
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Código: GSP-PR-01 / V3	
	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Fecha: 17/06/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página 1 de 8	

PROPÓSITO

El procedimiento tiene por objeto establecer los lineamientos y actividades del Grupo de Gestión del Servicio, tendientes a garantizar la eficiencia y oportunidad en el trámite de las solicitudes de ingreso al Programa de Prevención y Protección que lidera la UNP, como así mismo remitir a la Subdirección de Evaluación de Nivel de Riesgo las solicitudes de reevaluación a que hubiese lugar.

ALCANCE

Inicia con la intención o manifestación del (a) peticionario (a) de ser beneficiario (a) del Programa de Prevención y Protección, incluye la solicitud de medidas preventivas a la Policía Nacional y en caso que el mismo ya ostente una evaluación de riesgo por parte de esta entidad, se procederá a recepcionar los hechos sobrevinientes y verificar la temporalidad de la respectiva evaluación, finalizando con la solicitud a la Subdirección de Evaluación del Riesgo para continuar la ruta de Protección.

En caso de riesgo inminente y excepcional o de ser aplicable la activación de presunción constitucional de riesgo, se procederá a remitir la solicitud al Grupo de Tramites de Emergencia.



CARGO/ DEPENDENCIA

RESPONSABILIDADES

Coordinador Grupo Gestión del Servicio:	Coordinar que el trámite dado a las solicitudes de protección y reevaluación de nivel de riesgo, se realicen en el marco de los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad.
Funcionarios/ Contratistas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las solicitudes de Protección y Reevaluación del nivel de riesgo. 2. Apoyar en el ejercicio de sus funciones al Coordinador de Gestión del Servicio cumpliendo con los acompañamientos de tipo profesional y técnico que les sean requeridos.

DEFINICIONES



TÉRMINO	CONCEPTO
Riesgo	Probabilidad de ocurrencia de un daño al que se encuentra expuesta una persona, un grupo o una comunidad, como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón al ejercicio de su cargo, en unas condiciones determinadas de modo, tiempo y lugar.
Causalidad	La vinculación al Programa de Prevención y Protección, estará fundamentada en la conexidad directa entre el riesgo y el ejercicio de las actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias. Los interesados en ser acogidos por el programa deben demostrar, siquiera sumariamente, dicha conexidad.
Enfoque Diferencial	Para la Evaluación de Riesgo, así como para la recomendación y adopción de las medidas de protección, deberán ser observadas las especificidades y vulnerabilidades por edad, etnia, género, discapacidad, orientación sexual, y procedencia urbana o rural de las personas objeto de protección.
Reserva Legal	La información relativa a solicitantes y protegidos del Programa de Prevención y Protección es reservada. Los beneficiarios de las medidas también están obligados a guardar dicha reserva.
Temporalidad	Las medidas de protección tienen carácter temporal y se mantendrán mientras subsista un nivel de riesgo extraordinario o extremo, o en tanto la persona permanezca en el cargo, según el caso. Las medidas de prevención son temporales y se mantendrán en tanto persistan las amenazas o vulnerabilidades que enfrenen las comunidades o grupos.
Amenaza	Factor del riesgo que comprende las situaciones o hechos externos con la potencialidad de causar daño a una persona, grupo o comunidad, a través de una acción intencionada y por cualquier medio.

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Código: GSP-PR-01 / V3	
	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Fecha: 17/06/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página 2 de 8	

Evaluación de Riesgo	Proceso mediante el cual se realiza un análisis de los diferentes factores de riesgo a fin de determinar el nivel del mismo, que para los presentes efectos puede ser ordinario, extraordinario o extremo.
Medidas de protección	Acciones que emprende o elementos físicos de que dispone el Estado con el propósito de prevenir riesgos y proteger los derechos a la vida, integridad, libertad, y seguridad personal de los protegidos.
Ruta de Protección	Hace alusión a todos los pasos, procedimientos, actividades y gestiones adelantadas por las diferentes dependencias, oficinas y grupos de trabajo de la UNP, para la valoración de la situación de riesgo de la persona objeto del Programa de Protección.
Riesgo Extraordinario	Es aquel que las personas, como consecuencia directa del, ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón al ejercicio de su cargo, no están obligadas a soportar y comprende el derecho de recibir del Estado la protección especial por parte del Programa, respecto de su población y siempre que reúna las características contenidas en la Sentencia T-719/03, numeral 4.2.3.1. <i>“Caracterización de los riesgos frente a los cuales protege el derecho a la seguridad personal”</i> .
Riesgo Extremo	Es aquél que se presenta al confluir todas las características señaladas para el riesgo extraordinario y que adicionalmente es grave e inminente.
Riesgo Ordinario	Es aquel al que están sometidas todas las personas, en igualdad de condiciones, por el hecho de pertenecer a una determinada sociedad; genera para el Estado la obligación de adoptar medidas de seguridad pública y no comporta la obligación de adoptar medidas de protección.
Oportunidad	Las medidas de prevención y protección se otorgarán de forma ágil y expedita.
Coordinación	El programa de Prevención y Protección actuará ordenada, sistemática, coherente, eficiente y armónicamente con la Policía Nacional, demás autoridades del orden Nacional, Departamental y Municipal.
Consentimiento	Expresión libre emitida por el solicitante de Medidas de Protección a través de la cual manifiesta voluntariamente su intención expresa de vincularse al programa de protección y someterse a la realización de la evaluación de riesgo por parte de la UNP
Medidas de Emergencia	En casos de riesgo inminente y excepcional, el Director de la Unidad Nacional de Protección podrá adoptar, sin necesidad de la evaluación del riesgo, contemplando un enfoque diferencial, medidas provisionales de protección para los usuarios del Programa e informará de las mismas al Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas -CERREM en la siguiente sesión, con el fin de que éste recomiende las medidas definitivas, si es del caso.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991
- Decreto 4065 de 2011
- Decreto 4912 de 2011
- Decreto 4633 de 2011
- Decreto 4635 de 2011
- Decreto 1225 de 2012
- Decreto 2096 de 2012
- Decreto 1782 de 2013
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1448 de 2011
- Resolución 0805 de 2012
- Auto 092 de 2008
- Auto 098 de 2013
- Demás normas y jurisprudencia concordante.

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Código: GSP-PR-01 / V3	
	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Fecha: 17/06/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página 3 de 8	

CONSIDERACIONES GENERALES

- La información relativa a solicitantes y protegidos del programa de prevención y protección es reservada, los beneficiarios de las medidas también están obligados a guardar dicha reserva. La información en medio físico se controla mediante la radicación y escaneo de los documentos, los cuales son remitidos al servidor público o contratista conforme a la clasificación realizada por correspondencia para su trámite.
- Identificación: La identificación de la información del Peticionario se realiza conforme al número de radicación otorgado por el SIGOB
- Verificación: Se verifica que la información esté completa, en caso contrario el funcionario o contratista se comunica con el solicitante para complementarla.
- Causalidad: La vinculación al Programa de Prevención y Protección, estará fundamentada en la conexidad directa entre el riesgo y el ejercicio de las actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias.
- Salvaguarda de la información: la realiza el Servidor Público o contratista, mediante el diligenciamiento del "Formato registro y custodia del expediente del peticionario".
- El Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección, no incluirá el Programa de Protección a Víctimas y Testigos de la Ley 975 de 2005 ni el Programa de Protección y Asistencia a Víctimas y Testigos e Intervinientes en el Proceso Penal de la Fiscalía General de la Nación.

CONTENIDO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES A TENER EN CUENTA
Contratista o Funcionario	1. Recepcionar las solicitudes de protección.	<ul style="list-style-type: none"> - Las Solicitudes de Protección pueden ser recepcionadas por los diferentes canales establecidos de participación ciudadana, a saber: <ul style="list-style-type: none"> • Atención presencial al ciudadano • Atención telefónica al ciudadano • Atención virtual al ciudadano • Correspondencia - En caso de atención presencial, se informará los requisitos para recepcionar la solicitud, se deberá realizar el respectivo registro en el formato de atención personalizada al usuario, el cual deberá ser escaneado y remitido al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co a fin que sea ingresado en SIGOB, garantizando la trazabilidad de la información. - Si la solicitud de protección se efectúa vía telefónica, se deberá realizar registro de la misma en el respectivo formato y se informará los requisitos para iniciar la respectiva ruta. - En el evento que la solicitud sea enviada al correo electrónico de algún funcionario de la entidad o contratista o al correo de atencionalusuario@unp.gov.co se deberá remitir de inmediato al e-mail correspondencia@unp.gov.co para su respectiva radicación en SIGOB, con clasificación de importancia alta y con la



PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN

Código:
GSP-PR-01 / V3

GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN

Fecha: 17/06/2014

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Página 4 de 8



		<p>observación que los mismos deben ser radicados y enviados a la bandeja del SIGOB de Gestión de Servicio Solicitudes de Protección con carácter URGENTE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las solicitudes de protección que sean radicadas en las UOA, deberán ser escaneadas y remitidas al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co con copia al correo electrónico atencionalusuario@unp.gov.co. Sin embargo el funcionario que haga la recepción de la solicitud de protección, deberá prevenir al ciudadano en caso de que haga falta algún documento requisito para iniciar el trámite. - Si la solicitud se eleva directamente en correspondencia de la UNP, ésta deberá ser radicada y enviada de inmediato al SIGOB Gestión de Servicio Solicitudes de Protección.
<p>Contratista o funcionario</p>	<p>2. Verificar si el ciudadano que desea ingresar al Programa de Prevención y Protección es población objeto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En caso que la solicitud de protección sea para un ciudadano que no forma parte de la población objeto del Programa, se remitirá a la entidad competente y se informará de lo actuado al peticionario, documentos que deberán ser proyectados a través de SIGOB, por parte del equipo de trabajo de población no objeto. - Si la solicitud de Protección es de competencia de la UNP, se remitirá al equipo de trabajo que conozca de la respectiva población en la que se pueda clasificar el caso. - En cada equipo de trabajo poblacional, se designa semanalmente un funcionario o contratista a fin que realice el respectivo reparto.
<p>Contratistas o Funcionarios</p>	<p>3. Verificar requisitos para activación Ruta de Protección</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Son requisitos para la activación de ruta: - Formulario de vinculación al Programa debidamente diligenciado. - Cédula de Ciudadanía.(el funcionario o contratista que conozca del caso deberá corroborar el número de cédula en la página web de la Registraduría Nacional - Acreditación Población Objeto. - Denuncias* (En caso que no exista denuncia o judicialización de los hechos, la UNP deberá informar a la fiscalía las presuntas conductas



PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN

Código:

GSP-PR-01 / V3

GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN



Fecha: 17/06/2014

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Página 5 de 8



		<p>punibles en el marco de lo definido en el Artículo 28 del Decreto 4912 de 2011).</p> <ul style="list-style-type: none">- La vinculación al Programa de Prevención y Protección, estará fundamentada en la conexidad directa entre el riesgo y el ejercicio de las actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias. Los interesados en ser acogidos por el programa deben demostrar, siquiera sumariamente, dicha conexidad.- En caso de ausencia de alguno de los requisitos antes enunciados, se deberá contactar en un término no superior a cinco (5) días hábiles al solicitante, con el ánimo que allegue la totalidad de los documentos exigidos, en caso contrario se hará devolución de la misma, mediante oficio proyectado en SIGOB con destino al solicitante.- De los intentos de contacto con cada peticionario, a fin de solicitar el cumplimiento de requisitos para inicio de ruta, se deberá dejar constancia escrita.- Se deberá verificar en la base de datos remitida por la Cancillería, si el solicitantes es beneficiario de medidas cautelares por parte de la CIDH.- Si en la verificación de los documentos allegados por el solicitante, se observa que el mismo se encuentra ante un riesgo excepcional e inminente, se deberá trasladar el caso de manera inmediata al Grupo de Trámites de Emergencia.- Tratándose de casos en los que sea aplicable la activación de la presunción de riesgo constitucional, en los parámetros establecidos en el Artículo 41 del Decreto 4912 de 2011 y el Auto 098 de 2013, se dará traslado de los mismos al Grupo de Trámites de Emergencia.- Si se trata de una solicitud de seguridad a instalaciones, esta debe ser remitida mediante memorando proyectado en SIGOB a la Dirección para que allí se apruebe la realización de la valoración arquitectónica por parte de la Subdirección de Evaluación del Riesgo. Posterior a la aprobación, deberá enviarse mediante memorando proyectado en
--	--	---

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Código: GSP-PR-01 / V3	
	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Fecha: 17/06/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página 6 de 8	

		<p>SIGOB la solicitud de estudio de instalaciones a la Subdirección de Evaluación de Riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> - De ser recepcionada una solicitud de protección en la cual se verifique que el ciudadano ya es beneficiario del Programa y relaciona nuevos hechos de amenaza los cuales no fueron contemplados en el último estudio de Nivel de Riesgo, deberá darse traslado del mismo mediante comunicación interna suscrita por el Coordinador del Grupo a la Subdirección de Evaluación de Nivel de riesgo. - Si el solicitante ya es beneficiario del Programa, allega nuevos hechos que ya fueron verificados por autoridad competente y además de ello solicita ajuste de medidas de protección, se deberá dar traslado de la misma a la Secretaría Técnica del CERREM.
Contratista o Funcionario	4. Activar ruta de Protección	<p>En caso que la solicitud cumpla con la totalidad de requisitos se procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro en SISPRO del trámite adelantado. - Creación de la carpeta del caso con los documentos requisito de inicio ruta de protección, acompañados con la lista de chequeo de gestión del servicio y del formato registro y custodia del expediente del peticionario - Proyección comunicación interna con destino a la Subdirección de Evaluación de Nivel de Riesgo a fin de observar lo contemplado en el trámite ordinario del que versa el Artículo 40 del Decreto 4912 de 2011. - Semanalmente se designará un contratista o funcionario del equipo de trabajo poblacional a fin que verifique previamente la correcta elaboración de las carpetas de caso. - Las carpetas de caso, deberán ser revisadas por el Coordinador, quien al constatar el cumplimiento de los requisitos exigidos, firmará la comunicación con destino a la Subdirección de Evaluación de Nivel de Riesgo y hará entrega de la misma al funcionario o contratista que la proyectó. - En caso que se evidencie alguna inconsistencia en la activación se solicitará al



PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN

Código:
GSP-PR-01 / V3

GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN



Fecha: 17/06/2014

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Página 7 de 8



		contratista o funcionario la corrección inmediata.
Coordinador Gestión del Servicio/ Funcionario o Contratista	5. Solicitar Medidas Preventivas y traslado por competencia	<ul style="list-style-type: none">- Se deberá solicitar medidas preventivas mediante escrito proyectado por SIGOB y firmado por el Coordinador de Gestión del Servicio, con destino al Comando de Policía de la región donde se encuentra ubicado el solicitante de Protección.- En caso de evidenciarse que debe darse traslado por competencia a otras entidades del Estado, en atención a los hechos informados por el solicitante, deberá proyectarse por SIGOB el respectivo oficio remitario.
Contratista o Funcionario	6. Enviar Carpeta de Caso y su respectiva comunicación a la Subdirección de Evaluación de Nivel de Riesgo, y los demás documentos generados en la activación de ruta a las entidades correspondientes.	<ul style="list-style-type: none">- Quien elaboró la carpeta de caso y la respectiva comunicación interna, hará entrega de la misma al funcionario o contratista del Grupo de Gestión de Servicio, encargado de remitir dichos documentos a través de la empresa de correo certificado.- El funcionario o contratista, que recibe las carpetas deberá levantar acta en el instante que haga entrega de las mismas a la empresa de correo certificado donde se deberá consignar el código de seguridad y la valija en la cual será trasladada a la Subdirección de Evaluación del Nivel de Riesgo.- Los demás documentos serán entregados a la empresa de correo certificado a través del formato de Planilla de entrega de documentos.
Funcionario o Contratista/ Coordinador	7. Informar al peticionario lo actuado	<ul style="list-style-type: none">- Mediante Oficio generado por SIGOB el funcionario o contratista que haya conocido del caso, deberá proyectar escrito con destino al solicitante informando lo actuado, el cual deberá ser firmado por el señor Coordinador del Grupo.
Funcionario o Contratista	8. Encausar los requerimientos de solicitud de revaluación de nivel de riesgo	<ul style="list-style-type: none">- Se recepcionará la solicitud de Revaluación de nivel de riesgo por parte de las siguientes dependencias:<ol style="list-style-type: none">1. Grupo de Control, Seguimiento, y Desmonte, con ocasión al cumplimiento del termino señalado en el parágrafo 2 del Artículo 40 del Decreto 4912 de 2011 (El nivel de riesgo de las personas que hacen parte del Programa de Protección será revaluado una vez al año).2. Secretaría Técnica CERREM, cuando la solicitud de revaluación de nivel de riesgo proceda como recomendación del Comité de

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Código: GSP-PR-01 / V3	
	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	Fecha: 17/06/2014	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página 8 de 8	

		Evaluación del Riesgo y Recomendación de Medidas – CERREM debidamente adoptada por la UNP mediante Resolución.
Funcionario o Contratista	9. Recibir las devoluciones de expedientes o solicitudes no conformes	- En caso que alguna dependencia realice devolución de solicitudes o inicios de ruta, se deberá entregar la misma al funcionario que conoció del caso con el objeto que subsane la novedad.
Funcionario o contratista	10. Reportar información consolidada de no conformes a la Oficina Asesora de Planeación e información	

FORMATOS Y REGISTROS:

- Guía para la recepción, atención y análisis de solicitudes de protección
- Formulario de inscripción para el programa de prevención y protección
- Formato remisión de casos al grupo especial de trámites de emergencia Getem
- Formato recepción y análisis de casos, grupo de atención a víctimas
- Formato lista de chequeo Gestión del Servicio
- Formato Remisión de casos para trámites de emergencia reclamantes de tierras
- Formato registro y custodia del expediente del peticionario.
- Formato acta de entrega de carpetas de casos a correo certificado.
- Formato seguimiento producto/servicio no conforme

CONTROL DE CAMBIOS

Versión inicial	Identificación del cambio	Versión final
02	<p>Propósito: Se actualizó el propósito del Procedimiento de acuerdo.</p> <p>Alcance: Se ajustó el alcance del Procedimiento de acuerdo a lo establecido en la Política de Prevención y Protección.</p> <p>Responsables y Responsabilidades: Se adecuó de acuerdo a la estructura del Grupo.</p> <p>Contenido: El contenido se adecuó y se precisó en aras de brindar claridad al procedimiento y soporte a cada actividad realizada.</p>	03

Elaboró: Nazly Esmeralda Salinas Camargo Oficial de Protección	
Revisó: Cristian Francisco Pulido Acuña Coordinador Gestión del Servicio	
Aprobó: Alonso Miranda Montenegro Subdirector de Protección	
Oficializó: Jaime Orlando Infante Acosta Jefe Oficina Asesora Planeación e Información	