


| | | |
|--|-------------------------------------|--|
|  <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p> | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: 510,05,08-16 |
| | PROCESO DE REGISTRO Y VALORACIÓN | Versión:02 |
| | PROCEDIMIENTO DE OBSERVATORIO | Fecha: 25/03/2022 Página 1 de 7 |

1. OBJETIVO: Aportar a las acciones de gestión del conocimiento y análisis de la información asociada a las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas, a través de la articulación y procesamiento de la información confiable, oportuna y veraz generada al interior de la entidad.

2. ALCANCE: El procedimiento inicia con la recepción de solicitudes de informes, fichas, notas y piezas de comunicación, entre otros insumos que requieran análisis de información y aporten al cumplimiento de la misionalidad de la Unidad para las Víctimas y termina con la entrega del producto de análisis y su resguardo de la información.

3. DEFINICIONES


Gestión del conocimiento: construcción de conocimiento sobre evidencias que permitan contextualizar, entender y definir las problemáticas de los grupos de valor¹ para mejorar la gestión y así lograr resultados óptimos (Función Pública, s.f.).

Formato Único de Declaración (FUD): es el formato en el cual se consigna los datos básicos que permiten, desde un enfoque diferencial, la obtención de la información necesaria para la valoración de las solicitudes de inclusión en el Registro Único de Víctimas, facilitando la asignación de las medidas de asistencia, atención y reparación que se adecuen al daño sufrido y las necesidades de las víctimas.

Perfil de victimización: ejercicio de caracterización mediante el cual es posible identificar tendencias de modo, tiempo y lugar de la victimización. Estos perfiles se construyen a través de la Metodología de Perfiles de Victimización, con base en la información de las declaraciones de las víctimas.

Metodología de Perfiles de Victimización (MPV): metodología desarrollada por el Observatorio de la Unidad para las Víctimas, mediante la cual se busca construir perfiles de victimización. Para ello, se identifican tendencias en cuatro categorías: la víctima, el victimario, el modus operandi y los eventos posteriores al hecho; en una perspectiva diferencial y colectiva.

¹ Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
|  <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p> | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: 510,05,08-16 |
| | PROCESO DE REGISTRO Y VALORACIÓN | Versión:02 |
| | PROCEDIMIENTO DE OBSERVATORIO | Fecha: 25/03/2022 Página 2 de 7 |

Registro Único de Víctimas (RUV): herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas (artículo 2.2.2.1.1 del Decreto 1084 de 2015)

Víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011²: quienes individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 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. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.


4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

El Observatorio implementa un plan de trabajo semestral previa aprobación de la Dirección de Registro y Gestión de la Información, con el objetivo de generar insumos que aporten a la implementación y seguimiento de la Política Pública de Víctimas. En caso de que los productos a desarrollar impliquen la participación de otras dependencias de la Unidad, se crean mesas técnicas para evaluar la viabilidad, fijar parámetros y establecer cronogramas o planes de trabajo conjuntos.

Al menos dos veces al mes, todos los colaboradores del procedimiento se reúnen para evaluar aspectos técnicos, logísticos o administrativos, así como socializar elementos coyunturales para la elaboración de productos que favorezcan a la Unidad.

El correo institucional observatorio.victimas@unidadvictimas.gov.co es el principal canal para el ingreso de solicitudes de información desde otras dependencias de la

² Es importante mencionar que los ejercicios de análisis del Observatorio no se restringen a este marco normativo y podrían incluir información de marcos normativos previos, como la Ley 418 de 1997 o Decreto 1290 de 2008 y algunos aún vigentes como la Ley 387 de 1997; así como otras fuentes de ingreso al Registro.

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
|  <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p> | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: 510,05,08-16 |
| | PROCESO DE REGISTRO Y VALORACIÓN | Versión:02 |
| | PROCEDIMIENTO DE OBSERVATORIO | Fecha: 25/03/2022 Página 3 de 7 |

Unidad o de otras entidades. El líder del procedimiento es el encargado de asignar a cada uno de los colaboradores los requerimientos, teniendo en cuenta aspectos como la prioridad, de acuerdo con la necesidad expuesta en la solicitud recibida; el tiempo establecido para dar respuesta y las asignaciones de los colaboradores. Asimismo, en caso de que los productos no cumplan con los requisitos mínimos, las partes interesadas podrán manifestar su no conformidad a través del correo electrónico del Observatorio para que se puedan tomar acciones correctivas.

Una vez el analista recibe la asignación, verifica que tipos de insumos requiere para proyectar la versión preliminar. Estos insumos pueden hacer referencia a información de tipo estadístico, geográfico y demás información disponible en la Red Nacional de Información, otros procesos o entidades diferentes a la Unidad.


Si bien cada solicitud de información cuenta con ciertas particularidades, a continuación, se encuentran señalados los tiempos estimados de respuesta para los productos solicitados con mayor frecuencia al Observatorio:

- Documentos de análisis cortos (fichas): Hasta siete días hábiles.
- Implementación MPV: Veinte días hábiles en promedio; sin embargo, el tiempo se establece con base en la cantidad de declaraciones por revisar.
- Documento de análisis: Veinte días hábiles en promedio, sin embargo, depende del universo a abordar.


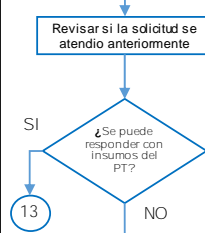
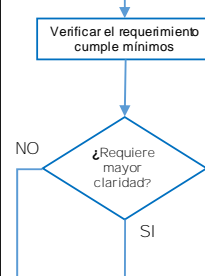
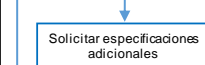

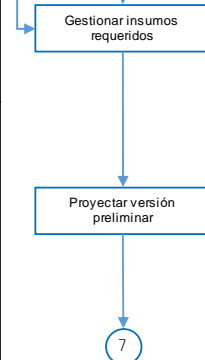
Los tiempos pueden variar por factores como la diagramación de los productos y su respectiva revisión, teniendo en cuenta que el insumo debe estar acorde a los parámetros de forma y contenido establecidos en la solicitud.

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.

Mensualmente, es compromiso de todos los colaboradores del procedimiento, cargar los insumos y soportes de productos finales para su resguardo. Para tal fin, se deben seguir los lineamientos establecidos en el protocolo de cargue a SharePoint.

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|----------------------|
|  El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: 510,05,08-16 |
| | PROCESO DE REGISTRO Y VALORACIÓN | | Versión:02 |
| | PROCEDIMIENTO DE OBSERVATORIO | | Fecha: 25/03/2022 |
| | | | Página 4 de 7 |

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| N° | Flujograma | Descripción | Entrada | Responsable | Salidas |
|---------|---|--|---|---|--|
| 1 |  | Recibir las solicitudes internas/externas de información, a través del correo del Observatorio y registrar en seguimiento. | Correo electrónico con requerimiento | Líder del procedimiento Técnico de Apoyo procedimiento Observatorio | Formato de seguimiento - requerimientos a demanda y plan de trabajo |
| 2 PC |  | Revisar si la solicitud se puede responder con insumos que ya fueron proyectados anteriormente. ¿El requerimiento se puede responder con insumos del plan de trabajo? SÍ : Continúe con la actividad 13 NO : Continúe con la siguiente actividad | Correo electrónico con requerimiento | Líder del procedimiento Analista del procedimiento | Formato de seguimiento - requerimientos a demanda y plan de trabajo Correo electrónico con asignación |
| 3 PC |  | Verificar si el requerimiento cumple con las especificaciones mínimas para su trámite, en términos de su alcance, tiempos establecidos para dar respuesta y las características del requerimiento. ¿Se requiere mayor claridad respecto a las especificaciones mínimas del requerimiento para su trámite? SÍ : Continúe con la actividad 4 NO : Continúe con la actividad 5 | Correo electrónico con asignación | Analista del procedimiento | Formato de seguimiento - requerimientos a demanda y plan de trabajo |
| 4 |  | Solicitar por medio de correo electrónico, las especificaciones adicionales con el solicitante en aras de precisar el requerimiento. | Correo electrónico con requerimiento | Líder del procedimiento Técnico de Apoyo procedimiento Observatorio | Correo electrónico al solicitante |
| 5 |  | Gestionar insumos requeridos para dar respuesta a la solicitud. | Correo electrónico con requerimiento | Analista de información asignado Apoyo estadístico Apoyo geográfico | Correo electrónico con requerimiento Respuesta al correo del analista |
| 6 |  | Proyectar la versión preliminar con base en la información reunida. | Bases de datos Aplicativos Matrices de diligenciamiento MPV Correo electrónico con el requerimiento Otros insumos de información remitidos por el solicitante | Analista de información asignado | Versión preliminar |



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 510,05,08-16

PROCESO DE REGISTRO Y VALORACIÓN


Versión:02

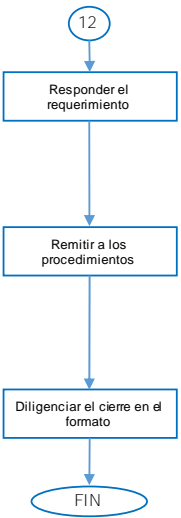
PROCEDIMIENTO DE OBSERVATORIO

Fecha: 25/03/2022

Página 5 de 7

| N° | Flujograma | Descripción | Entrada | Responsable | Salidas |
|-------|------------|--|---|---|--|
| 7 PC | | <p>Revisar que el producto cumpla con los mínimos de calidad, en términos de redacción, puntuación y ortografía. Además, garantiza que el insumo responda a las necesidades de información.</p> <p>Como resultado de esta actividad, se esperan comentarios de la versión preliminar o la aprobación del insumo.</p> <p>¿La versión preliminar cumple con los requisitos de calidad para responder a la solicitud?</p> <p>SI : Continúe con la actividad 9 NO: Continúe con la siguiente actividad</p> | Producto en versión preliminar | Líder del procedimiento Apoyo estadístico Analista de información | Correo con producto |
| 8 | | <p>Incluir comentarios de calidad que el líder hizo a la versión preliminar y remitir por correo electrónico al líder para una nueva revisión (en caso de ser requerido).</p> <p>Regresar a la actividad 7</p> | Correo del líder del procedimiento Producto para ajustar | Analista de información asignado | Producto ajustado |
| 9 PC | | <p>Determinar la ruta de cierre para la entrega del insumo. Dada la continua articulación con otros procesos, se debe definir si el insumo debe recibir comentarios por parte de otros procesos y, si ese es el caso, solicitar al líder que envíe la solicitud a las personas encargadas de los otros procesos.</p> <p>¿Debe ser enviado a otro proceso?</p> <p>SI : Continúe con la actividad 10 NO: Continuar con la actividad 12</p> | Correo electrónico del líder del procedimiento | Analista de información asignado | Correo electrónico al líder del procedimiento Formato de seguimiento - requerimientos a demanda y plan de trabajo |
| 10 | | <p>Remitir la versión preliminar a otros procesos, haciendo énfasis en el alcance de la solicitud y el tiempo sugerido de respuesta.</p> | Correo electrónico al líder del procedimiento | Líder del procedimiento Técnico de Apoyo procedimiento Observatorio. | Correo con solicitud a otro proceso |
| 11 PC | | <p>Revisar la información remitida por otros procesos en aras de identificar no conformidades.</p> <p>¿Requiere acciones correctivas?</p> <p>SI : Repetir la actividad 10 NO: Continuar con la actividad 12</p> | Correo con respuesta de otros procesos | Analista de información asignado | Correo con producto |
| 12 | | <p>Remitir, por medio de correo electrónico, el producto para la creación de infografías, memes y otras piezas al equipo de diseño de la SRNI, quien apoya al procedimiento en esta labor.</p> <p>Nota: recordar que, en caso de que el producto no requiera un diseño (señalado en el cuerpo del correo) podrá continuar con la actividad 13.</p> | Producto sin diseño | Analista de información asignado | Producto final |

| | | | |
|--|-------------------------------------|--|------------------------------------|
|  El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código: 510,05,08-16 |
| | PROCESO DE REGISTRO Y VALORACIÓN | | Versión:02 |
| | PROCEDIMIENTO DE OBSERVATORIO | | Fecha: 25/03/2022 Página 6 de 7 |

| N° | Flujograma | Descripción | Entrada | Responsable | Salidas |
|-----|---|---|----------------|--|---|
| 13 |  | Responder el requerimiento a través del correo del Observatorio. | Producto final | Líder de procedimiento Técnico de Apoyo procedimiento Observatorio. | Correo electrónico producto final |
| 14 | | Remitir a los procedimientos, si es a lugar, información de su interés. | Producto final | Líder del procedimiento | Correo electrónico al proceso Formato de seguimiento - requerimientos a demanda y plan de trabajo. |
| 15 | | Diligenciar el cierre en el formato de seguimiento asignaciones. | Producto final | Líder del procedimiento | Formato de seguimiento - requerimientos a demanda y plan de trabajo |
| FIN | | | | | |

| Producto y/o Servicio Generado | Descripción del Producto y/o Servicio |
|--|--|
| Documentos de análisis de información y de gestión del conocimiento. | Documentos de análisis encaminados al cumplimiento de la misionalidad de la entidad y la memoria institucional por medio de la articulación interna que pueden involucrar metodologías cualitativas y cuantitativas de análisis. Asimismo, son insumos que permiten el seguimiento a la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas. |


6. ANEXOS

Anexo 1. Formato de seguimiento plan de trabajo

Anexo 2. Formato de seguimiento - requerimientos a demanda y plan de trabajo

Anexo 3. Metodología Perfiles de Victimización

Anexo 4. Protocolo cargue mensual SharePoint

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
|  <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p> | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: 510,05,08-16 |
| | PROCESO DE REGISTRO Y VALORACIÓN | Versión:02 |
| | PROCEDIMIENTO DE OBSERVATORIO | Fecha: 25/03/2022 Página 7 de 7 |

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|--|
| V1 | 24/12/2020 | Creación |
| V2 | 25/03/2022 | Actualización en las actividades 2, 4 y 11, Actualización de criterios operativos para incluir causales de no conformidad en las partes interesadas. En las actividades 1,4 y 13 se incluye el apoyo del técnico operativo. Se reemplazan los anexos Formato Seguimiento PQR-ROC y Formato Seguimiento Plan Trabajo, por el anexo Formato de seguimiento - requerimientos a demanda y plan de trabajo, teniendo en cuenta las nuevas necesidades del procedimiento. Se incluye nota aclaratoria en la actividad 12 sobre el diseño de los productos. |