**ACUERDO DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DELEGADA DEL PORTAL DE APLICACIONES VIVANTO**

Entre la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX y la Subdirección Red Nacional de Información (DRGI) de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, hemos decidido realizar el presente acuerdo de servicios con las siguientes consideraciones:

**CONSIDERACIONES**

De conformidad con el Articulo 153 de la Ley 1448 de 2011 se otorga a la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas la responsabilidad de operar la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las Víctimas que será el instrumento que garantizará al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) una rápida y eficaz información nacional y regional, garantizando además la interoperabilidad de los diferentes sistemas de información. Al respecto, destaca la importancia de la Red Nacional de Información como un instrumento que permitirá al SNARIV adoptar las medidas para la atención inmediata y elaborar planes para la atención y reparación integral a las víctimas inscritas en el Registro Único de Víctimas. De esta forma, es fundamental para las entidades territoriales establecer canales de comunicación fluidos y dinámicos que le permitan interoperar con los sistemas de información nacionales.

En este contexto, el Decreto 1084 de 2015 en su Artículo 2.2.3.2 define las finalidades de la Red Nacional de Información, dentro de los que se destacan el brindar información a las entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en el orden nacional y territorial del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Victimas para formular, implementar y evaluar las políticas planes, programas y proyectos en materia de prevención, asistencia, atención, protección y reparación integral, de acuerdo con los principios establecidos en la presente Parte.

Para garantizar la administración de la Red Nacional de Información, mediante el Decreto 4802 de 2011, por el cual se establece la Estructura de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Victimas, se crea la Subdirección Red Nacional de Información, la cual tiene dentro de sus funciones el suministrar la información requerida por las dependencias de La Unidad para elaboración y ejecución de los planes, programas y proyectos de la entidad.

Es así como, la Subdirección Red Nacional de Información – SRNI, ha puesto a disposición de las dependencias de Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, las entidades del SNARIV del orden nacional y territorial, diferentes aplicativos y herramientas, las cuales permiten consultar la información consignada en el Registro Único de Victimas – RUV y demás información atinente a las víctimas, garantizando la seguridad y confidencialidad del sistema.

El acceso a los aplicativos y herramientas de la SRNI se realiza a través de la creación de un usuario individual, el cual para el ingreso debe registrar su contraseña personal, con lo cual se garantiza el seguimiento a las consultas realizadas de la información de la población víctima.

Para la creación de este usuario, una vez aprobado el “*Formato acuerdo de confidencialidad*” el cual contiene indicaciones y prohibiciones que se deben seguir en cuanto al uso y manejo la información consignada en los aplicativos y herramientas de Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se debe diligenciar y firmar el documento denominado “*Formato de aceptación del acuerdo”*

La Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX de Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas actualmente desarrolla actividades relacionadas con la atención y orientación a la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a través de los diferentes canales de atención presencial, telefónica y virtual, así como la formulación de Plan de atención, asistencia y reparación integral a víctimas.

Para el desarrollo de sus funciones y con el fin de garantizar que los diferentes actores del territorio tengan acceso a la información necesaria para asistir, atender y reparar a las víctimas, se requiere proporcionar usuarios de consulta a los aplicativos y herramientas de la SRNI a los usuarios de las Entidades Territoriales de (nombrar las entidades territoriales o municipios de la DT asignados como articulador incluida la gobernación si fuera necesario o compartirlo como anexo). Acción que se desarrollará a través de la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX toda vez que las referidas entidades territoriales son las que pertenecen a la Dirección y esta tiene un mayor conocimiento de las necesidades de información en el territorio.

El Artículo 15 de la Constitución Política dispone que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 por medio de la cual se regulo el régimen general de protección de datos personales de todas las personas que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

El Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 dispuso que no se requiere autorización por parte del titular de la información cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

De conformidad con el Artículo 194 del Código Penal, modificado por el artículo 25 de la Ley 1288 de 2009 referente a las conductas punibles que atenten en contra de la intimidad, reserva e interceptación de comunicaciones, establece que: “Divulgación y empleo de documentos reservados. El que en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro divulgue o emplee el contenido de un documento que deba permanecer en reserva, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor”. En el mismo sentido, el artículo 195 del Código Penal señala: “Acceso abusivo a un sistema informático. El que abusivamente se introduzca en un sistema informático protegido con medida de seguridad o se mantenga contra la voluntad de quien tiene derecho a excluirlo, incurrirá en multa".

La Ley 1273 de 2009 modificó el Código Penal y creó un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos” a través del cual se busca preservar integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones. Así, en su artículo 269F señaló que: “El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

En tal sentido y dado que la información dispuesta en los aplicativos y herramientas de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas está catalogada como “sensible” es menester dar aplicación a la normatividad vigente en lo que respecta al derecho fundamental al habeas data.

No obstante lo anterior, el presente acuerdo deberá acoger los lineamientos y protocolos que Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas disponga en materia de administración de las herramientas y los aplicativos.

Dados los anteriores argumentos, se ha identificado la necesidad de proporcionar un usuario con **Rol Administrativo** de los aplicativos y herramientas de la SRNI a la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX con el fin que pueda atender la demanda de creación, inactivación, cargue de acuerdos de confidencialidad y atención de novedades, de conformidad con la demanda de información de la referida Dirección Territorial.

Conforme con lo anterior, la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX y la SRNI han decidido realizar los siguientes:

**ACUERDOS**

**PRIMERO. - OBJETO:** Proporcionar usuarios de acceso a los aplicativos y herramientas de la SRNI con facultades de administrativas para atender las demandas de información de la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX relacionadas con los referidos aplicativos y herramientas.

**SEGUNDO. - ALCANCE:** a través del usuario con facultades administrativas de los aplicativos y herramientas de la SRNI, la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX podrá:

1. Crear usuarios de los aplicativos y herramientas de la SRNI a los colaboradores de las entidades territoriales solicitantes a cargo y conceder el acceso a los módulos de Consulta Individual, Caracterización (IGED y Ficha móvil), para lo cual se debe validar el proceso establecido para cada uno.
2. Actualizar la información de los usuarios registrados de las Entidades Territoriales que pertenecen a la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX
3. Cargar o subir el respectivo “*Formato acuerdo de confidencialidad*” previamente avalado y firmado por la DT
4. Inactivar usuarios de la de las Entidades Territoriales que pertenecen a la Dirección Territorial en mención.
5. Dar soporte con lo relacionado a la administración de usuarios (cambios de contraseña y actualización los datos del usuario) de las Entidades Territoriales que pertenecen a la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX

***PARÁGRAFO ÚNICO:*** La Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX solamente podrá realizar las acciones anteriormente descritas para usuarios de las Entidades Territoriales que pertenezcan a la Dirección Territorial.

**TERCERO. - DEFINICIONES:** para efectos del presente acuerdo se entiende por:

**ADMINISTRADOR**: Se entiende por usuario administrador aquel que tiene permisos de creación, inactivación, de usuarios y puede proporcionar soporte básico de los aplicativos y herramientas de la SRNI.

**COLABORADOR DESIGNADO**: Es la persona al interior de la Dirección Territorial, quien el director de la mencionada Dirección Territorial ha designado como interlocutor con la Red Nacional de Información. Dentro de sus funciones brindar el apoyo y gestión para la suscripción del compromiso de confidencialidad, seguridad y manejo de la información individual con los demás colaboradores de su Dirección a quienes se les permita el acceso a la información, y apoyar la divulgación y aplicación de los principios de veracidad, finalidad, confidencialidad, reserva, circulación restringida y salvaguarda de la información que se están disponiendo a través del Intercambio de Información.

**APLICATIVOS Y HERRAMIENTAS DE LA SRNI**. Son todos aquellos medios tecnológicos a través de los cuales la SRNI dispone la información que administra para que esta sea consultada por los diferentes actores del sistema.

**PERFIL.** Hace referencia al acceso diferenciado que se brinda a los usuarios dentro de los módulos de los aplicativos y herramientas de la SRNI.

**ROL.** Estatus de uso al respecto de la administración de los aplicativos y herramientas de la Red Nacional de Información. Pueden variar según la capacidad de asignación y creación de usuarios como Superadministrador, Administración delegada y usuario general, etc.

**CORREO SOPORTE**: Canal establecido para brindar soporte de las herramientas que componen el portafolio de servicios de la SRNI: soporte\_RNI@unidadvictimas.gov.co

**Nota: como primera instancia, el colaborador designado deberá remitir las solicitudes o casos que la Dirección Territorial no pueda resolver a través del aplicativo Aranda**

La Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX pone a disposición correo de contacto para atender los requerimientos de sus usuarios, para estos efectos el correo es XXXXXXXXXXXXX

**CUARTO. - COLABORADOR DESIGNADO** La persona al interior de la Dirección Territorial, que gestionará y administrará la asignación de usuarios finales, se denomina en el presente acuerdo COLABORADOR DESIGNADO y es a quien el Director Territorial otorga potestad para interlocutar con la Red Nacional de Información. Dicho colaborador deberá ser funcionario de planta en carrera administrativa o provisionalidad.

**QUINTO.- FUNCIONES DEL COLABORADOR DESIGNADO:** El Colaborador Designado tendrá dentro de sus obligaciones, (i) brindar el apoyo y gestión para la suscripción de los “*Formato acuerdo de confidencialidad*” mediante el adecuado diligenciamiento y firma de “*Formato de aceptación del acuerdo”* para el tratamiento y protección de datos personales para los aplicativos y herramientas de la Red Nacional de Información con los colaboradores de su Dirección a quienes se les permita el acceso a la información dispuesta a través de los aplicativos y herramientas de la SRNI, velando por su adecuado uso y por el cumplimiento de las normas antes citadas. (ii) Apoyar y realizar la gestión documental de los mencionados formatos, de conformidad con los lineamientos definidos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, (iii) Apoyar y mantener la divulgación y aplicación de los principios de veracidad, finalidad, confidencialidad, reserva, circulación restringida y salvaguarda de la información que se están disponiendo a través los aplicativos y herramientas de la SRNI, en cuanto a limitarla exclusivamente al uso de acuerdo con su función y demás lineamientos jurisprudenciales y normativa vigente en esta materia. (iv) velar por confidencialidad, reserva y salvaguarda de la información que manejen, conforme a las normas señaladas en el presente acuerdo so pena de las sanciones civiles, penales y disciplinarias que haya lugar.

**SEXTO. - CAMBIO DE COLABORADOR DESIGNADO:** En caso de realizarse un cambio de colaborador designado, el Director Territorial deberá notificar dicho cambio a al Subdirector de la SRNI indicando quien asumirá las actividades del colaborador. En cualquier caso, se deberá garantizar el empalme de las actividades realizadas.

**SÉPTIMO. - COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL:** la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX se compromete a que la administración de usuarios se realizará atendiendo a los principios de confidencialidad, seguridad, circulación restringida y salvaguarda de la información, en tal sentido deberá atender las siguientes responsabilidades:

1. Los usuarios creados para acceder a los aplicativos y herramientas de la SRNI deberán pertenecer exclusivamente a la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX. Bajo ningún motivo se podrá proceder con la creación de un usuario externo a la referida Dirección Territorial.
2. Validar la vigencia y el alcance de los respectivos dominios político-legales establecidos entre la Subdirección Red Nacional de Información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y las entidades solicitantes para la creación de los usuarios.
3. Toda creación de usuario debe estar acompañada de los documentos: “*Formato acuerdo de confidencialidad*” y “*Formato de aceptación del acuerdo”* debidamente diligenciado y avalado por el colaborador designado de la DT y de la entidad territorial.
4. Realizar jornadas de capacitación y dar fe del empoderamiento institucional sobre el uso y manejo eficiente de la información y de los aplicativos y herramientas de la SRNI.
5. Registrar los datos de los usuarios con calidad y de acuerdo con la solicitud.
6. Verificar la consistencia y calidad de los documentos soporte de la creación de usuarios de los aplicativos y herramientas de la SRNI subidos a las plataformas de gestión documental.
7. Informar las novedades que se presenten en las consultas realizadas a los aplicativos y herramientas de la SRNI en el formato de novedades.
8. Notificar al correo de soporte de la SRNI las acciones sospechosas o del mal uso de los aplicativos y herramientas de la SRNI.
9. Proponer acciones de mejora para los aplicativos y herramientas de la SRNI.
10. Dar cumplimientos a los lineamientos de Gestión Documental de en lo que respecta a documentos físicos que soportan la creación de usuarios de los aplicativos y herramientas de la SRNI.
11. Dar estricto cumplimiento a los Lineamientos, protocolos e instrucciones proferidos por la SRNI en lo que respecta al uso, manejo y disposición de la información consultada a través de los aplicativos y herramientas de la referida Subdirección.
12. Las demás derivadas del presente acuerdo.

***PARÁGRAFO:*** De acuerdo con el área de Gestión Documental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, los *Formatos de aceptación del acuerdo* y sus anexos deberán ser remitidos al orden nacional para su custodia.

**OCTAVO. - COMPROMISOS DE LA SRNI:** La SRNI se compromete a hacer entrega al Colaborador Designado de la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX del usuario con facultades de administración Delegada de las herramientas y aplicativos de la SRNI, en tal sentido deberá atender las siguientes responsabilidades:

1. Garantizar el adecuado funcionamiento de los aplicativos y herramientas de la SRNI.
2. Proporcionar soporte técnico requerido por los usuarios de los aplicativos y herramientas de la SRNI y brindar asesoría
3. Cargar solicitudes, brindar asesoría y asistencia a los requerimientos del colaborador designado a través de la plataforma Aranda
4. Brindar capacitación para la creación, inactivación y demás novedades que se presentan sobre los aplicativos, estrategias y herramientas de la SRNI.
5. Realizar seguimiento sobre el uso de los aplicativos y herramientas de la SRNI y tomar acciones correctivas en el evento de evidenciar algún uso inadecuado.
6. Verificación de acceso e información consultada por los usuarios y demás información relacionada con el proceso de consulta de estos usuarios.
7. Realizar reportes de comportamiento de los usuarios tales como creación, inactivación, falta de uso, entre otros, los cuales serán remitidos periódicamente a los interesados.

**NOVENO.- CREACIÓN DE USUARIOS:** Para la creación de usuarios de los aplicativos y herramientas de la SRNI, la Dirección Territorial XXXXXXXXXXXXX deberá asegurar la aprobación del “*Formato acuerdo de confidencialidad*” y el debido diligenciamiento y firma del documento denominado “*Formato de aceptación del acuerdo”* el cual deberá estar avalado por el Colaborador Designado tanto de la entidad como de la Dirección Territorial y adicionalmente debidamente cargado en el aplicativo o herramienta en la que se está creando el usuario con los documentos anexos según cada caso (cédula, carta de designación, contrato, acta de posesión etc.)

***PÁRAGRAFO PRIMERO***: el Colaborador Designado es la persona competente de la verificación documental y dará fe de la correspondencia entre textos y firmas.

***PÁRAGRAFO SEGUNDO:*** No se podrá crear usuarios sin el debido soporte documental y el aval del colaborador designado, so pena de incurrir en los procesos disciplinarios a que haya lugar.

**DÉCIMO. - COMPROMISOS DE CONFIDENCIALIDAD:** los acuerdos de confidencialidad suscritos para la creación de usuarios de acceso a los aplicativos y herramientas de la SRNI deberán recibir tratamiento conformes a los lineamientos de Gestión Documental definidos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**DÉCIMO PRIMERO. - RESPONSABILIDAD:** Las partes serán responsable civil, penalmente y disciplinariamente ante las autoridades de los actos u omisiones en ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del presente acuerdo, cuando con ellos se cause perjuicio a las partes del presente Acuerdo o a terceros.

**DÉCIMO SEGUNDO. -** **INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO:** el incumplimiento de las algunas de las responsabilidades y compromisos plasmados en el presente acuerdo será causal de inactivación del usuario con facultades de administrador y de la inactivación de los usuarios creados o reactivados por el administrador.

**PARÁGRAFO ÚNICO:**  La Subdirección Red Nacional de la Información en cualquier momento podrá realizar auditorías a los usuarios del módulo de administración delegada y así mismo enviar los hallazgos a control interno de considerarlo necesario.

**DÉCIMO TERCERO. - TERMINACIÓN**: el presente acuerdo podrá darse por terminado en cualquiera de los siguientes eventos: (i) por mutuo acuerdo entre las partes. (ii) Por el vencimiento de su vigencia. (iii) Por el incumplimiento de alguna de las obligaciones. (iv) Por cambio del subdirector de la Red Nacional de Información y/o del director territorial.

**DÉCIMO CUARTO. - CONFIDENCIALIDAD**: Terminado el presente acuerdo, no se dará por terminada la obligación de dar aplicación de los principios de confidencialidad, reserva, circulación restringida y salvaguarda de la información, por lo cual se deberá garantizar la protección de la misma de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios.

**DÉCIMO QUINTO. - DURACIÓN** El presente Acuerdo tendrá duración de un año a partir de la suscripción del mismo y será prorrogable anualmente, salvo que una de las partes dé aviso por escrito a la otra de darlo por terminado, con una anticipación de por lo menos treinta (30) días calendario anterior a la fecha de terminación.

**ANEXOS:**

* Formato acuerdo de confidencialidad https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/42119
* Formato de aceptación del acuerdo <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/42120>
* Formato listado de personas https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/42117

El presente acuerdo se firma a los \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_) días del mes de XXXX de 20XX.

**POR LA SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN**

XXXXXXXXXXXXX

Subdirector Técnico

**POR LA DIRECCIÓN TERRITORIAL**

XXXXXXXXXXXXX

Director (a) Territorial XXXXXXXXXXXXX

CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 13/04/2023 |  Creación del documento |
|  |  |  |