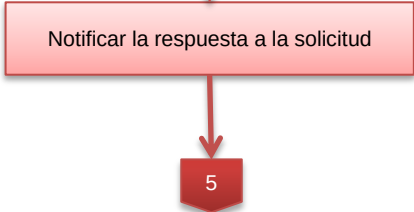
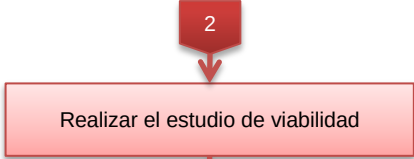
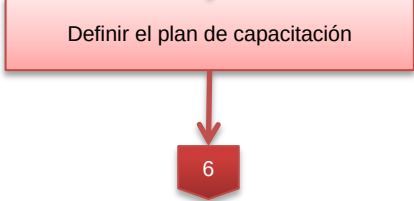
RNI: Red Nacional de Información.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO 400.08.08-14 VERSIÓN 2 FECHA 08/07/2014 PÁGINA 2 DE 6
	PROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
ENLACE SIG CONTROL Y SEGUIMIENTO	COORDINADOR(A) CONTROL Y SEGUIMIENTO	DIRECCION DE REPARACIÓN	

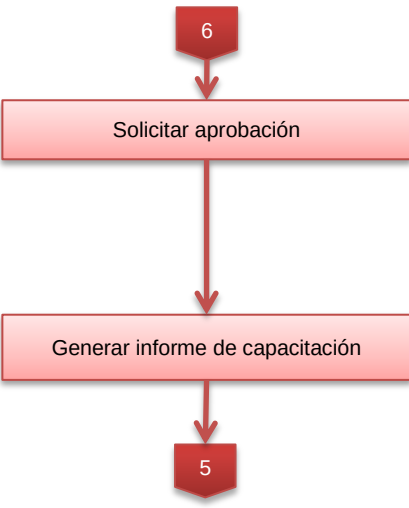
4. ACTIVIDADES

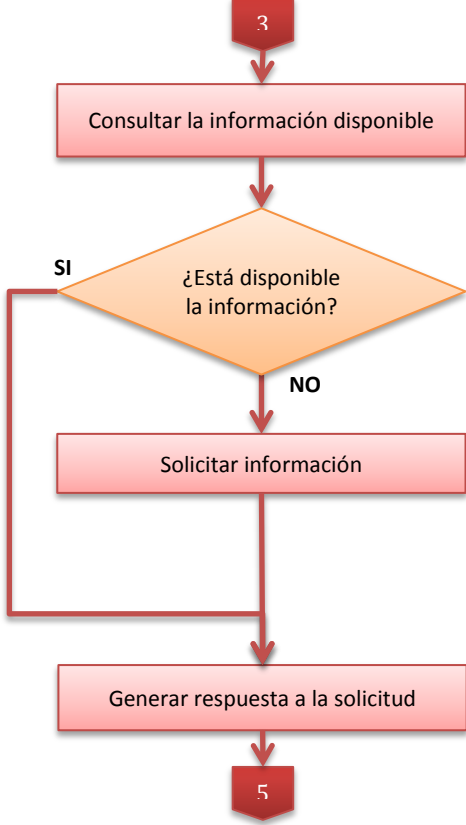
N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		Recibir y clasificar las solicitudes de servicio, teniendo en cuenta los criterios de priorización, dificultad, tiempos de respuestas y el tipo de solicitud.	Administrador(a) de Solicitudes – Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico – Equipo de Administración de la Información , Formato de solicitud
2				
		Asignar solicitud al profesional de Control y Seguimiento teniendo en cuenta la carga laboral y la experiencia del equipo	Administrador(a) de Solicitudes – Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico – Equipo de Administración de la Información
3 PC		¿Cuál es el tipo de solicitud?, existen 4 tipos de solicitudes, las cuales tienen para cada una unas actividades específicas.	Administrador(a) de Solicitudes – Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico – Equipo de Administración de la Información

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO 400.08.08-14 VERSIÓN 2 FECHA 08/07/2014 PÁGINA 3 DE 6
	PROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG CONTROL Y SEGUIMIENTO		COORDINADOR(A) CONTROL Y SEGUIMIENTO	DIRECCION DE REPARACIÓN

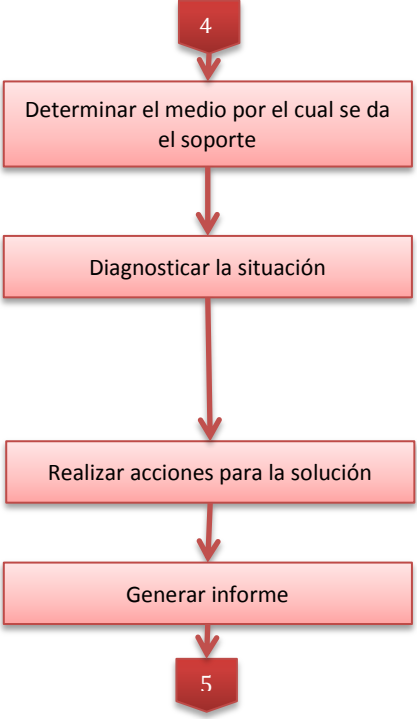
4 PC		Validar y tramitar la solicitud, entregada en el formato de actualización o creación de usuarios, teniendo los criterios de seguridad informática (Ver Circular 0006 de 21 de abril de 2014)	Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico – Equipo de Administración de la Información, Formato de confidencialidad.
			Notificar la respuesta de la solicitud al usuario, incluyendo las instrucciones para completar el proceso.	Administrador(a) de Solicitudes – Equipo de Administración de la Información Correo electrónico – Equipo de Administración de la Información
6		Realizar el estudio de viabilidad, teniendo en cuenta la logística, seguridad, disponibilidad y cronogramas para su desarrollo.	Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico – Equipo de Administración de la Información
7		Definir el plan de capacitación, estableciendo los temas a tratar, el medio, las ayudas, tiempos y número de participantes	Equipo de Administración de la Información Coordinador(a) de Control y Seguimiento	Acta de Reunión

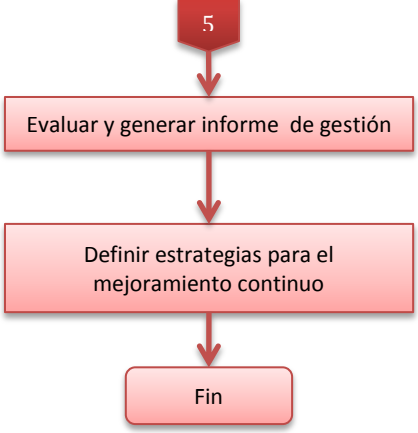
 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO 400.08.08-14 VERSIÓN 2 FECHA 08/07/2014 PÁGINA 4 DE 6
	PROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG CONTROL Y SEGUIMIENTO		COORDINADOR(A) CONTROL Y SEGUIMIENTO	DIRECCION DE REPARACIÓN

8		Solicitar al Coordinador(a) de Control y Seguimiento aprobación para realizar la capacitación y trámites de desplazamiento	Equipo de Administración de la Información	Acta de Reunión
9		Generar informe de capacitación al Coordinador(a) de Control y Seguimiento, analizando los resultados y teniendo en cuenta las dificultades, recomendaciones y oportunidades ..	Capacitador (a) asignado – Equipo de Administración de la Información	Acta de Reunión

10		Consultar la información disponible de la dirección de reparación	Enlace con fuentes de información– Equipo de Administración de la Información	Acta de reunión, Correo electrónico – Equipo Administración de la Información
11		¿Está disponible la información? Si la información está disponible se procede a dar respuesta. Si NO está disponible, se procede a solicitar la información	Enlace con fuentes de información– Equipo de Administración de la Información	Acta de reunión, Correo electrónico – Equipo Administración de la Información
12		Solicitar información al área encargada mediante los canales definidos con las fuentes disponibles	Enlace con fuentes de información– Equipo de Administración de la Información	Acta de reunión, Correo electrónico – Equipo Administración de la Información
13		Generar respuesta a la solicitud, teniendo en cuenta los criterios de confidencialidad y seguridad informática	Enlace con fuentes de información– Equipo de Administración de la Información Administrador de solicitudes– Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico – Equipo Administración de la Información, Acta de reunión

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO 400.08.08-14 VERSIÓN 2 FECHA 08/07/2014 PÁGINA 5 DE 6
	PROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG CONTROL Y SEGUIMIENTO		COORDINADOR(A) CONTROL Y SEGUIMIENTO	DIRECCION DE REPARACIÓN

14		Determinar el medio por el cual se da el soporte, el cual puede llevarse a cabo presencial, telefónico o remoto, teniendo en cuenta la disponibilidad y prioridad de la solicitud.	Enlace asignado - Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico del Enlace asignado - Equipo de Administración de la Información
15		Diagnosticar la situación, identificando posibles causas del problema	Enlace asignado - Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico del Enlace asignado - Equipo de Administración de la Información
16		Realizar acciones para la solución, definición de cronogramas y actividades necesarias para el desarrollo del soporte requerido.	Enlace asignado - Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico del Enlace asignado - Equipo de Administración de la Información
17		Generar informe detalle del soporte brindado para la solución de la situación presentada	Enlace asignado - Equipo de Administración de la Información	Correo electrónico del Enlace asignado - Equipo de Administración de la Información

18		Evaluar y generar informe de gestión, consolidando el resultado de la respuestas a las solicitudes durante el periodo	Equipo de Administración de la Información	Acta de reunión
19		Definir estrategias para el mejoramiento continuo	Equipo de Administración de la Información, Coordinador(a) Control y Seguimiento	Acta de reunión

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO 400.08.08-14 VERSIÓN 2 FECHA 08/07/2014 PÁGINA 6 DE 6
	PROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
ENLACE SIG CONTROL Y SEGUIMIENTO	COORDINADOR(A) CONTROL Y SEGUIMIENTO	DIRECCION DE REPARACIÓN	

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Formato de solicitud de información
- Formato de seguimiento a solicitudes
- Cronograma de actividades
- Instructivo de Administración de la Información.
- Circular 00006 de 21 de abril de 2014 de la RNI – Lineamientos para la gestión, intercambio y disposición de la Información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

ANEXOS

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
V1	OBJETO, ALCANCE, DEFINICIONES, ACTIVIDADES, DOCUMENTOS REFERENCIA	MODIFICACIÓN	AJUSTE A LAS ACTIVIDADES ACTUALES DEL EQUIPO	03-07-2014