

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 510,05,08-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 08
	<b>PROCEDIMIENTO NOVEDADES, ACTUALIZACIONES Y CALIDAD DEL DATO</b>	Fecha: 04/02/2022 Página 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Evaluar y decidir sobre las solicitudes de Novedades, actualizaciones y/o requerimientos de información de la población víctima inscrita en el Registro Único de Víctimas de acuerdo con los lineamientos operativos establecidos para la recepción, análisis y aplicación en el sistema de información, así como lo dispuesto por la Dirección de Registro y Gestión de la Información para la calidad del dato.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde la radicación de la solicitud de novedad, actualización, requerimientos y / o, verificación periódica de las datas de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas o correo electrónico, hasta el cierre del caso y retroalimentación de la respuesta.

## 3. DEFINICIONES

**ACCIONES CONSTITUCIONALES:** Son mecanismos que permiten la protección efectiva de los derechos e intereses jurídicos de la ciudadanía, establecidos en la Constitución Política de Colombia, estos mecanismos son, la Acción de Tutela, la Acción de Cumplimiento, la Acción de Hábeas Corpus y el Derecho de Petición.

**ACTUALIZACIONES:** Son todas aquellas solicitudes que requieren corregir o ajustar información de personas en el sistema del Registro Único de Víctimas.

**ARANDA:** Herramienta dispuesta para el registro del soporte técnico brindado a los funcionarios.

**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.

**CLIENTE EXTERNO: Víctimas del Conflicto Armado** Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Se pueden considerar víctimas tanto ciudadanos colombianos o extranjeros que se encuentren en el territorio nacional o en el exterior, en concordancia con los requisitos establecidos en la Ley 1448 de 2011.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 510,05,08-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 08
	<b>PROCEDIMIENTO NOVEDADES, ACTUALIZACIONES Y CALIDAD DEL DATO</b>	Fecha: 04/02/2022 Página 2 de 7

**CLIENTE INTERNO:** Conjunto de servidores públicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, y los Operadores de los programas y/o servicios que presta la Unidad.

**CALIDAD DEL DATO (Dataquality):** Verificación en la base de datos que se realiza para determinar factores como la exactitud, la integridad, la confiabilidad, la completitud y la relevancia, permitiendo reducir el índice de error y garantizar la veracidad de las variables de acuerdo con los requerimientos y o datas de información.

**DEPURADOR:** Es un módulo de VIVANTO que permite completar y/o actualizar las fuentes de información de acuerdo con los requerimientos internos de la Dirección de Registro y Gestión de la Información, respecto a los datos de la declaración.

**GLOSA:** Solicitud en proceso que requiere insumos para su procesamiento.

- Externas: Corresponden a los insumos que proveen otras entidades y áreas misionales de la Unidad para brindar una respuesta de fondo a la solicitud.
- Internas: Corresponden a los insumos que se requieren de los procedimientos de la Dirección de Registro y Gestión de la Información para gestionar la solicitud.

**NOVEDADES:** Corresponde a todas aquellas solicitudes que implican cambios sustanciales sobre la información del Registro Único de Víctimas.

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

**RUV (Registro Único de Víctimas):** Es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas. La condición de víctima es una situación fáctica que no está supeditada al reconocimiento oficial a través de la inscripción en el Registro. Por lo tanto, el registro no confiere la calidad de víctima, pues cumple únicamente el propósito de servir de herramienta técnica para la identificación de la población que ha sufrido un daño en los términos del artículo 3º de la Ley 1448 de 2011 y de sus necesidades, así como instrumento para el diseño e implementación de políticas públicas que busquen materializar los derechos constitucionales de las víctimas (Decreto 1084 de 2015, artículo 2.2.2.1.1.).

**SGV:** Herramienta de gestión, diseñada para construir de manera ordena flujos de proceso que garantizan la construcción de un sistema de información y almacenamiento en la base de datos. Mediante esta herramienta se centralizan todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos mediante los canales presencial, Telefónico o virtual, creando una única ruta que soporte el modelo de atención integral a la Unidad de Víctimas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 510,05,08-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 08
	<b>PROCEDIMIENTO NOVEDADES, ACTUALIZACIONES Y CALIDAD DEL DATO</b>	Fecha: 04/02/2022 Página 3 de 7

**SIPOD (Sistema de Información de Población Desplazada):** Es una herramienta administrativa la cual soporta el procedimiento de registro de población desplazada en el marco de la ley 387 de 1997.

**SOLICITUDES DE URGENCIA:** Solicitudes que requieren de un trámite prioritario en el Registro Único de Víctimas tales como: extrema vulnerabilidad, atención salud, libreta militar, educación y enfoque diferencial, presentadas a través de los canales dispuestos por la Unidad de Víctimas.

**VIVANTO:** Herramienta que consolida todas las fuentes de información de los diferentes sistemas de las entidades del SNARIV y de los cuatro marcos normativos que conforman el RUV, (SIPOD, SIV, SIRAV y LEY 1448 de 2011).

#### 4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

El líder del procedimiento semanalmente realiza la planeación sobre la asignación de la producción a los analistas, definiendo fecha de entrega de acuerdo con los términos establecidos (solicitudes prioritarias 3 y para los casos generales 15 días hábiles) y realizando seguimiento al cumplimiento de las tareas asignadas.

El seguimiento de la operación se realiza con una periodicidad quincenal controlada mediante la medición de metas, permitiendo la verificación del rendimiento y cumplimiento de cada uno de los analistas.

Adicionalmente los seguimientos realizados por el director(a) de registro y gestión de la información se realizan de manera periódica teniendo en cuenta criterios como:

- Aumento de radicación
- Altos volúmenes de solicitudes glosadas
- Necesidad de modificación de servicios
- Verificación de criterios amplios para calidad del dato.
- Otros.

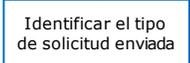
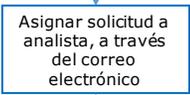
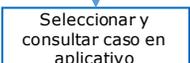
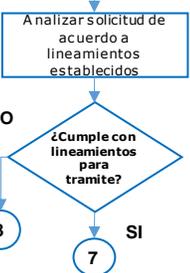
Para las solicitudes que puedan considerarse de carácter prioritario, deben ser remitidas al correo: Soporte Gestión Novedades Registro [novedades\\_registro@unidadvictimas.onmicrosoft.com](mailto:novedades_registro@unidadvictimas.onmicrosoft.com), indicando el tipo de acción a realizar, adjuntando los soportes documentales requeridos para aplicar la solicitud.

Se hace calidad aleatoria de las Novedades, actualizaciones, requerimientos y datas de información analizadas antes o después del cierre del caso, de acuerdo con el tipo de solicitud.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 510,05,08-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN		Versión: 08
	<b>PROCEDIMIENTO NOVEDADES, ACTUALIZACIONES Y CALIDAD DEL DATO</b>		Fecha: 04/02/2022
			Página 4 de 7

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		Recibir la solicitud de novedad, actualización, requerimiento y /o datos de información por medio de los canales, correo electrónico (C.A.U), SGV, PQR y VIVANTO.	Solicitud de novedad, actualización, requerimiento y /o datos de información.  Solicitudes internas de la DRGI	Líder y apoyos del procedimiento.	Formato Control SGV Formato Control Escalamiento GRE - LEX Formato Avalador VIVANTO
2		Identificar si la solicitud y/o requerimiento es interno (DQ) o Externo (Novedad) y clasificar junto con la información en los formatos establecidos según el canal de entrada.	Formato Control SGV Formato Control Escalamiento GRE - LEX Formato Avalador VIVANTO	Apoyos del procedimiento.	Formato Control SGV Formato Control Escalamiento GRE - LEX Formato Avalador VIVANTO
3		Asignar y remitir la solicitud de novedad, actualización y /o requerimiento al analista por medio de archivos consolidados a través del correo electrónico.	Datos clasificados con la información en los formatos establecidos. Formato Control SGV Formato Control Escalamiento GRE - LEX Formato Avalador VIVANTO	Apoyo del procedimiento.	Correo electrónico con la asignación.
4		Seleccionar y consultar el caso a gestionar en la bandeja de entrada en el aplicativo.	Correo electrónico con la asignación. Aplicativos VIVANTO, SGV	Analista de procedimiento	Consulta en los aplicativos y/o datos de información.
5 PC		<p>Verificar que el soporte este cargado en los aplicativos acorde con las directrices establecidas para el caso específico. Nota: consulte el Manual operativo para el procedimiento de novedades y actualizaciones</p> <p>¿Se encuentra el soporte cargado en el aplicativo? <b>SI:</b> Continuar con la siguiente actividad <b>NO:</b> Remítase a la actividad 8.</p>	Consulta de la solicitud y/o el requerimiento en los aplicativos y/o datos de información en SGV y/o VIVANTO.	Analista del procedimiento	Caso clasificado para el análisis.
6		<p>Analizar que la solicitud cumple con los lineamientos establecidos para realizar el trámite en el Sistema de Información.</p> <p><b>Nota:</b> Consulte la Guía de casuística para actualizaciones y novedades</p> <p>¿La solicitud cumple con los lineamientos para realizar el trámite? <b>SI:</b> Continuar con la actividad 7. <b>NO:</b> Continuar con la actividad 8.</p>	Caso de novedad, actualización, requerimiento y /o datos de información clasificada para el análisis.  Aplicativos SIPOD, SIRAV, VIVANTO	Analista del procedimiento	Caso de novedad, actualización, requerimiento y /o datos de información analizada.



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: 510,05,08-8

**REGISTRO Y VALORACIÓN**

Versión: 08

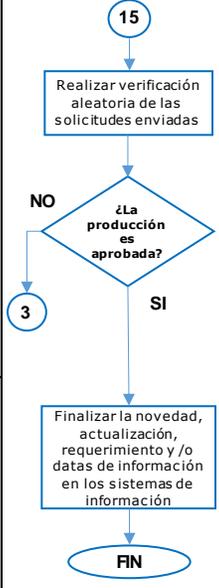
**PROCEDIMIENTO NOVEDADES, ACTUALIZACIONES Y CALIDAD DEL DATO**

Fecha: 04/02/2022

Página 5 de 7

Nº	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
7		<p>Aplicar novedad o actualización y/o requerimiento en los aplicativos del RUV.</p> <p><b>Nota:</b> Registrar la trazabilidad en el siguiente documento Formato Trazabilidad de Cambios Novedades V1</p>	Caso de novedad, actualización, requerimiento y /o datas de información analizada.	Analista del procedimiento	Caso gestionado en los aplicativos SIPOD, SIRAV, VIVANTO Tramites Internos Novedades
8 PC		<p>Validar si el caso corresponde al trámite de una glosa por solicitud externa.</p> <p><b>Nota:</b> Consulte la Guía de casuística para actualizaciones y novedades.</p> <p>¿La solicitud cumple con los lineamientos de una glosa?</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la actividad 10. <b>NO:</b> Continuar con la actividad 9.</p>	Solicitud de novedad, actualización y /o requerimiento gestionado en SGV, VIVANTO, PQR y/o CAU.	Analista del procedimiento	Solicitud de novedad, actualización analizada y clasificada vía correo electrónico con la solicitud de Glosa Tramites Internos Novedades V1
9		<p>Rechazar la solicitud de novedad, actualización, requerimiento y/o datas de información cuando no cumpla los requisitos para ser tramitada. De acuerdo al canal de ingreso.</p>	<p>Guía de casuística para el trámite de actualizaciones y novedades</p> <p>Solicitud de novedad o actualización</p>	Analista del procedimiento	Herramienta VIVANTO Correo Electrónico Tramites Internos Novedades
10		<p>Clasificar y remitir la solicitud a la dependencia o procedimiento a la cual debe ser escalada, de acuerdo al tipo de glosa.</p>	Glosa de novedad, actualización analizada y clasificada.	Apoyo del procedimiento.	Correo electrónico o ticket en Aranda con la solicitud del insumo.
11		<p>Recibir el insumo solicitado a través del correo electrónico y asignar el caso a los analistas.</p>		Apoyo del procedimiento	Correo electrónico con el insumo de glosa. Respuesta del ticket
12 PC		<p>Verificar si el insumo entregado corresponde con los criterios de la solicitud realizada.</p> <p>¿Es procedente aplicar solicitud en el sistema?</p> <p><b>SI:</b> Continúe con la actividad 6 <b>NO:</b> Regresar a la actividad 8.</p>	Respuesta con el insumo de la glosa	Analista de glosas del procedimiento.	Solicitud de novedad, actualización analizada. Tramites Internos Novedades
13		<p>Descargar de Tramites Internos Novedades y clasificar las gestiones realizadas a los casos, de acuerdo con el rechazo o la aplicación en los sistemas de información.</p>	Tramites Internos Novedades	Apoyo del procedimiento	Formato Control SGV Formato Control Escalamiento GRE - LEX
14		<p>Asignar a calidad la muestra aleatoria seleccionada de la descarga de casos gestionados.</p>	Tramites Internos Novedades	Apoyo del procedimiento	Correo electrónico con asignación.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 510,05,08-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN		Versión: 08
	<b>PROCEDIMIENTO NOVEDADES, ACTUALIZACIONES Y CALIDAD DEL DATO</b>		Fecha: 04/02/2022 Página 6 de 7

N°	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
15 PC		<p>Realizar verificación aleatoria de las solicitudes enviadas.</p> <p><b>Nota:</b> Remitirse a la Guía de Calidad Procedimiento de Novedades</p> <p>¿La producción (lote) es aprobada?</p> <p><b>Si:</b> Continúe con la siguiente actividad.</p> <p><b>No:</b> Se remite al analista nuevamente con las inconsistencias. Regresar con la actividad 3.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de corrección se realiza apertura en el aplicativo</p>	Solicitud de novedad, actualización, requerimiento y /o datas de información analizada.	Analista de calidad del procedimiento.	<p>Formato Avalador VIVANTO</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Formato de seguimiento y control de calidad</p>
16		<p>Finalizar la novedad, actualización, requerimiento y /o datas de información en los sistemas de información del Registro Único de Víctimas según sea el caso.</p>	<p>Formato Control SGV</p> <p>Formato Control Escalamiento GRE - LEX</p>	Apoyo del procedimiento	Respuesta de acuerdo con el canal de ingreso.
<b>FIN</b>					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
<p>Novedad, actualización o completitud de la información tramitada.</p>	<p>Solicitud analizada y aplicada en el sistema de información requerida por parte de la población víctima inscrita en el Registro Único de Víctimas, para la modificación o novedad de diferentes circunstancias tales como: actualizaciones o correcciones ortográficas en nombres y/o apellidos, tipo y número de documento, enfoque diferencial (discapacidad y pertenencia étnica), orientación sexual e identidad de género, componente sexo, fallecidos, aclaración de parentesco, inclusión mayores de edad, inclusión Nuevos Beneficiarios, inclusión niños, niñas y adolescentes, conformación grupo familiar (masivos).</p> <p>Se realiza la revisión del Registro Único de Víctimas a través de la verificación de expedientes y datas de información en fechas, lugares, presunto autor y demás variables que se requieran.</p>

## 6. ANEXOS

- Anexo 1. Manual operativo para el procedimiento de novedades y actualizaciones.
- Anexo 2. Instructivo Suministro de Información y Actualización del Registro Ley 418-1997.
- Anexo 3. Instructivo Suministro de Información y Actualización del Registro Decreto 1290 de 2008.
- Anexo 4. Guía de casuística para actualizaciones y novedades.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 510,05,08-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 08
	<b>PROCEDIMIENTO NOVEDADES, ACTUALIZACIONES Y CALIDAD DEL DATO</b>	Fecha: 04/02/2022 Página 7 de 7

- Anexo 5. Formato Solicitud de Actualizaciones y Novedades.
- Anexo 6. Formato Seguimiento y control Novedades.
- Anexo 7. Formato Control SGV.
- Anexo 8. Formato Control Escalamiento GRE – LEX.
- Anexo 9. Formato Control Correo CAU.
- Anexo 10. Formato Avalador VIVANTO.
- Anexo 11. Tramites internos novedades.
- Anexo 12. Formato Trazabilidad de Cambios Novedades.
- Anexo 13. Guía casuística para avaladores descentralizados datos de identificación.
- Anexo 14. Formato de seguimiento y control de calidad.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	07/11/2013	Creación, documentar las actividades realizadas, ítem de cambio, 1,2,3,4,5
2	27/06/2014	Actualización de alcance y actividades, ítems de cambio 2 y 4.
3	21/08/2018	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, ítems del cambio 3, 4 y 5.
4	08/09/2017	Actualización de las actividades de acuerdo con el cambio en los aplicativos de gestión.
5	17/08/2018	Actualización de las herramientas de recepción y gestión en los ítems 3,4,5,6,7,12,13,14 y 16
6	26/08/2019	Ampliación del objetivo, definiciones, criterios de operación y actualización de las actividades 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17 y 18 y de la descripción del producto y/o servicio.
7	31/08/2020	Actualización de criterios de operación, actualización de actividades 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18 y la creación de actividad 19, eliminación de actividad 10, 11, 12 por último, se ajustaron los anexos de acuerdo con las eliminaciones de formatos.
8	04/02/2022	Se realizan modificación de nombre teniendo en cuenta nueva línea de trabajo, así como ajustes en Objetivo de procedimiento, definiciones, Observaciones, criterios operativos y descripción de Producto y servicio, en cuanto a actividades se ajustó información en: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 Y 20.