## 1. OBJETIVO

Gestionar de manera oportuna y efectiva las solicitudes de información y soporte técnico de los aplicativos web VIVANTO, RUV, SIRAV, SIPOD y ASDOC, presentadas por las dependencias y Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas, las entidades del orden nacional, territorial y privadas, los organismos de cooperación internacional, las organizaciones de sociedad civil e instituciones de educación superior, a través de la validación, activación o desactivación de módulos, perfiles o roles de aplicativos, gestionando de manera eficiente los requerimientos e incidentes allegados a las Subdirección Red Nacional de Información.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de información y soporte técnico a través del aplicativo Aranda en temas de generación de cifras, cruces de información e insumos, gestión técnica de los aplicativos en la activación y desactivación de módulos, perfiles y roles, así como la atención de incidencias, hasta gestionar y dar respuesta a los requerimientos de información y solución de incidencias de los aplicativos.

## 3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de intercambio y confidencialidad de la información:** documento político-legal que establece las consideraciones legales y cláusulas que rigen el intercambio de información de las diferentes dependencias al interior de la UARIV con la Subdirección Red Nacional de Información SRNI.

- **Articulador Territorial SRNI:** Profesional designado en las Direcciones Territoriales de la UARIV encargado de interlocutar entre el nivel nacional y territorial para la implementación de las estrategias de la SRNI y la consolidación de los sistemas de información en las entidades territoriales.

- **Auditoria:** se refiere al conjunto de mecanismos que permiten documentar, de manera automática y trazable, todas las acciones que implican la creación, modificación, consulta o eliminación de información dentro de un sistema.

- **Colaborador Designado:** Profesional delegado por la Entidad Territorial o Nacional, en el marco del Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información, con la potestad para interlocutar con la Subdirección Red Nacional de Información en materia de sistemas de información.

- **Dependencias de la UARIV:** dependencias funcionales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas establecidas en el decreto 4802 de 2011.

- **Dirección territorial:** Dependencias desconcentradas de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas en el orden territorial o local, encargadas de ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos de competencia de la entidad en su correspondiente jurisdicción.

- **Entidad Nacional:** Entendida como aquella institución pública, privada, de cooperación internacional que tienen campo de acción en todo el territorio nacional.

- **Entidad Territorial (EETT):** Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas. La ley podrá darles el carácter de entidades territoriales a las regiones y provincias que se constituyan en los términos de la Constitución y de la ley.

- **VIVANTO:** Es un portal de aplicaciones robusto que integra el ciclo de atención a las víctimas por medio de soluciones tecnológicas que permiten contar con información actualizada, disponible, confiable y segura, haciendo que el proceso de atención a las víctimas pueda dar resultados a tiempo y basados en información veraz.

- **Plataforma Aranda:** Plataforma de gestión utilizada para registrar, atender y monitorear los casos de soporte e incidencias y solicitudes de información de las operaciones al interior de las dependencias.

- **Creación de entidades:** Proceso de registrar o establecer nuevas entidades dentro del sistema, tales como organizaciones, departamentos, municipios.

- **Creación de usuarios:** Proceso de registrar nuevos usuarios en la aplicación, asignando los roles y permisos correspondientes.

- **Cruces de información:** Proceso de verificación y comparación de datos del Registro Único de Víctimas (RUV) con otras bases de datos, asegurando la integridad y consistencia de la información.

- **Datos de contacto y ubicación:** Información relevante sobre la localización y detalles de contacto de una persona, utilizada para comunicaciones y gestiones administrativas.

- **Fuentes:** Conjuntos de datos primarios utilizados como referencia para la validación y cruce de información.

- **Incidentes:** Problemas o fallos reportados en las aplicaciones que afectan el servicio y requieren atención del equipo de soporte.

- **Jefe de hogar:** Miembro principal del grupo familiar, registrado como referencia para la creación de la unidad familiar en el sistema.

- **Grupo de hogar:** Conjunto de personas relacionadas que forman una unidad familiar, registradas bajo un mismo jefe de hogar.

- **Modificaciones a declaraciones:** Cambios o actualizaciones realizadas a las declaraciones previamente registradas, con el fin de corregir o actualizar la información.

- **Oficio para datos de contacto y ubicación:** Documento oficial que autoriza la verificación y cruce de datos de contacto y ubicación entre diferentes bases de datos.

- **Parentesco:** Relación o vínculo familiar entre un miembro del hogar y el jefe de hogar, registrado en el sistema.
- **Vivanto auditoría consulta individual:** Proceso de auditoría que se realiza en el módulo de consulta individual perteneciente a la aplicación Vivanto.
- **ID:** Código único asignado a cada registro dentro del sistema para identificarlo de manera precisa.
- **Declaración:** Registro formal de un evento o suceso, generalmente relacionado con actos de violencia, presentado por una víctima.
- **FUD:** Documento estándar utilizado para registrar declaraciones, identificado por un número único de formato.
- **Permisos:** Autorizaciones concedidas a un usuario para acceder a funciones o secciones específicas de la aplicación.
- **Perfil:** Conjunto de características y permisos asignados a un usuario o rol dentro de la aplicación.
- **Módulos:** Componentes o secciones de la aplicación que agrupan funcionalidades específicas accesibles por el usuario.
- **Acuerdo de confidencialidad:** Documento firmado por un supervisor inmediato que confirma que el usuario tiene los permisos necesarios para acceder a una aplicación solicitada.
- **Enlace:** Vínculo de acceso a aplicaciones web o documentos en línea.
- **Usuario:** Persona o cliente registrado en una aplicación de software, con acceso a ciertas funcionalidades según sus permisos.
- **Nivel 1 – Atención Operativa:** Es el primer punto de contacto técnico con los usuarios. Este nivel se encarga de la atención inicial, registro y seguimiento de incidentes y requerimientos. Su enfoque es operativo, resolviendo solicitudes básicas y canalizando aquellas que requieren mayor complejidad.
- **Nivel 2 – Soporte Especializado:** Este nivel proporciona soporte técnico avanzado para la resolución de incidentes complejos. Realiza auditorías técnicas, análisis funcionales y manejo de bases de datos para validar o actualizar información.
- **Nivel 3 – Instrumentalización:** Es el nivel encargado del desarrollo, mantenimiento y mejora de los sistemas y plataformas. Interviene en casos que requieren cambios estructurales, programación o ajustes en los módulos de software.

## 4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Es requerido que todas las solicitudes se procesen, gestionen y se les brinde solución únicamente a través de la plataforma ARANDA, mediante el siguiente enlace, registrando los casos en el servicio SRNI: https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/

- Se establecen grupos funcionales destinados a la Gestión de Usuarios, Cruces de Información y Ajuste a Declaraciones. Cada uno dispone de protocolos definidos para el cargue de requerimientos en Aranda, los cuales se encuentran consignados en los anexos del presente documento.

- En cada uno de los grupos funcionales se dispone de una bandeja de administración de casos en Aranda. De estas, será designado un integrante del equipo de Mesa de Servicios SRNI, quien asignará un especialista para la solución de los casos.

- Para los procedimientos de la SRNI que cuenten con bandejas adicionales en Aranda, la administración podrá estar a cargo de la Mesa de Servicios SRNI o de los integrantes de los demás procedimientos, según se requiera.

**Grupo Gestión de usuarios.**

- Las solicitudes de usuarios en las plataformas VIVANTO, RUV, SIRAV, SIPOD y ASDOC serán atendidas en un plazo de 1 a 5 días hábiles, conforme al protocolo de gestión de usuarios (ver anexos).

- Se debe tener en cuenta que la plataforma VIVANTO cuenta con un administrador delegado por cada dirección territorial, quien podrá habilitar módulos y perfiles de acuerdo con el manual validado en los anexos.

- En caso de requerirse ajustes en las plantillas de la plataforma SIRAV, estos deberán efectuarse conforme al Manual de Plantilla SIRAV, teniendo en cuenta que dicho proceso constituye un procedimiento fundamental para la valoración realizada por la Subdirección de Valoración y Registro (ver Anexo: Manual de Plantilla SIRAV).

**Grupo Gestión cruces de Información.**

- Las solicitudes de cruces de información, ya sea con fuentes RUV u otras fuentes, deberán ser atendidas en un plazo de 1 a 10 días hábiles, conforme al protocolo de Cruces de Información y Cifras (ver anexos).

- La solución suministrada en los cruces de información corresponderá a insumos reportados en la generación de la línea base (ver Anexo: Protocolo Línea Base), utilizando fuentes del modelo integrado o aquellas suministradas en acuerdos de intercambio de información en el marco del procedimiento de Articulación Interinstitucional y Dinamización de la Información.

- La generación de cruces de información especiales se realizará siguiendo los protocolos de generación de resultados para el Módulo SIGO de la plataforma VIVANTO, PISIS del Ministerio de Salud (cargue de información para censos), Fuerzas Armadas, procesos de desalojos y la marca de fallecidos validada previamente por la Subdirección de Valoración y Registro, conforme al protocolo.

**Categorías de cruces de información a solucionar según grado de complejidad.**

| CRUCES DE INFORMACIÓN | | | |
|---|---|---|---|
| **CATEGORIAS** | **FUENTES** | **CANTIDAD DE REGISTROS** | **NIVEL** |
| A | 1 a 2 FUENTES | 1.000 | 1 |
| B | 1 a 4 FUENTES | 10.000 | 1 |
| C | MENOR O IGUAL A 100 | 100.000 | 1 |
| D | MENOR O IGUAL A 40 | ENTRE 100.000 Y 500.000 | 1 |
| E | MENOR O IGUAL A 40 | ENTRE 500000 Y 1.000.000 | 2 |
| F | MAYOR A 2 | MAS DE 1.000.000 | 2 |

**Nota:** La solución de estos casos dependerá tanto de la demanda de solicitudes cargadas como de la complejidad asociada al número de fuentes a cruzar y a la cantidad de registros que intervienen en los cruces de información. En función de dicha dificultad, se definirán integrantes del equipo destinados a actividades específicas.

**Grupo Ajuste a Declaraciones.**

Se establece que únicamente las personas autorizadas en la Subdirección de Valoración y Registro podrán solicitar ajustes a declaraciones, conforme a los parámetros definidos en la SRNI.

En cada uno de los grupos funcionales se cuenta con bandeja de administración de casos Aranda de los cuales será designado entre los integrantes del equipo Mesa de servicios SRNI quienes asignarán un especialista para la solución de los casos. Para los procedimientos de la SRNI que cuentan con bandejas Aranda adicionales, podrán ser administradas por mesa de servicios SRNI o por integrantes de los demás procedimientos según se requiera.

## 5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

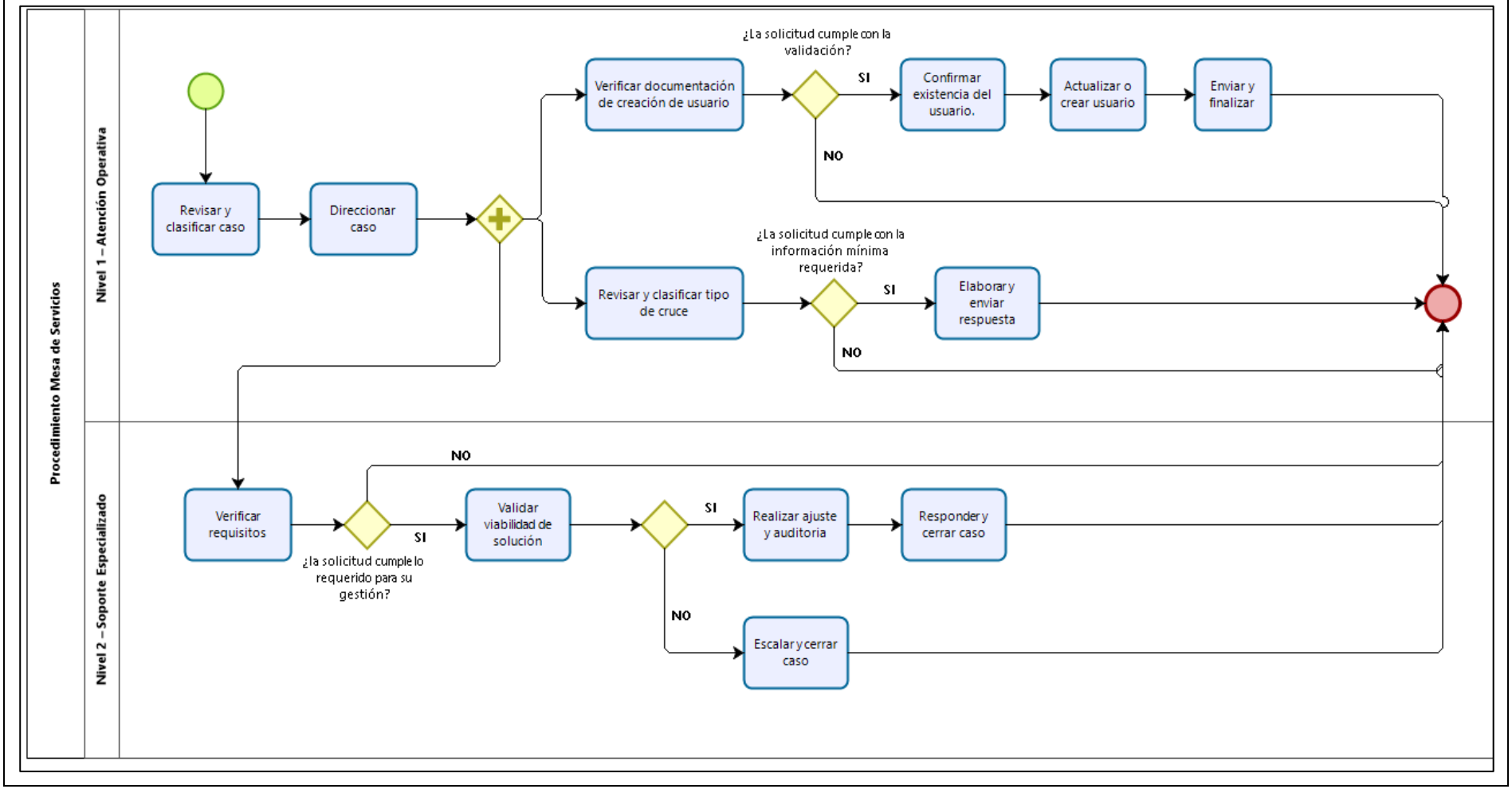
| Entradas | Actividad | Responsable | Descripción | PC | Salidas | Cliente |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Caso Aranda | **1.** Revisar y clasificar caso | Nivel 1 – Atención Operativa | Se analiza el tipo de solicitud (gestión usuarios, modificación declaraciones o cruces de información) y se clasifica para direccionar al personal competente. | | Caso clasificado | Nivel 1 – Atención Operativa |

| Entradas | Actividad | Responsable | Descripción | PC | Salidas | Cliente |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Caso clasificado | **2.** Direccionar caso | Nivel 1 – Atención Operativa | Se direcciona el caso al grupo funcional para su gestión. ¿El caso corresponde a?<br><br>Gestión de usuarios: continuar con la actividad 3.<br><br>Modificación de declaración: continuar con la actividad 7.<br><br>Cruce de información: continuar con la actividad 12. | X | Caso direccionado | Nivel 1 – Atención Operativa |
| Caso direccionado con anexos | **3.** Verificar documentación de creación de usuario | Nivel 1 – Atención Operativa | Se verifica que los datos, perfiles y firmas estén correctamente diligenciados en el Formato de aceptación de acuerdo, la matriz y el documento de identidad.<br><br>¿La solicitud cumple con la validación?<br><br>Sí: continuar con la actividad 4.<br><br>No: rechazar y cerrar el caso. | X | Documentación validada<br><br>Caso rechazado | Nivel 1 – Atención Operativa<br><br>Solicitante inicial |
| Documentación validada | **4.** Confirmar existencia del usuario. | Nivel 1 – Atención Operativa | Se consulta en el sistema por número de cédula o nombre si existe un usuario asociado para evitar duplicados. | | Confirmación de estado del usuario Formato de aceptación de acuerdo | Nivel 1 – Atención Operativa |
| Formato de aceptación de acuerdo | **5.** Actualizar o crear usuario | Nivel 1 – Atención Operativa | Se realiza la creación o actualización del usuario conforme al Formato de aceptación de acuerdo, y se cargan en el sistema de información los anexos correspondientes. | | Datos actualizados y documentación cargada en el sistema | Nivel 1 – Atención Operativa |
| Datos actualizados y anexos cargados en el sistema | **6.** Enviar y finalizar | Nivel 1 – Atención Operativa | Se actualizan y remiten las credenciales, y se procede al cierre del caso con solución efectiva. | | Caso Aranda Solucionado | Solicitante inicial |
| Caso direccionado, FUD o ID declaración | **7.** Verificar requisitos | Nivel 2 – Soporte Especializado | Se verifica que la solicitud cumpla con los parámetros establecidos en los I**nstructivos para solicitud de ajuste a Declaraciones** y que el tipo de modificación sea viable.<br><br>¿la solicitud cumple lo requerido para su gestión?<br><br>Si, continuar con la actividad 8<br>No, rechazar y cerrar el caso. | X | Solicitud validada<br><br>Caso rechazado | Nivel 2 – Soporte Especializado<br><br>Solicitante inicial |

| Entradas | Actividad | Responsable | Descripción | PC | Salidas | Cliente |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Solicitud validada | **8.** Validar viabilidad de solución | Nivel 2 – Soporte Especializado | Se determina si la mesa de servicios puede resolver el caso directamente según su complejidad.<br><br>¿puede resolver el caso directamente?<br><br>Si, continuar con la actividad 9.<br><br>No, continuar con la actividad 11. | X | Solicitud validada<br><br>Caso escalado | Nivel 2 – Soporte Especializado<br><br>Nivel 3 – Instrumentalización |
| Solicitud validada | **9.** Realizar ajuste y auditoria | Nivel 2 – Soporte Especializado | Se accede a la base de datos, se ejecuta el ajuste solicitado y se realiza la auditoria | | Ajuste realizado y registro de auditoria | Nivel 2 – Soporte Especializado |
| Ajuste realizado | **10.** Responder y cerrar caso | Nivel 2 – Soporte Especializado | Se notifica al usuario que el caso ha sido resuelto correctamente y se procede al cierre de este. | | Caso cerrado | Solicitante inicial |
| Caso escalado | **11.** Escalar y cerrar caso | Nivel 2 – Soporte Especializado | Se escala el caso al procedimiento de Instrumentalización para su gestión | | Caso escalado | Nivel 3 – Instrumentalización |
| Caso direccionado | **12.** Revisar y clasificar tipo de cruce | Nivel 1 – Atención Operativa | Se revisa el tipo de cruce de acuerdo con la categoría, complejidad o casos especiales, y se verifica que la información cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el **Protocolo para Realizar Solicitudes de Información a la Subdirección Red Nacional de Información**<br><br>¿La solicitud cumple con la información mínima requerida?<br><br>Sí: continuar con la actividad 13<br><br>No: rechazar y cerrar el caso | X | Caso escalado o rechazado | Nivel 1 – Atención Operativa<br><br>Nivel 2 – Soporte Especializado<br><br>Solicitante inicial |
| Caso escalado | **13.** Elaborar y enviar respuesta | Nivel 1 – Atención Operativa<br>Nivel 2 – Soporte Especializado | Se elabora el cruce de información, se remite la respuesta al solicitante y se procede al cierre del caso. | | Caso cerrado (cruce de información) | Solicitante inicial |

| Producto y/o Servicio Generado | Descripción del Producto y/o Servicio |
|---|---|
| Gestión de solicitudes de información y soporte técnico de los aplicativos SRNI. | Atención, validación y solución de requerimientos relacionados con los aplicativos VIVANTO, RUV, SIRAV, SIPOD y ASDOC, incluyendo la gestión de usuarios, cruces de información y ajustes a declaraciones. Este servicio garantiza la disponibilidad, seguridad y confiabilidad de los sistemas, aportando valor al optimizar la atención y la calidad de la información para las partes interesadas. |

## DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO



## 6. ANEXOS

Anexo 1. Formato de control de personas autorizadas para el registro de casos en aplicativos SRNI
Anexo 2. Manual creación y cargue plantilla SIRAV.
Anexo 5. Instructivo para solicitar ajuste a Declaraciones en RUV
Anexo 3. Instructivo para solicitar ajuste a Declaraciones en SIRAV
Anexo 4. Instructivo para solicitar ajuste a Declaraciones en SIPOD
Anexo 6. Manual Administración delegada Portal Vivanto.
Anexo 7. Protocolo para realizar Solicitudes de Información a la Subdirección Red Nacional de Información
Anexo 8. Protocolo para solicitud de Gestión de Usuarios
Anexo 9. Protocolo Solicitudes Desalojos

## 7. 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 |