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 determinar su aplicación en el sistema de información.

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.

SGV: 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, Presencial o virtual lo anterior con el fin de crear una ruta única que soporte el modelo de atención integral a la Unidad de Víctimas.

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 Victimas) es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las victimas (Artículo 2.2.2.1.1 del Decreto 1084 de 2015)

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.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

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

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

El líder del procedimiento semanalmente realiza la asignación de producción a los analistas de novedades estableciendo fecha de entrega, realizando seguimiento al cumplimiento de las tareas asignadas.

Mensualmente el líder del procedimiento realiza seguimiento del cumplimiento de las metas a través del indicador de gestión.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Recibir la solicitud de novedad y/o actualización.	Solicitud de novedad o actualización.	Subdirección de Registro y Valoración	Solicitud de novedad o actualización	CI
2.	¿La solicitud llego por medio físico? SI: Continuar con la actividad 3 NO: Continuar en la actividad 5	Solicitud de novedad o actualización	Subdirección de Registro y Valoración	Solicitud de novedad o actualización	CI
3.	Radicar todas las novedades y/o actualizaciones en el aplicativo SGV	Solicitud de novedad o actualización.	Procedimiento Registro en el RUV de quien alega la condición de víctima	Solicitud de novedad o actualización	CI
4.	Escanear el expediente físico el cual es cargado en el aplicativo SGV a fin de dejar registro digital.	Solicitud de novedad o actualización con soportes anexos. .	Procedimiento Registro en el RUV de quien alega la condición de víctima	Solicitud de novedad o actualización cargada SGV,	CI
5.	Revisar en la bandeja de entrada del aplicativo SGV, y correo electrónico a fin de seleccionar el caso que se va a gestionar. ***Nota 1:*** Las solicitudes de urgencia (PQR y acciones constitucionales) seran gestionadas de manera proritaria.	Solicitud de novedad o actualización	Analista de Novedades	SGV módulo lista de Tareas Correo electrónico	CI
6. PC	Analizar la información consignada en el Formato de Novedades y Actualizaciones y los soportes documentales requeridos.	Guía de casuística	Analista de Novedades	Herramienta SGV, y Correo	CI

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	Revisión expediente, revisión estado de valoración, verificación herramientas tecnológicas y bases alternas. ¿La solicitud cumple con los lineamientos establecidos para realizar el trámite en el Sistema de Información? Si: Continuar con la actividad 13 No: Continuar en la actividad 7 ***Nota 1:*** Si la solicitud no se enmarca dentro de las opciones SI y NO, debe remitirse a la actividad 8***.*** ***Nota 2***: Las solicitudes identificadas con Enfoque diferencial, son priorizadas dentro del procedimiento (***Véase Manual operativo para el procedimiento de actualizaciones y novedades).***	para el trámite de actualizaciones y novedades Solicitud de novedad o actualización		Electrónico Formato control producción analista	
7.	Rechazar la solitud cuando no cumpla los requisitos para ser tramitada y realizar el cierre en SGV, o dar respuesta mediante correo electrónico, según sea el caso. De esta manera se finaliza el procedimiento.	Guía de casuística para el trámite de actualizaciones y novedades Solicitud de novedad o actualización	Analista de Novedades	Herramienta SGV Correo Electrónico Formato control producción analista	CI CE
8.	Determinar el tipo de glosa para identificar el área a la cual debe ser escalada la solicitud.	Solicitud de novedad o actualización	Analista de Novedades	Formato control producción analista	CI
9.	Remitir al área correspondiente con el fin de poder contar con el insumo para subsanar glosa. **Nota 1:** Para la glosa en análisis, se remite por correo electrónico al área correspondiente. **Nota 2:** Para la glosa por aplicación 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.)***	Ticket aplicativo gestión interna sistemas (SVR)	Analista de Novedades	Formato control producción analista Correo electrónico área correspondiente. Herramienta Gestión Interna Sistemas - SVR	CI
10.	Subsanar la glosa de acuerdo a la solución dada por el área correspondiente. ***Nota 1:*** Los casos remitidos por la Herramienta Gestión Interna Sistemas – SVR se validan en el módulo de solucionados y no requiere nuevamente validación para su aplicación. Continúe con la actividad 14	Solicitud para subsanar glosa	Procedimientos y/o grupos internos del proceso de Gestión de Registro y Valoración Grupo de Sistemas Subdirección de Registro y Valoración	Insumo Respuesta ticket Correo electrónico	CI

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
11.	Informar mediante correo electrónico al analista que la glosa ha sido subsanada, con el fin de que continúe su tramite	Insumo.	Procedimientos SVR Sistemas de Información - Subdirección de Valoración y Registro	Correo electrónico Herramienta Gestión Interna Sistemas – SVR-módulo solucionados	CI
12. PC	Verificar el insumo de la glosa que se subsano con el fin de validar si procede o no la solicitud. ¿La solicitud procede a ser aplicada en el sistema? SI: Continúe con la actividad 13 NO: Remítase a la actividad 7	Insumo.	Analista de Novedades	Aplicativos SIPOD RUV SIV SIRAV	CI
13.	Aplicar las acciones solicitadas por el ciudadano en los sistemas de información del Registro Único de Víctimas.	Solicitud de novedad o actualización	Analista de Novedades	Aplicativos SIPOD RUV SIV SIRAV.	CI
14. PC	Verificar en el aplicativo correspondiente que la solicitud haya sido aplicada, verificar que los datos se encuentren diligenciados correctamente. ¿La solicitud fue aplicada correctamente? SI: Continúe con la actividad 15. NO: Remítase a la actividad 13.	Novedad o actualización aplicada .	Analista de Novedades	SIPOD RUV SIV SIRAV	CI
15.	Finalizar la Novedad y/o actualización en los sistemas de información del Registro Único de Victimas según sea el caso.	Solicitud novedad y actualización.	Analista de Novedades	SIPOD RUV SIV SIRAV	CI
16.	Registrar la trazabilidad de la novedad, retroalimentación de trámite de novedad o actualización, realizando el cierre en SGV, o dando respuesta mediante correo electrónico, según sea el caso.	Solicitud novedad y actualización.	Analista de Novedades	Herramienta SGV módulo acciones a tomar. Correo electrónico. Aplicativos SIPOD RUV SIV SIRAV	CI CE
17.	**FIN**				

7. ANEXOS

Anexo 1.

- Guía de casuística para actualizaciones y novedades
- Manual operativo para el procedimiento de actualizaciones y novedades.
- Formato Control Físico
- Formato control BPM
- Formato control correo (CAU)
- Formato Seguimiento y Control Novedades
- Formato control escalamiento GRE- LEX
- Formato Control Producción Analistas
- Formato Control Registro Connacionales
- Formato Control SGV
- Formato Informe Connacionales
- Formato de solicitud de actualizaciones y novedades registro único de víctimas.
- Instructivos para gestión de procedimientos S.I.
  - Cambios de estado en RUV, SIPOD y SIRAV
  - Reasignación de declaraciones RUV, SIPOD y SIRAV
  - Cambio jefe de hogar
  - Inclusión menor
  - Restringidos

Anexo 2.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	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	21/08/2015	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		Actualización de las actividades de acuerdo al cambio en los aplicativos de gestión.