1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos, requisitos y procedimientos para la gestión de ajustes, actualizaciones y solicitudes asociadas a las declaraciones registradas en la aplicación SIRAV, garantizando la trazabilidad, el control y la seguridad en cada una de las acciones realizadas por los usuarios autorizados.

Este instructivo tiene como propósito asegurar que todas las solicitudes de cambio —ya sean de activación, anulación, actualización, generación o consulta— se ejecuten de manera ordenada, documentada y conforme a los procedimientos técnicos definidos por la Subdirección Red Nacional de Información (SRNI)

2. ALCANCE:

Este instructivo aplica exclusivamente al proceso de escalamiento de casos de requerimientos e incidentes por parte de los usuarios autorizados hacia el procedimiento centro de información y gestión de accesos herramientas SRNI. El alcance inicia en el momento en que el usuario identifica la necesidad de escalar un caso y concluye con el registro correcto de la solicitud en los canales oficiales definidos, garantizando la trazabilidad, el control y la auditoría de todo el proceso.

3. DEFINICIONES:

Activación: Proceso mediante el cual se habilita nuevamente un registro, formulario o hecho dentro del sistema para permitir su gestión o modificación.

Actualización: Modificación de información existente en el sistema con el fin de corregir, completar o ajustar los datos registrados.

Anulación: Acción mediante la cual se deja sin efecto un registro o consecutivo generado por error, duplicidad o inconsistencia en el sistema.

Caso: Solicitud, incidente o requerimiento reportado por un usuario autorizado en relación con las aplicaciones del RUV.

Consulta: Solicitud realizada para verificar, validar o aclarar información registrada en el sistema cuando esta no se encuentra disponible en los módulos de consulta.

Escalamiento: Proceso mediante el cual un caso es remitido al procedimiento centro de información y gestión de accesos herramientas SRNI o al nivel de soporte correspondiente para su análisis y solución.

Generación: Acción mediante la cual se crea o produce un registro, consecutivo o acto administrativo dentro del sistema.

Insertar: Acción de agregar o registrar nueva información o documentos dentro de un registro existente en el sistema.

Centro de información y gestión de accesos herramientas SRNI: Procedimiento responsable de recibir, registrar, clasificar y escalar los casos de requerimientos e incidentes relacionados con el RUV.

RUV: Es la herramienta administrativa que soporta el registro de las víctimas permitiendo la identificación de la población que ha sufrido daños en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 y de sus necesidades, con el propósito de servir como instrumento para el diseño e implementación de políticas públicas que busquen materializar los derechos constitucionales de las víctimas (artículo 2.2.2.1.1 - Decreto 1084 de 2015 y artículo 16 - Decreto 4800 de 2011).

SIRAV: Es el Sistema de Información Registro de Atención a Víctimas, el cual contiene los módulos para la gestión de los procesos de actos administrativos del RUV.

Subdirección Red Nacional de Información (SRNI): Dependencia de la Dirección de Registro y Gestión de la Información de la Unidad para las Víctimas, encargada de la administración y operación de la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las Víctimas, incluyendo la interoperabilidad de los distintos sistemas de información para la atención y reparación a las víctimas, en coordinación con las entidades competentes, entre otras funciones.

ACTIVIDADES:

1. CREACIÓN DE CASOS EN ARANDA

Para el correcto escalamiento de solicitudes de cambios a declaraciones en el aplicativo **SIRAV**, los usuarios autorizados deberán crear el caso en la plataforma **Aranda** cumpliendo con los siguientes lineamientos:

1.1. Requisitos generales

- Acceder al aplicativo Aranda a través del enlace oficial: https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/
- Autenticarse con el usuario y contraseña institucional, seleccionando el tipo de autenticación Windows.
- Seleccionar la opción **+ Registrar Caso → Servicios SRNI.**
- Elegir la categoría de servicio correspondiente (Ver Manual Usuario Aranda Anexo en la plataforma).
- Diligenciar los campos Asunto y Descripción del caso, asegurando que contengan la información mínima solicitada.
- Adjuntar los documentos soporte requeridos según la categoría.

1.2. Requisitos mínimos obligatorios en la descripción del caso

Toda solicitud de cambio a declaraciones en el aplicativo SIRAV deberá incluir de manera obligatoria los siguientes datos:

- **Número de Formulario Único de Declaración (FUD).**
- **Datos de la víctima afectada:** nombre completo y número de documento. En caso de que la víctima se encuentre en condición de indocumentada, esta situación deberá especificarse de manera expresa en la solicitud
- **Datos adicionales o formatos específicos:** deberán incluirse según la categoría del caso (por ejemplo: acta, oficio o evidencia documental).

Nota importante:

Las solicitudes que no incluyan la información mínima requerida serán rechazadas por el procedimiento, debido a la falta de datos suficientes para su gestión y auditoría.

1.3. Reglas para adjuntar archivos

- Se aceptarán únicamente archivos en formato PDF y Excel, según lo requiera el tipo de solicitud.
- No se aceptarán como soporte correos electrónicos (.msg, .eml, etc.); la evidencia contenida en los mismos deberá cargarse como archivo individual en formato permitido.
- En caso de que el tamaño de los soportes exceda el límite permitido por la aplicación Aranda, se aceptarán archivos comprimidos en formato .zip o .rar.
- Todo cargue de información deberá ajustarse estrictamente a los lineamientos de seguridad establecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.

2. ESCALAMIENTO POR CATEGORÍA

Cada categoría de caso deberá documentarse con la siguiente estructura:

2.1. Activación de formularios

2.1.1. Objetivo de la categoría:

Solicitar la activación de formularios en la aplicación SIRAV que se encuentren deshabilitados o bloqueados dentro del sistema, con el fin de permitir su gestión o modificación conforme a los procedimientos establecidos por la Subdirección Red Nacional de Información (SRNI).

Esta acción aplica exclusivamente a formularios ya existentes en la base de datos que requieran reactivación técnica o administrativa.

2.1.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario SIRAV a activar.
- ID del registro asociado en el sistema.
- Número de resolución relacionado con el formulario (si aplica).

- En caso de requerir la activación de múltiples formularios, deberán incluirse de manera completa los datos correspondientes a cada uno (ID, número de formulario y número de resolución) dentro de la descripción del caso.

2.1.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar la activación del siguiente formulario en SIRAV, según la información indicada:

ID: [INSERTAR ID]
Número de formulario: [INSERTAR NÚMERO DE FORMULARIO]
Número de resolución: [INSERTAR NÚMERO DE RESOLUCIÓN]

En caso de múltiples formularios, se adjuntan todos los datos correspondientes en la descripción del caso.

2.1.4. Reglas y restricciones:

- Solo se activarán formularios previamente registrados en la base de datos SIRAV.
- No se crearán nuevos formularios o registros.
- En solicitudes múltiples, todos los formularios deben estar debidamente identificados con su ID y número de resolución correspondiente.
- No se podrán incluir más de 20 formularios por caso.
- El solicitante debe estar registrado como usuario autorizado en el Anexo 1.

2.1.5. Recomendaciones:

- Antes de realizar la solicitud, deberá confirmarse que el formulario no se encuentre activo en el sistema.
- Confirmar que el ID y el número de resolución correspondan correctamente al formulario.
- Mantener registro interno del caso y su resolución para efectos de auditoría.
- En solicitudes masivas, revisar cuidadosamente los datos antes de enviar el caso.

2.2. Anulación de consecutivos

2.2.1. Objetivo de la categoría:

Solicitar la anulación de consecutivos en la aplicación SIRAV que hayan sido generados por error, duplicidad o inconsistencias durante el proceso de registro. El propósito de esta solicitud es garantizar la coherencia en la numeración de resoluciones y formularios, evitando duplicidades y errores administrativos que afecten la trazabilidad y confiabilidad de la información.

2.2.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del registro o consecutivo a anular.
- Número de resolución asociado al consecutivo.
- Número FUD relacionado con el registro.
- Justificación del motivo por el cual se solicita la anulación (error de digitación, duplicado, consecutivo no utilizado, etc.).
- En caso de solicitud para múltiples consecutivos, incluir los datos completos (ID, número de resolución, FUD y justificación) en la descripción del caso.

2.2.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar la anulación del siguiente consecutivo en SIRAV, según la información indicada:

ID: [INSERTAR ID]
Número FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Número de resolución: [INSERTAR NÚMERO DE RESOLUCIÓN]
Justificación: [DESCRIBIR BREVE MOTIVO DE LA ANULACIÓN]

En caso de múltiples consecutivos, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.2.4. Reglas y restricciones:

- Los ID, número FUD y número de resolución deben coincidir con los datos registrados en el sistema SIRAV; en caso contrario, la solicitud será rechazada.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar identificado con su ID, FUD y número de resolución correspondiente.
- No se deben incluir más de 20 consecutivos por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.2.5. Recomendaciones:

- Verificar que los datos ingresados (ID, FUD y número de resolución) correspondan exactamente con los registros del sistema.
- Asegurar que la información esté completa y correctamente digitada antes de radicar el caso.
- Mantener registro interno del caso y de los consecutivos anulados para efectos de auditoría.
- En solicitudes masivas, revisar cuidadosamente los datos antes de enviar el caso.

2.3. Cambio de estado proceso (AA)

2.3.1. Objetivo de la categoría:

Solicitar el cambio de estado del proceso de actos administrativos (AA) dentro de la aplicación SIRAV, cuando se requiera ajustar el flujo por inconsistencias, errores en la asignación o validaciones administrativas.
Esta acción permite mantener la trazabilidad y coherencia del estado de cada registro en el sistema, garantizando que se refleje correctamente su etapa real dentro del procedimiento.

2.3.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del registro correspondiente al acto administrativo.
- Número de resolución asociada.
- Número FUD vinculado al acto.
- Estado actual y estado solicitado (según los valores permitidos).
- Justificación del cambio de estado.
- En caso de solicitud para múltiples registros, incluir todos los datos (ID, FUD, resolución, estados y justificación) en la descripción del caso.
- Posibles estados del proceso (AA):

1 Abierta
3 DevueltoLider
4 DevueltoNotificacion
5 VerificandoLider
6 VerificandoNotificacion
7 AprobadaGenerar
8 Finalizada
9 Temporal
10 Notificado
11 ReEnviadoValorador
12 Inactivo
13 EnviandoNotificacion
14 ErrorEnviandoLider
15 EnviandoLider
16 ErrorEnviandoNotificacion

2.3.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar el cambio de estado del proceso (AA) en SIRAV, según la información indicada:

ID: [INSERTAR ID]
Número FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Número de resolución: [INSERTAR NÚMERO DE RESOLUCIÓN]
Estado actual: [INSERTAR ESTADO ACTUAL]
Estado solicitado: [INSERTAR NUEVO ESTADO]
Justificación: [DESCRIBIR BREVE MOTIVO DEL CAMBIO]

En caso de múltiples registros, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.3.4. Reglas y restricciones:

- Solo se autorizarán cambios entre estados válidos y coherentes con el flujo del sistema.
- Los ID, número FUD y número de resolución deben coincidir con los datos registrados en el sistema SIRAV.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar identificado con su ID, FUD y resolución correspondiente.
- No se deben incluir más de 20 registros por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.3.5. Recomendaciones:

- Verificar que el estado solicitado sea el adecuado dentro del flujo de gestión de actos administrativos.
- Asegurarse de que los datos del FUD, ID y resolución correspondan exactamente con los del sistema.
- Mantener registro interno del caso y del resultado del cambio para efectos de auditoría.
- En solicitudes con varios registros, revisar que todos los datos estén completos y correctos antes de enviar el caso.

2.4. Consulta

2.4.1. Objetivo de la categoría:

Resolver dudas o atender solicitudes excepcionales relacionadas con la información registrada en la aplicación SIRAV, en casos donde el usuario requiera validar datos, estados o información que no esté disponible directamente en los módulos de consulta.
Esta categoría también se utiliza para solicitudes de verificación de registros, seguimiento de formularios o actos administrativos específicos.

2.4.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Descripción clara y detallada de la solicitud o información que se desea consultar.
- Número FUD o número de resolución (si aplica).
- ID del registro (si aplica).
- Documento o evidencia que respalde la necesidad de la consulta (opcional).

2.4.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para atender la siguiente consulta relacionada con la aplicación SIRAV:

Descripción de la solicitud: [DETALLAR CLARAMENTE LA CONSULTA O DUDA]
Número FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Número de resolución: [INSERTAR NÚMERO DE RESOLUCIÓN]
ID del registro: [INSERTAR ID – SI APLICA]
Documento adjunto (si aplica): [PDF / IMAGEN / SOPORTE]

2.4.4. Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si la descripción no es clara o no especifica la información requerida.
- Solo se atenderán consultas relacionadas con registros existentes en la base de datos SIRAV.
- En caso de múltiples FUD o resoluciones, se deben listar todos los datos dentro de la descripción del caso.
- No se deben incluir más de 20 registros por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.4.5. Recomendaciones:

- Ser claro y específico en la descripción de la consulta para garantizar una atención oportuna.
- Evitar consultas generales o repetitivas ya cubiertas por otros canales.
- Mantener registro interno de las respuestas o aclaraciones recibidas para fines de auditoría.
- En solicitudes con varios registros, revisar que los datos estén completos antes de enviar el caso.

2.5. Generar consecutivos

2.5.1. Objetivo de la categoría:

Solicitar la generación manual de consecutivos en la aplicación SIRAV para aquellas declaraciones provenientes de SIPOD que requieren crear un acto administrativo y no pueden ser generadas automáticamente desde el sistema. Esta solicitud permite mantener la trazabilidad y el registro correcto de las resoluciones en el SIRAV, asegurando su coherencia con la información existente en SIPOD y la base de datos institucional.

2.5.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID de la declaración proveniente de SIPOD.
- Número FUD asociado.
- Usuario solicitante (nombre y usuario registrado en el sistema).
- Número de resolución (si aplica o se requiere continuidad numérica).
- Justificación del motivo por el cual no fue posible generar el acto directamente en SIRAV.

- En caso de solicitud para múltiples declaraciones, incluir todos los datos (ID, FUD, usuario y justificación) en la descripción del caso.

2.5.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para generar el consecutivo de acto administrativo en SIRAV correspondiente a una declaración registrada en SIPOD, según la siguiente información:

ID: [INSERTAR ID DE LA DECLARACIÓN]
Número FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Usuario solicitante: [INSERTAR NOMBRE Y USUARIO REGISTRADO]
Número de resolución (si aplica): [INSERTAR NÚMERO DE RESOLUCIÓN]
Justificación: [DESCRIBIR MOTIVO POR EL CUAL NO SE PUDO GENERAR AUTOMÁTICAMENTE]

En caso de múltiples declaraciones, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.5.4. Reglas y restricciones:

- Solo se generarán consecutivos para declaraciones existentes en SIPOD que no hayan sido creadas en SIRAV.
- Los ID y FUD deben coincidir con los registros existentes en la base de datos institucional.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar identificado con su ID, FUD, usuario y justificación.
- No se deben incluir más de 20 registros por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.5.5. Recomendaciones:

- Verificar que la declaración efectivamente no cuente con acto administrativo previo antes de solicitar la generación.
- Confirmar que los datos de ID, FUD y resolución coincidan entre SIPOD y SIRAV.
- Mantener registro interno de las solicitudes aprobadas para garantizar trazabilidad.
- En solicitudes múltiples, validar cuidadosamente los datos antes de radicar el caso.

2.6. Insertar / cambiar / cargar acto administrativo

2.6.1. Objetivo de la categoría:

Solicitar la inserción, modificación o recarga del acto administrativo dentro de la aplicación SIRAV, cuando el documento no fue generado correctamente,

presenta inconsistencias, requiere sustitución o no se encuentra vinculado al registro correspondiente.
Esta acción garantiza que cada declaración cuente con su acto administrativo correctamente asociado y disponible en el sistema.

2.6.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del registro correspondiente al acto administrativo.
- Número FUD asociado a la declaración.
- Número de resolución del acto administrativo.
- Tipo de ajuste que se debe realizar (Insertar / Cambiar / Cargar).
- Justificación del ajuste (error en el archivo, falta de carga, corrección, etc.).
- En caso de solicitudes para múltiples actos administrativos, incluir todos los datos (ID, FUD, resolución, tipo de ajuste y justificación) en la descripción del caso.

2.6.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar el siguiente ajuste de acto administrativo en el sistema SIRAV, según la información indicada:

ID: [INSERTAR ID]
Número FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Número de resolución: [INSERTAR NÚMERO DE RESOLUCIÓN]
Tipo de ajuste: [INSERTAR — INSERTAR / CAMBIAR / CARGAR]
Justificación: [DESCRIBIR BREVE MOTIVO DEL AJUSTE]

En caso de múltiples actos administrativos, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.6.4. Reglas y restricciones:

- Solo se atenderán solicitudes para actos administrativos existentes en el sistema SIRAV.
- Los ID, número FUD y número de resolución deben coincidir con los registros en la base de datos institucional.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar correctamente identificado con su información completa.
- No se deben incluir más de 20 registros por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.6.5. Recomendaciones:

- Verificar previamente si el acto administrativo ya está vinculado antes de solicitar su inserción o cambio.

- Confirmar que el documento del acto administrativo esté completo y correcto antes de adjuntarlo.
- Mantener registro interno del caso y del resultado del ajuste para fines de auditoría.
- En solicitudes múltiples, revisar cuidadosamente los datos antes de radicar el caso.

2.7. Marca relación cercana y suficiente

2.7.1. Objetivo de la categoría:

Solicitar la modificación o actualización de la marca relación cercana y suficiente (RCYS) asociada a un acto administrativo dentro del sistema SIRAV, cuando se detecten inconsistencias o se requiera ajustar la clasificación del hecho victimizante.
Esta acción garantiza que los registros cuenten con la clasificación correcta según su relación con el conflicto armado interno.

2.7.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del radicado.
- Tipo de marca RCYS a asignar (seleccionar de la lista oficial).
- Justificación del cambio.
- En caso de solicitudes para múltiples registros, incluir todos los IDs, marcas y justificaciones en la descripción del caso.
- Opciones de marca RCYS:

    - 10045 - Violencia Generalizada
    - 10046 - Relación Cercana y Suficiente
    - 10047 - Conflicto Armado
    - 10048 - RCYS En estudio

2.7.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar la modificación de la marca RCYS del siguiente acto administrativo en el sistema SIRAV, según la información indicada:

ID del radicado: [INSERTAR ID]
Nueva marca RCYS: [INSERTAR CÓDIGO Y NOMBRE DE LA MARCA SEGÚN LISTA]
Justificación: [DESCRIBIR BREVE MOTIVO DEL CAMBIO]

En caso de múltiples registros, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.7.4. Reglas y restricciones:

- El ID del radicado debe coincidir con los registros existentes en el sistema SIRAV.
- No se podrán modificar marcas de actos administrativos en estado finalizado o notificado.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar identificado con su ID, marca y justificación.
- No se deben incluir más de 20 registros por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.7.5. Recomendaciones:

- Verificar que la marca solicitada corresponda con el análisis y contexto del hecho victimizante.
- Mantener registro interno del caso y del resultado del cambio para efectos de auditoría.
- En solicitudes múltiples, revisar cuidadosamente los datos antes de enviar el caso.

2.8. Modificar información víctima

2.8.1. Objetivo de la categoría:

Solicitar la modificación de la información de la víctima en un radicado de la aplicación SIRAV, específicamente para ajustar o corregir el parentesco registrado en el sistema.
Esta solicitud aplica únicamente a casos donde se haya identificado un error en la relación de parentesco con respecto al declarante o jefe de hogar dentro del radicado.

2.8.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del radicado.
- Número de documento de la víctima.
- Parentesco correcto que debe registrarse.
- En caso de solicitudes para múltiples víctimas, incluir todos los datos (ID del radicado, documento y parentesco correcto) en la descripción del caso.

2.8.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar la modificación de información de víctima en el sistema SIRAV, según la siguiente información:

ID del radicado: [INSERTAR ID]
Documento de la víctima: [INSERTAR NÚMERO DE DOCUMENTO]
Parentesco correcto: [INSERTAR PARENTESCO CORRECTO]

En caso de múltiples víctimas, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.8.4. Reglas y restricciones:

- El ID del radicado y el número de documento deben coincidir con los registros existentes en el sistema SIRAV.
- Solo se permitirá la modificación del campo de parentesco; otros datos personales no podrán ser ajustados por esta categoría.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar correctamente identificado con su información completa.
- No se deben incluir más de 20 registros por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.8.5. Recomendaciones:

- Verificar previamente el parentesco actual registrado en el sistema antes de realizar la solicitud.
- Confirmar que el parentesco corregido corresponda al vínculo real con el declarante o jefe de hogar.
- Mantener registro interno del caso y del resultado del ajuste para efectos de auditoría.
- En solicitudes múltiples, revisar cuidadosamente los datos antes de radicar el caso.

2.9. Reasignación de usuarios

2.9.1. Objetivo de la categoría:

Solicitar la reasignación del acto administrativo (AA) a un usuario distinto del actualmente asignado en la aplicación SIRAV, para garantizar la continuidad operativa y la correcta gestión del trámite.

2.9.2. Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del radicado (o ID del registro AA).
- Número de resolución asociado.
- Usuario destino: ID de usuario y nombre (obligatorio).
- Usuario actual (opcional, si se conoce).
- En solicitudes múltiples, incluir los datos completos de cada registro en la descripción del caso.

2.9.3. Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para reasignar el acto administrativo al siguiente usuario en SIRAV:

ID del radicado: [INSERTAR ID]
Número de resolución: [INSERTAR NÚMERO DE RESOLUCIÓN]
Usuario destino (ID y nombre): [INSERTAR ID USUARIO] – [INSERTAR NOMBRE]
Usuario actual (opcional): [INSERTAR NOMBRE / ID SI SE CONOCE]

En caso de múltiples registros, se relacionan todos los datos en la descripción del caso.

2.9.4. Reglas y restricciones:

- Los ID del radicado y número de resolución deben coincidir con los registros existentes en SIRAV.
- La reasignación solo se aplicará a actos no finalizados / no notificados.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar identificado con ID, resolución y usuario destino.
- Máximo 20 registros por caso.
- El solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados (Anexo 1).

2.9.5. Recomendaciones:

- Verificar que el usuario destino tenga permisos vigentes para gestionar el AA.
- Confirmar previamente el estado del acto para asegurar que es reasignable.
- Mantener registro interno de las reasignaciones para fines de auditoría.
- En solicitudes múltiples, revisar que ID, resolución e ID de usuario destino estén correctos antes de enviar.

3. QUÉ HACER EN CASO DE INSATISFACCIÓN EN SOLUCIÓN DEL CASO

En caso de que el usuario identifique que la solución aplicada al caso no corresponde a lo solicitado o que los cambios no se hayan efectuado correctamente, se debe proceder de la siguiente manera:

3.1. Revisión inicial del usuario solicitante:

- Verificar que la información cargada en el sistema corresponda a lo solicitado.
- Confirmar si el error obedece a falta de datos en la solicitud inicial o a una ejecución incompleta.

3.2. Uso de la opción de reapertura en Aranda:

- El sistema Aranda permite reabrir un caso cerrado para dar continuidad al proceso.
- Esta opción debe usarse únicamente cuando el cambio solicitado no fue aplicado de forma correcta o está incompleto.

3.3. Registro del motivo de reapertura:

- En la reapertura del caso se debe incluir una descripción clara y precisa del motivo, especificando cuál fue la inconformidad o qué parte de la solicitud no fue cumplida.
- Si aplica, adjuntar nuevas evidencias que soporten la solicitud (capturas de pantalla, documentos actualizados).

3.4. Reglas y restricciones en la reapertura:

- No se deben generar nuevos casos en Aranda por un mismo inconveniente ya atendido; la gestión debe realizarse mediante la opción de reapertura.
- La reapertura solo puede ser solicitada por el usuario que generó el caso inicial o por el responsable designado en el área correspondiente.

4. RECOMENDACIONES:

4.1. Claridad en la información: Toda solicitud debe estar diligenciada con la información mínima requerida; los casos incompletos serán rechazados.

4.2. Uso de los formatos oficiales: Cuando la categoría lo requiera, se debe adjuntar el formato correspondiente debidamente diligenciado.

4.3. Nombrado de archivos: Los documentos adjuntos deben nombrarse coincidir con el FUD. En caso de múltiples documentos que superen la capacidad de Aranda, se recomienda enviarlos comprimidos en un archivo .zip o .rar.

4.4. Autorización de usuarios: Solo los usuarios incluidos en el listado oficial de usuarios autorizados podrán radicar solicitudes en Aranda. **Ver anexo 1.** Formato de control de personas autorizadas para el registro de casos en aplicativos SRNI.

4.5. Seguimiento de casos: Cada área debe realizar trazabilidad interna de las solicitudes registradas en Aranda para facilitar auditorías posteriores.

4.6. Uso de la opción de reapertura: En caso de inconformidad con la solución aplicada, se debe usar la opción de Reabrir caso en Aranda, evitando generar duplicidad.

4.7. Verificación previa: Antes de escalar un caso, verificar que no exista un protocolo específico que lo cubra para evitar clasificaciones incorrectas.

5. ANEXOS

Anexo 1. Formato de control de personas autorizadas para el registro de casos en aplicativos SRNI

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	01/06/2026	Creación
02	01/10/2026	Modificación nombre del procedimiento de Mesa de servicios SRNI a Procedimiento Centro de Información y Gestión de Accesos Herramientas SRNI