

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 1 de 82

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ISO 9001:2015
MECI 2014
ISO 45001:2018
ISO 14001:2015
ISO 27001:2013

Bogotá D.C. Mayo de 2021

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 2 de 82

1. TABLA DE CONTENIDO:

Tabla de contenido

1. TABLA DE CONTENIDO:	2
2. INTRODUCCION	5
3. OBJETIVO	5
3.1. Alcance del Sistema Integrado de Gestión	6
3.2. Justificación de Exclusiones	6
3.3. Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión	6
3.4. Visión Estratégica del Sistema Integrado de Gestión:	6
4. DEFINICIONES	7
5. DESARROLLO	9
5.1. ESTRUCTURA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	9
5.1.1. Presentación	9
5.1.2 Organización	9
5.1.3 Misión	10
5.1.4 Visión	10
6. SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD	11
6.1. Productos y/o Servicios	11
6.2. Usuarios y partes interesadas	11
6.3. Derechos y Necesidades de los Usuarios y partes interesadas	13
6.4. Marco Legal	13
6.5. Políticas del Sistema Integrado de Gestión	14
6.5.1. Política del Sistema Integrado Gestión	14
6.5.2. Política de Gestión Integral de Riesgos	14
6.5.3. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	14
6.5.5. Política de Seguridad de la Información	16
A continuación, se listan los objetivos específicos de las estrategias definidas en la implementación del manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.	16
6.5.6. Política del Buen Cuidado	17
6.6. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	18
7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	19
7.1. Requisitos Generales	19
7.2. Requisitos de la Información Documentada	20
7.3. Creación y Control de la información documentada y Registros	20
8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	24
8.1. Compromiso de la Dirección	24

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 3 de 82

8.2. Enfoque al Cliente	24
8.3. Planificación	25
8.3.1. Planificación del Sistema Integrado de Gestión	25
8.3.2. Tratamiento del riesgo	27
8.4. Programas del Sistema de Gestión de SST	28
8.4.1. Gestión de la Salud	28
8.4.2. Programa de vigilancias epidemiológicas de desórdenes musculo esqueléticos (DME)	29
8.4.3. Programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial	30
8.4.4. Programa del Buen Cuidado	30
8.4.5. Higiene Industrial	32
8.4.6. Seguridad Industrial	32
8.4.7. Programa PARE	32
8.4.8. Programa de orden y aseo 5 "S"	32
8.4.9. Elementos de Protección Personal	33
8.4.10. Plan estratégico de Seguridad Vial	33
8.4.11. Plan de emergencia	33
8.4.12. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST	34
8.4.13. Comité de Convivencia Laboral	34
8.4.14. Brigada de emergencia	34
8.4.16. Programa Para Uso Eficiente y Ahorro del Agua y la Energía Eléctrica	35
8.4.17. Programa de Buenas Prácticas de Cero papel	36
8.4.20. Plan de Seguridad y privacidad de la Información	38
8.4.21. Plan de capacitación sensibilización y comunicación de seguridad y privacidad de la información	44
8.4.22. Gestión de Seguridad de la Información	46
8.4.22.1.1. Gestión de incidentes de seguridad de la Información	46
8.4.22.1.2. Gestión de usuarios en sistemas de información	47
8.4.22.1.3. Gestión de inventario de activos de información	48
8.4.22.1.4. Gestión De Riesgos De Seguridad De La Información Y Seguridad Digital	48
8.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	49
8.5.1. Responsabilidad y autoridad	49
<i>Centro de Operaciones Monitoreo y Riesgo –COMR-.</i>	53
8.5.2. Representante de la Dirección	59
8.5.3. Comunicación Interna	59
8.5.4. Toma de Conciencia	60
8.6. Revisión por la Dirección	60
8.6.1. Generalidades	60

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 4 de 82

8.6.2. Información para la revisión por la Dirección	61
9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	64
Provisión de los Recursos	64
9.1. Talento Humano	64
9.2. Infraestructura	65
9.3. Ambiente de Trabajo	70
10. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	71
10.1. Planificación de la prestación del Servicio	71
10.2. Procesos relacionados con el cliente	71
10.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	71
10.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	72
10.2.3. Comunicación con el Cliente	72
10.3. Diseño y Desarrollo	73
10.4. Adquisición de bienes y servicios	73
10.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios	73
10.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios	73
10.4.3. Verificación de los Servicios contratados	74
10.5. Prestación del Servicio	74
10.5.1. Control de la prestación del servicio	74
10.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio	74
10.5.3. Identificación y Trazabilidad	74
10.5.4. Propiedad del Cliente	75
10.5.5. Preservación del servicio	75
10.5.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición	75
11. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	76
11.1. Generalidades	76
11.2. Seguimiento y Medición	76
11.2.1. Satisfacción del Cliente	76
11.2.2. Auditoría Interna	77
11.2.3. Seguimiento y medición de los procesos y servicios	77
11.3. Control del Producto, Servicio o Salida No Conforme	78
11.4. Análisis de Datos	78
11.5. Mejora	78
11.5.1. Mejora Continua	78
11.5.2. Acción correctiva / Acción Preventiva	78
12. ANEXOS	79
13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	79
14. CONTROL DE CAMBIOS	80

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 5 de 82

2. INTRODUCCION

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, continuando con la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión y con base en los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, desarrolla actividades encaminadas a simplificar, integrar y satisfacer las necesidades y problemas de sus partes interesadas, para generar valor público mediante generación de resultados con calidad.

El presente manual se rige bajo lo establecido en las Normas Internacionales vigentes ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO-IEC 27001:2013, MECI 2014; con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en pro de la mejora continua de cada uno de sus Sistemas de Gestión.

Es importante resaltar que la Unidad atiende los principios del sistema de gestión de la calidad: enfoque al cliente, **Liderazgo**, compromiso con las personas, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de relaciones, resaltando el que le compete directamente a la Alta Dirección, el liderazgo no solo hace referencia a la dirección sino también a las personas que tienen equipos a cargo, lo cual es importante para proponer cambios, acciones y resultados que lleven a promover la toma de conciencia en la entidad.

Adicionalmente, la Unidad reconoce la importancia de los principios de seguridad de la Información, en el marco del mejoramiento continuo, respecto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad con relación a la información de la población víctima a nivel nacional, lo cual es importante para implementar progresivamente los controles de seguridad de la información en el marco de la gestión de riesgo.

3. OBJETIVO

Describir y documentar de forma clara y coherente el Sistema Integrado de Gestión que la Unidad establece, implementa, mantiene y mejora continuamente con el fin de asegurar la prestación de los servicios en el marco de los requisitos legales y como resultado de la interacción de los procesos.

El Sistema Integrado de Gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en las siguientes normas:

- ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- MECI 2014: Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno.
- ISO 45001:2018: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISO 14001:2015: Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 6 de 82

USO.

- ISO-IEC 27001:2013: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

El manual representa las políticas y objetivos para el Sistema Integrado de Gestión, el alcance, la descripción de los procesos, así como su interacción y la documentación asociada a los mismos y las acciones y actividades para manejar los riesgos de manera integral. Esto hace parte de la gestión integral de riesgos.

3.1. Alcance del Sistema Integrado de Gestión

Registro, atención, asistencia y reparación de las víctimas del conflicto armado y coordinación del SNARIV, en los procesos de la sede del nivel central y las Direcciones Territoriales definidas por la Entidad.

3.2. Justificación de Exclusiones

El Sistema Integrado de Gestión de la Unidad, estructurado bajo los parámetros de las normas ISO 9001:2015, no tiene exclusiones y aplican la totalidad de numerales.

Respecto a los controles de seguridad de la Información relacionados en el Anexo "A" de la norma ISO-IEC 27001:2013, las exclusiones se encuentran en el documento "Declaración de aplicabilidad", con su respectiva justificación.

3.3. Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión

La información documentada del SIG se encuentra clasificada de la siguiente manera:

Primero	Manual del SIG
Segundo	Caracterizaciones de los procesos
Tercero	Manuales, Programa y Políticas
Cuarto	Procedimientos
Quinto	Formatos, Guías, Instructivos, Protocolos, Metodologías.
Sexto	Registros asociados a cada proceso y procedimiento.

Nota: Las necesidades documentales de la Unidad, se definirán en el procedimiento (Control de la Información Documentada del SIG)

3.4. Visión Estratégica del Sistema Integrado de Gestión:

Visualizamos un sistema integrado de gestión que busca la innovación y la mejora continua, así como las tareas operativas y estratégicas de la Unidad, de los grupos de interés y partes interesadas para que a su vez impacten de manera positiva en los servicios prestados a las víctimas del conflicto armado.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 7 de 82

4. DEFINICIONES

Administración de Riesgos: Conjunto de elementos de control que, al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública auto controlar aquellos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una entidad que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.

Característica de la Calidad: Cualidad inherente a un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito de norma, que diferencia uno de otro.

Impacto ambiental: Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

SIG: Sistema Integrado de Gestión: Conjunto formado por la estructura de la entidad, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integral de los sistemas. Para la Unidad el Sistema Integrado de gestión está conformado por los siguientes sistemas de gestión: • Sistema de Gestión de la Calidad • Sistema de Gestión Ambiental • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información • Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo • Modelo Estándar de Control Interno

Sistema de Gestión de Calidad: Es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Sistema de Seguridad de la Información: (SGSI) es un conjunto de prácticas destinadas a implementar controles, que permitan verificar, mantener, mejorar y preservar la protección de los activos de información de la Entidad con el fin de minimizar los riesgos por pérdida de confidencialidad, indisponibilidad o integridad de la información.

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: SST procura la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 8 de 82

Sistema de gestión ambiental: Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales, otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades de la entidad en materia ambiental.

Modelo Estándar de Control Interno (MECI): se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 9 de 82

5. DESARROLLO

5.1. ESTRUCTURA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

5.1.1. Presentación

A través de la Ley 1448 de junio de 2011, se crea la Unidad Especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

La Unidad tiene por objetivo coordinar el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas y la ejecución e implementación de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las mismas en los términos establecidos por la Ley.

5.1.2 Organización

La Unidad tiene su sede en Bogotá D. C., en donde funciona la Dirección General, aprobada mediante Decreto 4802 de 2011, además cuenta con veinte (20) Direcciones Territoriales, treinta y cuatro (34) Centros Regionales y ciento noventa y siete (197) puntos de atención, en donde se atiende la ciudadanía en general y las víctimas de los 1.123 municipios del país con el fin de implementar la política pública de atención, asistencia y reparación a las víctimas.

RAZÓN SOCIAL	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
NIT	900.490.473 – 6
DIRECCIÓN	Cra. 85d #46^a – 65, Complejo Logístico San Cayetano
ACTIVIDAD ECONÓMICA	7512: Actividades Ejecutivas de la Administración Pública en General
REPRESENTANTE LEGAL	Ramón Rodríguez
A.R. L	POSITIVA Compañía de Seguros
CLASE DE RIESGO	I – II y V
CENTROS DE TRABAJO	2 sedes en la Ciudad de Bogotá – 20 Direcciones Territoriales.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 10 de 82

5.1.3 Misión

Liderar acciones del Estado y la sociedad para atender y reparar integralmente a las víctimas, para contribuir a la inclusión social y la paz.

5.1.4 Visión

En el 2031, la Unidad para las Víctimas será la entidad pública referente por su aporte a la reconstrucción del tejido social, la consolidación de la paz y el liderazgo en la reconciliación del país, a través de procesos de calidad, excelencia e innovación que permiten atención, asistencia y reparación integral a toda la población afectada por el conflicto.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 11 de 82

6. SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD

6.1. Productos y/o Servicios

Los productos y/o servicios que actualmente presta la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas son los que se encuentran establecidos en la caracterización de los procesos y se controlan bajo el procedimiento Salida No Conforme.

6.2. Usuarios y partes interesadas

Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad, las partes interesadas establecidas por la Unidad son: Víctimas, Entidades nacionales y territoriales, Sociedad, Organizaciones Privadas, Comunidad Internacional y Cliente Interno.

El siguiente gráfico evidencia las partes interesadas identificadas para la Unidad:



Víctimas del Conflicto Armado: Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Nota: Se pueden considerar víctimas tanto ciudadanos colombianos o extranjeros que se encuentren en el territorio nacional o en el exterior, en concordancia con los requisitos establecidos en la Ley 1448 de 2011

Por hecho victimizante, encontramos principalmente:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 12 de 82

- Atentado terrorista / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos
- Amenaza
- Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado
- Desaparición forzada
- Desplazamiento forzado
- Homicidio
- Minas Antipersonal, Munición sin Explotar y Artefacto Explosivo improvisado
- Secuestro
- Tortura
- Vinculación de Niños, Niñas y Adolescentes a actividades relacionadas con grupos armados
- Despojo y abandono forzado de tierras
- Confinamiento
- Lesiones Personales físicas
- Lesiones Personales Psicológicas

Entidades Nacionales y Territoriales: Conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacionales y territoriales y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas.

Sociedad: Conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes

Organizaciones Privadas: Empresa u organización con fines de lucro que es propiedad de inversionistas particulares. Así el socio mayoritario no necesariamente es una persona, sino que también puede ser otra compañía, siempre y cuando esta no pertenezca al Estado. En los subgrupos de partes interesadas identificados se encuentran el Ente Certificador, Organizaciones público / privadas, Medios de Comunicación, ARL, Proveedores de Servicios, Gestores de Residuos Peligrosos / Receptor de Residuos Peligrosos, entre otros.

Comunidad Internacional:

- Sistema Internacional de Protección de DDHH
- Sistema de Naciones Unidas
- Cooperantes no institucionalizados o individuales
- Países receptores (consulados o defensorías)
- Cooperantes institucionales de acuerdo con clasificación APC

Cliente Interno: Conjunto de servidores públicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, y los Operadores de los programas y/o servicios que presta la Unidad.

Los requisitos de las partes interesadas se encuentran definidos en la caracterización de los procesos y en la identificación de los servicios no conformes de los procesos misionales de la Entidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 13 de 82

6.3. Derechos y Necesidades de los Usuarios y partes interesadas

Son derechos y necesidades de nuestros usuarios:

1. Derecho a la verdad, justicia y reparación.
2. Derecho a acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
3. Derecho a ser beneficiario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad.
4. Derecho a solicitar y recibir atención humanitaria.
5. Derecho a participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, atención y reparación integral.
6. Derecho a que la política pública de que trata la Ley 1448 de 2011, tenga enfoque diferencial.
7. Derecho a la reunificación familiar cuando por razón de su tipo de victimización se haya dividido el núcleo familiar.
8. Derecho a retornar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional.
9. Derecho a la información sobre las rutas y los medios de acceso a las medidas que establece la Ley.
10. Derecho a conocer el estado de procesos judiciales y administrativos que se estén adelantando, en los que tengan un interés como parte o intervinientes.
11. Derecho de las mujeres a vivir libres de violencia.
12. 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, según el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
13. Derecho a la protección de datos personales, que trata la Ley 1581 de 2012.
14. Derecho a gozar de un ambiente sano.
15. Derecho a disfrutar de un entorno laboral saludable que garantice condiciones de bienestar para los trabajadores y colaboradores.

Los requisitos o necesidades de las partes interesadas se encuentran definidos en el formato de caracterización de los procesos y en el formato de identificación de servicio no conforme.

6.4. Marco Legal

Los procesos de la Unidad fueron contruidos dentro del marco legal que la rige, normativa que incluye los requisitos del sistema integrado de gestión de la Entidad, gestionados por medio del procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales. (Ver Anexo 1 - Normograma).

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 14 de 82

6.5. Políticas del Sistema Integrado de Gestión

6.5.1. Política del Sistema Integrado Gestión

La Unidad para las Víctimas implementa y mejora continuamente sus procesos de manera eficaz, eficiente y efectiva, ejecutando políticas, planes, programas y/o proyectos en el nivel nacional y territorial para la atención, asistencia y reparación integral en coordinación con el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, y con la participación de las Víctimas y demás partes interesadas, en cumplimiento de los requisitos legales como contribución a la reconciliación y la paz.

De igual forma, se compromete a establecer mecanismos que aporten a la gestión de aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades de la entidad, preservar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, así como trabajar permanentemente en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

6.5.2. Política de Gestión Integral de Riesgos

“La Unidad administra integralmente los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, trabajando para la reparación integral de las víctimas y la implementación de la ley 1448 del 2011, con el fin de aumentar su eficacia y eficiencia a través de la identificación, análisis y valoración de riesgos que permita tomar acciones para evitar su materialización”.

La política de administración de riesgos de la Unidad se desarrolla con mayor detalle en la Metodología de Administración de riesgos, la cual integra los lineamientos aplicables a los riesgos de corrupción, Operativos, de Seguridad de la Información y Seguridad Digital, de Seguridad y Salud en el trabajo, Ambientales y Públicos.

6.5.3. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas creada mediante la ley 1448 de 2011, fundamenta su misionalidad en la formulación y ejecución de los planes, programas, proyectos y acciones específicas, tendientes a la atención y reparación integral de las víctimas.

Conscientes del valor del talento humano, la Unidad fundamenta su política de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, basada en la promoción y mantenimiento de las mejores condiciones laborales, para lo cual se compromete con las siguientes acciones:

- Destinar recursos económicos, materiales y equipo humano para cumplir los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo.
- Velar por la aplicación y cumplimiento de la legislación Nacional en términos de Seguridad, Salud en el Trabajo, así como las directrices y procedimientos que formule

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 15 de 82

la Unidad que sean pertinentes a los funcionarios de planta, contratistas y colaboradores.

- Promover la calidad de vida laboral y la integridad física, mental y social en búsqueda del control de los riesgos de salud y la mejora continua en el ambiente laboral de la Unidad.
- Generar en nuestros funcionarios de planta, contratistas y colaboradores una cultura de auto cuidado, mediante el reporte de actos y condiciones inseguras, así como la participación en las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Asegurar la identificación continua de los peligros, valoración de los riesgos y determinación de estrategias de control a fin de prevenir incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales que puedan afectar la salud y la seguridad de nuestros funcionarios, contratistas y colaboradores.

La Unidad establece acciones para mejorar continuamente su Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo, desarrollando planes y estrategias que involucren todas las áreas y procesos de la organización tanto a nivel nacional como territorial.

Esta política está disponible para todas las partes interesadas, debe ser entendida y acatada por funcionarios, contratistas y colaboradores de la Unidad.

6.5.4. Política Ambiental

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas y en cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se compromete con la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, la identificación de aspectos e impactos generados por la entidad, la gestión integral de residuos, el uso eficiente y ahorro de agua y energía, la reducción del consumo de papel y la implementación de compras sostenibles.

Igualmente se compromete a identificar y cumplir los requisitos legales y otros aplicables, destinar los recursos necesarios, fortalecer la comunicación y divulgación de los elementos del Sistema, la cultura y toma de conciencia entre las partes interesadas, implementar buenas prácticas ambientales y a su mejora continua, esto a través de planes y programas que involucren todas las actividades, productos y servicios en los procesos y sedes de la Unidad.

Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental

1. Impulsar la cultura y toma de conciencia a través del fomento de iniciativas y buenas prácticas ambientales para una mayor responsabilidad ambiental.
2. Disminuir las consecuencias negativas que se generan sobre el ambiente mediante la ejecución del plan institucional de gestión ambiental-PIGA, con el fin de controlar los aspectos e impactos ambientales de las actividades, productos y servicios.
3. Fortalecer el desempeño ambiental de la entidad a través del seguimiento, medición, análisis y evaluación para la mejora del sistema.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 16 de 82

- Contribuir con el Pacto Global de las Naciones Unidas y fomentar el desarrollo sostenible mediante la implementación de acciones que generen un compromiso con el medio ambiente en articulación con las partes.
- Asegurar la identificación y verificación periódica de los requisitos legales y otros aplicables a través de acciones de monitoreo y seguimiento para contribuir al Sistema de Gestión Ambiental de la entidad.

6.5.5. Política de Seguridad de la Información

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se compromete al manejo y control de la información, así como de los activos que la soportan, implementando los estándares, modelos de seguridad y privacidad, que permitan la protección de la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, a través de controles en aras de mitigar y reducir los riesgos relacionados con la divulgación, pérdida o modificación de datos, realizando gestión y seguimiento a los eventos e incidentes de seguridad para fomentar y mantener la cultura de seguridad de la información, siguiendo las directrices legales y reglamentarias, promoviendo la mejora continua en sus operaciones, generando un marco de confianza institucional en la adecuada gestión de la información de la Unidad.

Objetivos específicos:

A continuación, se listan los objetivos específicos de las estrategias definidas en la implementación del manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

- Proteger la información y sistemas de información, según estándares que salvaguarden la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de los activos de la Entidad.
- Implementar los controles de seguridad de la información, para mitigar, reducir o eliminar la divulgación, pérdida o modificación no controlada de los activos de la Entidad.
- Realizar seguimiento a los eventos e incidentes de seguridad, para obtener lecciones aprendidas y mejorar periódicamente el sistema de gestión de Seguridad de la Información.
- Promover, mantener y establecer la cultura en seguridad de la información en la Unidad para las Víctimas y partes interesadas.
- Incrementar la disponibilidad de servicios de TI y de operación, a través del plan de continuidad de negocio.
- Suministrar información confiable, íntegra, oportuna, accesible y de valor a la población Víctima.

Alcance de la Política del Sistema de gestión de seguridad de la información:

La Política general y sus políticas específicas de seguridad de la información deben ser cumplidas por los directivos, funcionarios, usuarios, terceros a nivel central y territorial o cualquier persona o entidad que tenga una relación contractual con la UARIV, las cuales:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 17 de 82

- Accedan a información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas o de las Víctimas.
- Usen equipos informáticos, de telecomunicaciones conectados a la infraestructura de la Entidad o que tengan acceso a cualquier activo de información de la UARIV.
- Diseñen, construyan, prueben y/o usen herramientas tecnológicas y/o servicios informáticos de la UARIV.
- Ingresen de manera física o lógica a las instalaciones de la UARIV.

6.5.6. Política del Buen Cuidado

La Unidad ha establecido una Política del Buen Cuidado, la cual contiene y expresa la voluntad de la Entidad en cuanto a lo dispuesto por el artículo 169 del Decreto 4800 de 2011 y la Resolución 1166 de 2018 del Ministerio de Salud:

La Unidad establece la Política del Buen Cuidado, asumiendo como un principio de responsabilidad institucional que CUIDAR al personal a su servicio es una manera de garantizar el cumplimiento de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras.

Para la Unidad, CUIDAR es difundir al personal que no se pueden eliminar los riesgos, imprevistos o emergencias derivadas de la situación de violencia y conflicto armado en el país, pero que si se pueden cambiar los comportamientos para disminuir la exposición a estos. CUIDAR es reconocer que es natural y posible agotarse emocional y físicamente cuando se trabaja con el sufrimiento humano. CUIDAR es fortalecer una cultura preventiva que permita a todas y todos contribuir con la disminución de los riesgos. CUIDAR es velar por la integridad y el buen nombre de la Unidad en todo el territorio nacional y en escenarios internacionales. CUIDAR es resaltar la importancia del trabajo en equipo como herramienta para aliviar las cargas. CUIDAR es ser consciente y fortalecer mi capacidad de ser gestor de mi cuidado y el de los demás.

Objetivo General

Apoyar acciones integrales en favor del autocuidado y cuidado emocional del personal de la Unidad en cumplimiento del párrafo del artículo 169 del Decreto 4800 de 2011.

Objetivo específico

- Promover acciones de autocuidado y cuidado emocional frente a las condiciones asociadas a la violencia del conflicto armado con los equipos de trabajo.
- Realizar intervención y acompañamiento para el cuidado emocional de los equipos de trabajo, frente a las condiciones asociadas a la violencia del conflicto armado.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 18 de 82

- Monitorear el nivel de desgaste emocional del personal y contar con información adecuada y oportuna para la toma de decisiones cuando se evidencian niveles elevados.
- Fortalecer una cultura del buen cuidado a través de las herramientas institucionales y comunicativas.

6.6. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

1. Atender, asistir y reparar de manera efectiva a las víctimas del conflicto armado interno
2. Coordinar de manera eficaz y eficiente a las entidades que conforman el SNARIV en lo concerniente a la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.
3. Contribuir al Fortalecimiento del proceso de participación efectiva de las víctimas y los diferentes actores sociales en los espacios definidos por la ley.
4. Administrar los riesgos del sistema integrado y fomentar la cultura para su prevención.
5. Cumplir la normativa nacional vigente aplicable al Sistema Integrado de Gestión en sus componentes de calidad, ambiental, MECI, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información.
6. Mejorar continuamente los procesos para garantizar la calidad en el servicio que presta la Unidad.
7. Proteger la información y sistemas de información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral las Víctimas según los más altos niveles de control de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
8. Implementar programas que de manera responsable contribuyan en disminuir las consecuencias negativas que se generan sobre el ambiente, con el fin de controlar los aspectos e impactos ambientales producto de las actividades operativas de la Unidad para las Víctimas.
9. Desarrollar programas de promoción y prevención que contribuyan a disminuir la accidentalidad y la incidencia de enfermedades laborales, así como acciones de autocuidado y cuidado emocional de los equipos de trabajo en pro de la mejora continua del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 19 de 82

7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7.1. Requisitos Generales

Para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los productos y servicios, así como para asegurar que nuestros servicios son conformes con los requisitos de los clientes y los establecidos por la normativa vigente, la Unidad para las víctimas ha establecido, documentado, y está en proceso de implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión cuyas directrices, políticas y objetivos han sido documentadas en el presente manual, garantizando de esta manera el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de la Metodología para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno, ISO 14001:2015 y la norma 27001:2013, ISO 45001:2018 y la norma ISO-IEC 27001:2013

Para lo anterior, la Unidad:

- a) Identificó los procesos por medio de los cuales lleva a cabo el cumplimiento de la misión a través del mapa de procesos. En este se encuentran clasificados los procesos en estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control (Ver Anexo 2).
- b) Determinó, a través de las caracterizaciones de los procesos (18 procesos identificados), su secuencia e interacción, estableciendo la articulación entre los mismos por medio de los proveedores, entradas requeridas, salidas esperadas y clientes internos y externos en cada uno de ellos, permitiendo de esta manera que los usuarios y partes interesadas conozcan el accionar de la Unidad. (Ver Anexo 3 – Formato caracterización del proceso).
- c) Determinó los procedimientos y la información documentada del sistema, los planes de acción y los respectivos indicadores de gestión, como métodos y criterios necesarios para asegurar que la implementación y el control de los procesos del Sistema Integrado de Gestión son eficaces y eficientes.
- d) De igual manera, para el registro, atención, asistencia y reparación de las víctimas del conflicto armado, la Unidad para las Víctimas realiza convenios interadministrativos y los diferentes tipos de contratos establecidos en la Ley con personas naturales y jurídicas, los cuales son controlados mediante la supervisión técnica, administrativa financiera y legal realizada por los servidores públicos asignados por la Entidad, por medio del procedimiento de supervisión de contratos y convenios.
- e) Gestiona ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, los proyectos de inversión y los recursos necesarios para apoyar la operación de seguimiento de los procesos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 20 de 82

- f) Realiza un seguimiento y análisis integral del desempeño de los procesos, desde el punto de vista del análisis financiero, cumplimiento de metas y el estado de implementación del sistema de gestión.
- g) Se formulan acciones correctivas sobre los resultados críticos del seguimiento y análisis integral de los procesos, con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los mismos.
- h) Se estableció la política y metodología de riesgos, incluyendo riesgos operativos, de corrupción, de seguridad de la información, de seguridad y salud en el trabajo, ambientales, y públicos, con base a estos documentos se construyeron los mapas de riesgos por procesos y de su consolidación se obtuvo el mapa de riesgos institucional.

7.2. Requisitos de la Información Documentada

La información documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad incluye:

- a) Declaraciones de la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- c) Procedimientos documentados requeridos por la norma NCTGP 1000:2009, ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001: 2015, ISO 45001:2018, ISO 27001:2013 y la Metodología para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno y la información documentada necesaria para que la Unidad cumpla con su misión y las funciones asignadas.

7.3. Creación y Control de la información documentada y Registros

Para dar cumplimiento al Control de información documentada y en cumplimiento de La ley 594 del 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", la cual menciona en su articulado y el título IV la obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos: creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos, entre otros. La Unidad deberá refinar procesos para estandarizar las actividades que se realizan en el Control de la información documentada, la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental, prestamos documentales, elaboración de inventarios documentales, préstamo de documentos, manejo de comunicaciones oficiales físicas y electrónicas, evaluación de información secundaria y la primera versión del programa de gestión documental, a través del tiempo ha evidenciado mejoras conforme a los recursos y la capacidad administrativa del proceso de Gestión Documental, Entre estas, como la adquisición de estantería adecuada para la disposición de los documentos de archivo en la bodega, estandarización al proceso de recibo y trámite de correspondencia de acuerdo con los tipos documentales que se tramitan en la Unidad, estos en el marco del proceso Gestión Documental

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 21 de 82

Proceso De Gestión Documental

Es un conjunto de actividades que permiten la correcta administración de la información y sus soportes, por medio de una serie de documentos que modelan la función archivística de la Entidad a través de tecnologías de la información que optimizan la gestión, de tal forma que permite la custodia, conservación y recuperación oportuna de las evidencias resultantes de la gestión de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas.

La unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas identificará, analizará y acogerá las mejores técnicas para la creación, uso, mantenimiento, retención acceso, conservación y preservación de la Información de los documentos que se generen e ingresen, independiente de su tipo de soporte y medio en el que se produzca, en articulación y coordinación con las demás dependencias involucradas.

El documento que orienta el cumplimiento de la gestión documental es el Programa de Gestión Documental.

Para la conservación de documentos de SST se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

Se debe conservar los registros y documentos que soportan el SG-SST de manera controlada, garantizando que sean legibles, fácilmente identificables y accesibles, protegidos contra daño, deterioro o pérdida. Los siguientes documentos y registros deben ser conservados por un periodo mínimo de veinte (20) años, contados a partir del momento en que cese la relación laboral del trabajador con la empresa:

1. Resultados de los perfiles epidemiológicos de salud de los trabajadores, así como los conceptos de los exámenes de ingreso, periódicos y de retiro de los trabajadores.
2. Resultados de mediciones y monitoreo a los ambientes de trabajo, como resultado de los programas de vigilancia y control de los peligros y riesgos en seguridad y salud en el trabajo.
4. Registros de las actividades de capacitación, formación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo.
5. Registro del suministro de elementos y equipos de protección personal.

Componentes

- **Creación:** para la creación de cualquier tipo de documento que pueda contemplarse en el ejercicio de las actividades inherentes a las funciones de La Unidad como: formatos, comunicaciones oficiales y registros en general, es necesario contemplar la estructura documental definida en el Manual de Sistema Integrado de Gestión y el procedimiento de control de documentos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 22 de 82

- **Mantenimiento:** el mantenimiento refiere a la necesidad de garantizar la integridad técnica, intelectual, estructural, relacional dentro del subsistema de gestión documental, donde se debe evidenciar los metadatos asociados a los documentos y/o registros. Para ello se cuenta con el Instructivo para la construcción y mantenimiento del inventario de archivos de información.
- **Retención:** Se aplica mediante los procedimientos de Elaboración Tablas de Retención Documental y se debe tener en cuenta los tiempos determinados en la tabla de retención documental en las casillas de AG archivo de gestión para realizar las transferencias documentales en los momentos indicados como se menciona en el Procedimiento Aplicación de tablas de retención documental y Transferencia Documental.
- **Coordinación y Acceso:** el acceso a la información que reposa en los archivos de La Unidad está regido por las tablas de control de acceso a la información y por niveles de clasificación y las restricciones mencionadas "Procedimiento de Generación de Inventario de Archivos de Información", en donde se determina los niveles de acceso e indica los perfiles de los usuarios de la información que se dispone a la consulta, todo en función de garantizar la protección de la información y los datos que reposan en La Unidad. La coordinación está orientada a adelantar un solo esfuerzo en la creación y gestión de los documentos evitando duplicidad en los registros.
- **Conservación:** el Archivo General de la nación lo define como "...medidas de conservación, restauración donde se garantice la integridad física y funcional de los documentos análogos, donde se deben definir medidas que tiendan a garantizar que permanezcan auténticos, disponibles, íntegros, inalterables, confiables y de fácil consulta a través del tiempo..."
- **Preservación:** son las acciones que garantizaran y aseguraran la estabilidad física y electrónica de los documentos a largo plazo, garantizando sus características internas y externas durante su tiempo de gestión, para ello se cuenta con el procedimiento de control de registros.
- **Correspondencia:** Según el acuerdo 060 del 2001, debe tener una numeración única en las oficinas de correspondencia de La Unidad, la correspondencia está determinada por comunicaciones oficiales que se generen, que se tramitan o se reciben en la Unidad para las Víctimas, las cuales se gestionan a través del procedimiento de Comunicaciones Oficiales; a estas se deben crear controles que garanticen el recibo, tramite garantizando alertas y tiempos de respuesta a los tramites generados por las comunicaciones oficiales, la forma de realizar las actividades de radicación al momento de generar este documento están contempladas en el Manual de Radicación de Documentos de entrada en el aplicativo

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 23 de 82

ORFEO, Manual de radicación fallos de tutela, Protocolo radicación Derechos de Petición, Protocolo recepción y alistamiento comunicaciones oficiales y Manual de radicación fallos de tutela. De igual manera, La Unidad para las Víctimas ha definido como puntos Únicos de Recepción de Correspondencia los ubicados en todas las Direcciones Territoriales y en el nivel central para documentación administrativa Ejemplo: facturas, talento humano, control interno, financiera, informes de supervisión, el punto ubicado en el Complejo Empresarial San Cayetano Carrera 85D No 46ª – 65 Bogotá, para la recepción de acciones constitucionales el punto definido en la oficina Jurídica ubicado en el Complejo Empresarial San Cayetano Carrera 85D No 46ª – 65 Bogotá y el punto principal de recepción de cualquier tipo de documento es el ubicado en Bogotá en la Complejo Empresarial San Cayetano Carrera 85D No 46ª – 65

- **Administración:** se deben establecer políticas y lineamientos que garanticen la planeación, eficiencia, economía, control y seguimiento, oportunidad, transparencia, disponibilidad, agrupación, vínculo archivístico, protección del medio ambiente, autoevaluación, coordinación y acceso cultura archivística, modernización, interoperabilidad, orientación al ciudadano, neutralidad tecnológica y protección de la información y de los datos. Toda la documentación oficial del sistema integrado de gestión,
- **Interoperabilidad:** la herramienta de gestión documental debe garantizar servicios con las demás herramientas de información, establecidos en los procedimientos de comunicación e intercambio de información entre las dependencias para que de manera tecnológica se pueda lograr la optimización de trámites, intercambio seguro de información entre procesos y fácil acceso a la información.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 24 de 82

8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

8.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección General de la Unidad se encuentra comprometida con el desarrollo, implementación, seguimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión a través de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control en los cuales se establece:

- Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas que estén vinculados con el servicio que presta la Unidad acerca de la importancia de satisfacer las necesidades de las víctimas, así como de los requisitos legales.
- Canales de comunicación eficaces para difundir los requisitos del cliente, los legales aplicables y las formas para satisfacerlos. (Ver Anexo 4. Matriz de Comunicaciones)
- Formular, aprobar y divulgar las políticas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- Realizar revisiones por la dirección del Sistema Integrado de Gestión.
- Asignar recursos para la sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Con asignación de recursos, de acuerdo con la capacidad financiera de la entidad, para la implementación del SIG.
- Promoviendo la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión
- Apoyar las estrategias, planes y proyectos para la implementación, sostenibilidad y mejora de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión.

De igual manera, se cuenta con el Código de Integridad que contiene los principios y valores de la entidad, que orientan el marco ético de actuación de los servidores públicos.

8.2. Enfoque al Cliente

La Dirección General asegura que los requisitos (Ver anexo 5 Matriz Requisitos vs. Procesos) que debemos cumplir en beneficio de las víctimas, se identifican, se comprenden y se gestiona su cumplimiento a través del desarrollo de los procesos definidos para la Unidad. De igual manera, en la caracterización de los procesos se reflejan los requisitos de los productos y/o servicios, así como los requisitos de los clientes internos y externos.

De igual manera, se determinan y consideran los riesgos de los procesos y las oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios, a través de los planes de respuesta o tratamiento de los riesgos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 25 de 82

8.3. Planificación

8.3.1. Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas identifica y define las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos y los requisitos del servicio (Ver anexo 5 Matriz Requisitos vs. Procesos) a través de la planificación estratégica, lo cual se refleja en el mapa estratégico de la Entidad, el plan indicativo y los planes de acción y de implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Dentro de la planificación se identifican los procesos esenciales para el Sistema Integrado de Gestión, (Ver anexo 2 Mapa de Procesos) y la disponibilidad de recursos necesarios para su eficaz operación y control.

La planificación de los cambios que determine la Entidad y que afecten el sistema integrado de gestión, se desarrollan por medio del procedimiento de Gestión del Cambio, y se divulgan al interior de la Entidad para la sostenibilidad y mejora del sistema, por medio de los canales internos de comunicación.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, ha establecido el Procedimiento para la Administración de Riesgos institucionales y de proceso, y la Metodología de Administración de Riesgos, los cuales permiten identificar, valorar y evaluar los riesgos y tomar acciones para dar tratamiento a los eventos de riesgo de la Unidad.

Para la identificación de peligros la Unidad aplica una metodología sistemática, que da alcance a todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas que se desarrollan, así como los diferentes centros de trabajo, el personal expuesto, los controles existentes y las medidas de control a implementar para mitigar y controlar los factores de riesgo identificados con el fin de priorizarlos y establecer los controles necesarios, realizando mediciones ambientales cuando se requiera. La matriz está desarrollada identificando los peligros por cada uno de los 18 procesos de la Unidad.

La Unidad tiene establecida por escrito la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la cual forma parte del SIG de la Unidad, su alcance cubre a todos los centros regionales con sus sedes y a todos los funcionarios de planta, contratistas y colaboradores, independiente de su forma de contratación o vinculación. La política es comunicada al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) según corresponda de conformidad con la normatividad vigente.

La unidad tiene un programa de capacitación anual en SST, que abarca a todos los niveles de la organización y cubre a funcionarios de planta, contratistas y colaboradores, así como la realización de la inducción y reinducción. Además, cuenta con procedimientos e instructivos que dan cubrimiento a los requisitos normativos en SST, tiene establecido un plan de trabajo anual, el cual apunta al cumplimiento de la política y requisitos legales. Las actividades establecidas en el plan de trabajo anual son:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 26 de 82

- **RECURSOS:** Los recursos hacen parte del planear y está compuesto por el seguimiento a la ejecución de los recursos asignados a SST, conformación de los comités (COPASST, Convivencia Laboral y Brigadas), gestionar y coordinar las actividades de promoción de la salud y prevención de accidentes y enfermedades laborales, coordinación y ejecución de capacitaciones a los comités y realizar el seguimiento de las reuniones ordinarias de los COPASST.
- **GESTIÓN INTEGRAL DEL SG-SST:** En la gestión integral del SG-SST se tienen en cuenta los siguientes aspectos: comunicación de la política de SST, revisión de los objetivos, diseño del plan anual de SST, establecimiento de comunicaciones a socializar, revisión del normograma.
- **GESTIÓN DE LA SALUD:** Esta compuesta por la coordinación de actividades de promoción de salud y prevención de accidentes y enfermedades laborales, programación de evaluaciones medicas ocupacionales de ingreso, egreso o periódicas, realización de diagnósticos de salud, divulgación por SUMA de estilos de vida saludable, aplicación de la batería de riesgo psicosocial, realización del registro y análisis estadístico de accidentes laborales.
- **GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS:** Para la gestión de peligros y riesgos se tiene en cuenta la realización de inspecciones planeadas, actualización y socialización de matrices de identificación de peligros, valoración de riesgos y establecimiento de controles, implementar las medidas de prevención y control de peligros y coordinación de mediciones ambientales.
- **GESTIÓN DE AMENAZAS:** Actualización y socialización de los planes de emergencia, convocatoria a actualización e inscripción de nuevos brigadistas, realización de capacitaciones a brigadistas, convocatoria a actualización del MEDEVAC, realización de simulaciones y simulacros de emergencias.
- **VERIFICACIÓN DEL SG-SST:** Actualización de los indicadores de estructura, proceso y resultados, realización de autoevaluación del SG-SST ante la ARL y Ministerio del Trabajo, elaboración de informe de revisión por la dirección.
- **MEJORAMIENTO:** seguimiento de acciones preventivas y correctivas, seguimiento a acciones de mejora.

La unidad cuenta con un procedimiento para evaluar el impacto sobre la SST que puedan generar los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos de trabajo, cambios en instalaciones, entre otros) o los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en SST, entre otros).

En relación con el Sistema de Gestión Ambiental, se han establecido programas, procedimientos, instructivos y guías para identificar los Aspectos Ambientales significativos y los Requisitos Legales Ambientales aplicables, esto con el fin de tenerlos en cuenta en el establecimiento e implementación del Sistema Integrado de Gestión, mediante los Programas, Objetivos y Metas correspondientes.

En consecuencia, de lo anterior la Unidad, en armonía con las disposiciones legales, realiza seguimiento y medición anual de la efectividad de las medidas de control de riesgos y

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 27 de 82

actualiza dicha información teniendo en cuenta los cambios realizados o propuestos en la Entidad y el desarrollo de las actividades contempladas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo o sus actividades.

8.3.2. Tratamiento del riesgo

Administración de contratistas y proveedores

La selección y evaluación de proveedores y contratistas para la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se realizará de acuerdo con los parámetros establecidos en los procedimientos definidos por el proceso de Gestión Contractual y el cumplimiento de las políticas y lineamientos de seguridad de la información relacionadas con el recurso humano de la Entidad.

Adquisiciones y Contratación en Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Unidad cuenta con un procedimiento que garantiza la identificación y evaluación en las compras o adquisición de productos y servicios.

Para la selección y evaluación de proveedores y contratistas en SST se tendrán en cuenta los siguientes aspectos de control con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos del SG-SST:

1. Incluir los aspectos de seguridad y salud en el trabajo en la evaluación y selección de proveedores y contratistas.
2. Procurar canales de comunicación para la gestión de SST con proveedores y contratistas.
3. Verificar antes del inicio del trabajo y periódicamente, el cumplimiento de la obligación de afiliación al sistema general de riesgos laborales, considerando la rotación del personal por parte de los contratistas y subcontratistas.
4. Informar a los proveedores y contratistas al igual que a los trabajadores de este último, previo al inicio del contrato, los peligros y riesgos generales y específicos de su zona de trabajo incluidas las actividades o tareas de alto riesgo, rutinarias y no rutinarias, así como la forma de controlarlos y las medidas de prevención y atención de emergencias. En este propósito, se debe revisar periódicamente durante cada año, la rotación de personal y asegurar que, dentro del alcance de este numeral, el nuevo personal reciba la misma información.
5. Instruir a los contratistas y proveedores, sobre el deber de informar a la Unidad, acerca de los presuntos accidentes de trabajo y enfermedades laborales ocurridos durante el periodo de vigencia del contrato para que el empleador o contratante ejerza las acciones de prevención y control que estén bajo su responsabilidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 28 de 82

6. Verificar periódicamente y durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato, el cumplimiento de la normatividad en SST por parte de los contratistas y proveedores.

Visitantes, comunidad y autoridad

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, comprometida con la prevención de incidentes que puedan afectar la salud y seguridad de los visitantes y el daño a la propiedad, ha establecido Planes de Emergencia en las sedes de Bogotá y las Direcciones Territoriales con sus oficinas a nivel nacional, los cuales contemplan la normalización de procedimientos y los planes operativos normalizados (PON) para la atención de emergencias y la seguridad de los visitantes.

En los Planes de emergencia, se ubican las instalaciones y los organismos de atención de emergencia más cercanos (georreferenciación), las amenazas, análisis de vulnerabilidad y evaluación del riesgo, los cuales se consolidan, actualizan y están disponibles para todos los funcionarios, contratistas y colaboradores, quienes los pueden consultar a través de la intranet de la Unidad. Estos planes son revisados anualmente y actualizados según los cambios generados en ubicación de las sedes.

Adicionalmente la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, mediante documento de lineamientos de seguridad, ha establecido las directrices orientadas a la protección de la información que se maneja en las diferentes sedes de la Entidad, incluyendo el adecuado manejo de personal visitante en la Entidad.

8.4. Programas del Sistema de Gestión de SST

8.4.1. Gestión de la Salud

En este sistema se integran las acciones de medicina preventiva y del trabajo, teniendo en cuenta que las dos tienden a garantizar óptimas condiciones de bienestar físico, mental y social de los funcionarios, contratistas y colaboradores, protegiéndolos de los factores de riesgo laborales, ubicándolos en un puesto de trabajo acorde con sus condiciones psico-físicas en aptitud de producción laboral.

De acuerdo con lo anterior la Unidad cuenta con los siguientes documentos que hacen parte integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

Informe de condiciones de salud

Las condiciones de salud, junto con el perfil sociodemográfico de la población trabajadora de la Unidad, permiten tomar acciones con respecto a la promoción y prevención de la salud y, de acuerdo con los lineamientos de los sistemas de vigilancia epidemiológica, se

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 29 de 82

obtienen las directrices para el trabajo a realizar con la población trabajadora en concordancia con los riesgos existentes en la Unidad.

Evaluaciones médicas ocupacionales

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 2346 de 2007, dentro de los documentos del SG-SST, se cuenta con un procedimiento de evaluaciones medicas ocupacionales y el profesigramas articulado con el manual de funciones.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) son responsables de entregar el diagnóstico de condiciones de salud por lo menos una vez al año, con los resultados de este, la Unidad toma medidas necesarias para la planificación, implementación y control de los programas a desarrollar.

Autoevaluación del SG-SST

La Unidad realiza en el mes de diciembre de cada año la autoevaluación del SG-SST; esta se realiza con el fin de identificar los avances en el SG-SST y establecer el plan de trabajo anual. Esta autoevaluación se realiza de conformidad con la normatividad vigente, incluyendo los estándares mínimos que se reglamenten.

Actividades de promoción y prevención en salud

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cuenta con personal a nivel nacional suministrado por la ARL, por esta razón se estableció en el plan de trabajo anual el desarrollo de las siguientes actividades:

- Campañas de hábitos de vida saludables
- Campañas de prevención de riesgos de salud pública
- Implementación del programa de riesgo cardiovascular
- Implementación del programa de riesgo biomecánico
- Implementación del programa de riesgo psicosocial
- Estructuración del programa de conservación visual
- Estructuración del programa de prevención del consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.
- Desarrollo de campañas, enfocadas a la conservación de la salud de los trabajadores.

8.4.2. Programa de vigilancias epidemiológicas de desórdenes musculoesqueléticos (DME)

La Unidad cuenta con un Programa de vigilancia epidemiológica osteomuscular que permite monitorear y controlar los factores de riesgo asociados al desarrollo de patologías osteomusculares con el fin de evitar sus posibles efectos sobre la salud de los individuos y mejoramiento de la calidad de vida.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 30 de 82

Este diagnóstico se realiza mediante la aplicación de encuestas de morbilidad sentida, el resultado del diagnóstico de las condiciones de salud que se determina con base en la realización de los exámenes médicos ocupacionales, el monitoreo del ausentismo laboral y reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

8.4.3. Programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial

De acuerdo a los resultados arrojados en la batería de factores de riesgo psicosocial y a la Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, la Unidad considera importante la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica para riesgo psicosocial, que permita monitorear e intervenir a tiempo las patologías asociadas al estrés ocupacional.

8.4.4. Programa del Buen Cuidado

Muestra aquello que las personas necesitan saber; qué se requiere y qué deben estar haciendo o haber hecho por ellos mismos, para regular su propio funcionamiento y desarrollo...”

Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los factores que afectan su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud, bienestar y su trabajo. La estrategia está basada en la coordinación y gestión de acciones que impacten los sistemas de creencias, información, valores y prácticas relacionadas con el autocuidado del personal en la Unidad. (programa de bienestar social e incentivos 2018).

Se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son ‘destrezas’ aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece.

Estrategias y líneas de acción

Cuidado hacia los equipos

Esta estrategia aborda la afectación emocional manifiesta de los equipos de trabajo asociada a la exposición a situaciones de violencia por las dinámicas propias del conflicto armado. Con esto se entiende que la violencia es transferida a los servidores y una de sus posibles consecuencias es el desgaste emocional. La estrategia busca poner en diálogo la emocionalidad surgida en torno al desgaste entre los miembros de los equipos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 31 de 82

Para desarrollar la estrategia se cuenta con unos documentos denominados Caja de herramientas para el cuidado emocional, el cual contiene las orientaciones técnicas para realizar acompañamiento emocional al personal que se dedica a la atención directa a las víctimas del conflicto armado.

Cuidado Individual / Autocuidado

Fortalecimiento de la capacidad de cuidado. Motivación hacia la participación del personal del equipo de trabajo para que activen los recursos propios para el cuidado emocional.

Cuidado Institucional

Socialización de la Política del Buen Cuidado. Creación de contexto, transferencia de las herramientas y rutas institucionales para el cuidado. Identificación de las necesidades de cuidado del equipo.

Articulación Interinstitucional

Liderar y orientar la implementación de la Política del Buen Cuidado en el marco de la Resolución 1166 de 2018 para las entidades del SNARIV.

Actividades Complementarias

En la implementación del proceso de autocuidado y cuidado emocional se realizan otras actividades en favor de la protección de la integridad del personal.

- Gestión de la cultura de autocuidado
- SPA móvil
- Atenciones emergentes grupales e individuales
- Gestión de procesos de atención y acompañamiento individual en los territorios en el marco de procesos de salud mental para el personal.
- Capacitaciones al personal en los temas propios del autocuidado para ser multiplicadores de autocuidado con sus equipos de trabajo.
- Documentos complementarios, los cuales se encuentran anexos al proceso de Gestión del Talento Humano en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Registros estadísticos de accidentalidad y ausentismo laboral

Se cuenta con una matriz de accidentalidad y de enfermedades laborales que nos permiten monitorear los casos reportados y tramitados con la ARL, de igual manera, se cuenta con una base de datos de las incapacidades reportadas por los funcionarios de planta por enfermedad común. Lo anterior permite enfocar las actividades de promoción y prevención a la necesidad de los funcionarios.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 32 de 82

8.4.5. Higiene Industrial

Comprende el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a la identificación, evaluación y control de los factores y agentes ambientales originados en o por el lugar de trabajo que pueden generar enfermedad laboral o patologías no traumáticas.

El objetivo es identificar y evaluar mediante estudios ambientales periódicos, los agentes y factores de riesgo del trabajo que afecten o puedan afectar la salud de los funcionarios, contratistas y colaboradores, con el fin de diseñar e implementar los sistemas de control de acuerdo con la priorización de los factores de riesgo encontrados.

Las mediciones ambientales se llevan a cabo de acuerdo con las necesidades identificadas en las inspecciones planeadas realizadas por SST de la Unidad y las mediciones son realizadas por profesionales en higiene industrial de la ARL.

8.4.6. Seguridad Industrial

Se busca identificar los factores y condiciones de riesgo que pueden provocar incidentes, accidentes y daños a la propiedad, estableciendo las causas potenciales y reales que los generan, formulando medidas de control y permitiendo el seguimiento de estas, para prevenir la ocurrencia o recurrencia de accidentes por estas causas.

8.4.7. Programa PARE

Todos los accidentes de trabajo y enfermedades laborales se pueden prevenir, pero es necesario crear una cultura preventiva de reporte de actos y condiciones inseguras que permitan encaminar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a la promoción de la salud y la prevención de accidentes y enfermedades laborales. El programa PARE es una herramienta de participación de los funcionarios, contratistas y colaboradores en la prevención, mediante el reporte oportuno de peligros y factores de riesgo que puedan lesionar o afectar el ambiente laboral de nuestros servidores causando accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales.

8.4.8. Programa de orden y aseo 5 “S”

Este programa permite mantener los lugares de trabajo limpios y ordenados, con el fin de obtener un óptimo aprovechamiento del espacio y prevenir accidentes de trabajo, logrando así un entorno de trabajo cómodo, agradable y seguro, mediante la implementación de la metodología japonesa de las 5 S:

- Seiri – Clasificar
- Seiton – Ordenar
- Seiso – Limpiar
- Seiketsu – Estandarizar
- Shitsuke – Disciplina

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 33 de 82

El programa se desarrolla mediante diferentes actividades como: concursos, inspecciones de orden y aseo, intervenciones grupales e individuales, actividades lúdicas, estrategias de comunicación y divulgación y jornadas de formación de los funcionarios, contratistas y colaboradores.

8.4.9. Elementos de Protección Personal

Los elementos de protección personal son asignados de acuerdo con el cargo, los riesgos a los que están expuestos y normas técnicas; esta información se encuentra consignada en la Matriz de EPP

Los elementos de protección personal se entregan a los funcionarios que lo requieran mediante el Acta de entrega de EPP. Se realizan inspecciones periódicas sobre el uso, mantenimiento y estado de los EPP.

8.4.10. Plan estratégico de Seguridad Vial

El Plan de Seguridad Vial tiene como objetivo promover en los funcionarios, contratistas y demás colaboradores de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía, que prevengan los accidentes de tránsito.

Política de seguridad vial

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, comprometida con la prevención de accidentes de tránsito y dando cumplimiento a la normativa vigente en seguridad vial, implementa estrategias de sensibilización para sus funcionarios, contratistas y colaboradores de comportamiento responsable en la vía fomentando el autocuidado, la prevención de accidentes de tránsito y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

8.4.11. Plan de emergencia

Las emergencias son sucesos repentinos que por lo general se desarrollan rápida y violentamente, afectando vidas humanas y estructuras. Por consiguiente, es allí, en el entorno del ser humano donde las emergencias se pueden mitigar o evitar, con la implementación de procedimientos que permitan a los funcionarios, contratistas y colaboradores y visitantes actuar, de manera rápida y eficaz en una emergencia, cual quiera que sea su origen.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cumpliendo con la normatividad vigente, ha diseñado un Plan de emergencias para cada Sede de Bogotá y Direcciones Territoriales con sus oficinas que incluye un plan estratégico, operativo e informativo. Estos planes están disponibles en la página web de la Entidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 34 de 82

Con el fin de evaluar la efectividad del plan de emergencia y la respuesta rápida de la brigada de emergencia y organismos de socorro se planifican y realizan simulaciones virtuales y simulacros de acuerdo con el cronograma anual de actividades, esta información se registra en el Formato de Informe de simulacros.

8.4.12. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST

Es un organismo de vigilancia y promoción de las normas en Seguridad y Salud en el Trabajo. La Resolución 2013 de 1986, del Ministerio del Trabajo, define su conformación, funciones y periodo de elección (2 años).

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con un (1) Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel central y veinte (20) Comités a nivel territorial.

8.4.13. Comité de Convivencia Laboral

Es una medida de prevención de acoso laboral. Está compuesto por dos (2) representantes de la administración y dos (2) representantes por parte de los funcionarios, de conformidad con la Resolución 652 y su modificación la Resolución 1356 de 2012, del Ministerio del Trabajo.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con un (1) Comité de Convivencia Laboral a nivel central y territorial.

8.4.14. Brigada de emergencia

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cuenta con una brigada de emergencia integral a nivel central y territorial capacitada y entrenada.

8.4.15. Programa de Manejo de Residuos Sólidos

Objetivo.

Establecer las medidas de manejo ambiental para minimizar la generación de residuos sólidos convencionales y peligrosos, dentro de las sedes a nivel nacional de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, garantizando la gestión y manejo integral de los residuos convencionales y peligrosos que genera la Unidad, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

Alcance.

El programa de gestión para el manejo integral de residuos sólidos de la Unidad aplica para todas las actividades y servicios que presta la Unidad, desarrollados en cada una de las

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 35 de 82

sedes a nivel Bogotá y direcciones territoriales bajo la administración de la entidad, con el fin de velar por la gestión y manejo integral de los residuos sólidos convencionales (ordinarios y aprovechables) y peligrosos (computadores y periféricos, tóner y luminarias).

Estrategias y líneas de Acción.

Separación en la fuente.

El manejo integral de residuos sólidos contempla la correcta separación en la fuente, para ello se dispone de puntos ecológicos en las diferentes sedes de la Unidad a nivel nacional y territorial que permiten realizar una correcta separación de los residuos ordinarios, aprovechables y peligrosos que se generan en la Unidad.

Cuantificación de Residuos sólidos peligrosos.

Acorde con la normatividad ambiental vigente, se efectúa el cálculo de la medida móvil de residuos que permite la cuantificación por cada tipo de residuo y se lleva una bitácora con la información de las cantidades mensuales de residuos peligrosos generados por corrientes de residuos o desechos para cada sede.

Promoción y divulgación.

Se realizan capacitaciones y campañas enfocadas a la prevención y minimización de residuos peligrosos para todos los funcionarios, contratistas y colaboradores, permitiendo, así la correcta identificación de residuos sólidos ordinarios, aprovechables y peligrosos.

Disposición final de Residuos Sólidos.

La entidad realiza entrega de los residuos sólidos, aprovechables y peligrosos a organizaciones de recicladores de oficio o a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental competente.

8.4.16. Programa Para Uso Eficiente y Ahorro del Agua y la Energía Eléctrica

Objetivo

Optimizar el consumo de agua y energía, dentro de las sedes a nivel central de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, a través del monitoreo, control y mantenimiento a la infraestructura de los recursos de agua y energía en cumplimiento de la normatividad ambiental Vigente.

Alcance

El programa de gestión para el Ahorro y Uso Eficiente del Agua y de la Energía de la Unidad, aplica para todas las actividades y servicios que presta la Unidad, desarrollados en cada una de las sedes a nivel central y territorial bajo la administración de la Unidad, con el fin de velar por el cuidado de los recursos hídrico y energético y disminuir los impactos ambientales generados.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 36 de 82

Estrategias y líneas de Acción

Promoción y divulgación.

Se realizan campañas y capacitaciones a los funcionarios, contratistas y colaboradores de la Unidad, enfocadas al uso eficiente y ahorro de agua y energía, promoviendo iniciativas para la minimización y la racionalización del consumo.

Lineamientos Generales frente al uso eficiente y ahorro de agua y energía.

Cumplimiento de la normatividad aplicable frente a temas de sostenibilidad ambiental, generando lineamientos internos de buenas prácticas ambientales y uso racional de recursos, efectuando seguimiento al consumo de agua y energía en cada una de las sedes de la Unidad a nivel nacional y territorial.

8.4.17. Programa de Buenas Prácticas de Cero papel

Objetivo.

Proporcionar un conjunto de herramientas de tipo cultural y tecnológico, que permitirán cambiar los malos hábitos en el consumo de papel de los funcionarios y contratistas de la entidad, para la implementación de la Política de Cero Papel y convertir a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas en una entidad eficiente y amigable con el medio ambiente.

Alcance.

Está dirigido a todas las actividades y servicios que presta la Unidad, desarrollados en cada una de las sedes a nivel nacional y territorial bajo la administración de la Unidad, con el fin de velar por las buenas prácticas ambientales.

Estrategias y líneas de Acción.

Promoción y divulgación buenas prácticas para reducir el consumo de papel.

Se realizan campañas y capacitaciones a los funcionarios, contratistas y colaboradores de la Unidad, enfocadas a la racionalización del consumo de papel.

Las campañas de tipo cultural para la reducción del consumo de papel en la entidad, generando buenos hábitos en el uso del papel y promoviendo la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento.

Lineamientos Generales frente al uso eficiente y ahorro de agua y energía.

Cumplimiento de la normatividad aplicable frente a política de cero papeles, generando lineamientos internos de buenas prácticas ambientales y uso racional de recursos, efectuando seguimiento al consumo de papel en cada una de las sedes de la Unidad a nivel nacional y territorial.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 37 de 82

8.4.18. Programa de Compras sostenibles.

Objetivo:

Brindar lineamientos generales para la incorporación de criterios de sostenibilidad de los procesos de contratación que adelante la Unida para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Meta:

Incorporar criterios sostenibles a los procesos de contratación que soliciten aval por parte del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

Actividades:

- Capacitar a los funcionarios, contratistas y enlaces de contratación frente a compras públicas sostenibles.
- Implementación de criterios sostenibles en los procesos de contratación que adelante la entidad.
- Garantizar el cumplimiento de la normatividad ambiental para todos los productores de bienes y servicios contratados en la entidad.

Responsable. Es obligación de todos los servidores, colaboradores y proveedores de servicios de la Unidad, el seguimiento y cumplimiento del programa y los lineamientos para el efectivo uso, custodia y disposición final de los mismos.

Así mismo se cuenta con roles y tareas específicas, que permitirán el cumplimiento del programa trazado para incluir criterios de sostenibilidad ambiental en las contrataciones que adelante cada dependencia.

8.4.19. Programa de Implementación de prácticas sostenibles.

Objetivo:

Promover prácticas sostenibles para promover e incentivar el cuidado del ambiente mejorando la calidad de vida de los funcionarios, contratistas y colaboradores.

Meta:

- Elaborar iniciativas que permitan compensar las afectaciones ocasionadas al medio ambiente por la generación de gases efecto invernadero, contribuir a la adaptación y al cambio climático.
- Lograr que el 50% de los funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad participen en las jornadas de día sin carro realizadas por las administraciones territoriales.
- Garantizar a funcionarios, contratistas y colaboradores parqueaderos a aquellos que utilicen medios de transporte alternativos (Bicicleta).

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 38 de 82

Actividades:

- Promover el uso de transportes alternativos.
- Realizar capacitaciones a funcionarios, contratistas y colaboradores frente a buenas prácticas sostenibles.
- Diseñar y ejecutar campañas sobre buenas prácticas sostenibles.
- Desarrollo de actividades lúdico-pedagógicas para la apropiación e implementación de buenas prácticas sostenibles.

Responsable: Es obligación de todos los servidores, colaboradores y proveedores de servicios de la Unidad, el seguimiento y cumplimiento del programa y los lineamientos para el efectivo uso, custodia y disposición final de los mismos.

Así mismo se cuenta con roles y tareas específicas, el Grupo de Gestión Administrativa y Documental: Encargado de liderar el Sistema de Gestión ambiental, el cual debe verificar el cumplimiento adecuado y las actividades establecidas frente a buenas prácticas sostenibles.

8.4.20. Plan de Seguridad y privacidad de la Información

La Oficina de Tecnología de la Información establece el Plan de Seguridad y privacidad de la Información vigencia 2019 - 2021, donde se definen las macro actividades a realizar, en el marco del Modelo de Seguridad y privacidad de MINTIC.

A continuación, se abstrae y se presenta lo más relevante de dicho plan, en el contexto del Manual del Sistema Integrado de Gestión:

Introducción

En Colombia, en el año 2011 se estableció la Ley 1448, mediante la cual se crea la institucionalidad para la atención, asistencia y reparación integral de la población víctima del conflicto armado, generando la inherente necesidad del manejo de información de carácter personal de los ciudadanos.

En este contexto, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas obtiene y genera información sensible que requiere protección en términos de la confidencialidad, integridad y disponibilidad en el marco del cumplimiento normativo colombiano.

En consecuencia, la Unidad ha avanzado en la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI del MinTIC, el cual establece controles técnicos y administrativos con base en la Norma ISO 27001:2013.

Teniendo en cuenta lo anterior, a través de este documento, se presentan las actividades el plan de seguridad y privacidad de la información para la Entidad correspondiente a la vigencia 2019 a 2021.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 39 de 82

Es de relevancia indicar que el plan de seguridad y privacidad de la información se diseña con dos (2) líneas de trabajo:

- Plan de trabajo seguridad – Enlaces SIG y MIPG
- Plan de control operacional

Estas líneas se relacionan entre sí, con actividades comunes o complementarias orientadas a la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, con el apoyo de los diferentes procesos de la Entidad en un escenario de responsabilidad compartida para el aseguramiento de la información de la población víctima del conflicto armado en Colombia.

La Oficina de Tecnologías de la Información de la Unidad formula el plan de seguridad y privacidad de la información, teniendo en cuenta las directrices del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC y las líneas de operación relacionadas con seguridad de la información en la Entidad, con base en la necesidad del aseguramiento de la información de la Población Víctima del Conflicto Armado en Colombia, permitiendo generar la capacidad requerida para la ejecución de las actividades definidas para la vigencia.

Objetivo:

Fortalecer el aseguramiento de la información que genera y/o interopera la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, a través de la implementación ordenada y sistemática de políticas y controles, en el marco del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC, para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con la población Víctima en el marco de la Ley 1448 de 2011.

Objetivos Específicos (OE) del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información:

- a. Gestionar la implementación de políticas, lineamientos, buenas prácticas y recomendaciones de Seguridad de la Información en la Entidad y/o con las partes interesadas.
- b. Gestionar la implementar controles de seguridad que permitan fortalecer el aseguramiento de la información de la población víctima, en el marco del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC.
- c. Realizar seguimiento a la implementación del Modelo de Seguridad y privacidad de la Información, mediante la actualización de la herramienta proporcionada por el MinTIC para tal fin, teniendo en cuenta el indicador de cobertura o despliegue de los controles.
- d. Fomentar en los procesos de la Entidad, la gestión de riesgos de seguridad de la información, con base en los activos críticos identificados y las acciones para el correspondiente tratamiento.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 40 de 82

Diseño:

El plan de seguridad y privacidad de la información se construye en el marco del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Entidad, teniendo como referencia el ciclo PHVA, el cual según el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC se define como planificación, implementación, evaluación de desempeño y mejora continua.

A continuación, se listan los resultados más relevantes requeridos para cada fase, tomando como referencia el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC:

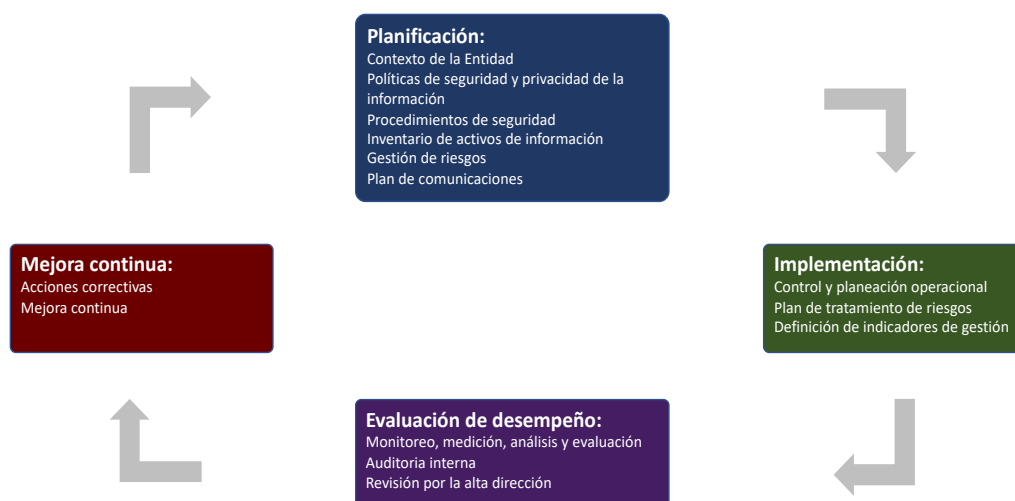


Figura 2: Ciclo de operación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

Para dar continuidad a la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información se deben tener en cuenta que el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI hace parte del Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Entidad, lo cual permite la articulación en:

- Establecimiento del contexto de la Entidad
- Metodología para la administración de riesgos
- Revisión por la alta dirección
- Procedimientos relacionados con control de documentos, auditorías internas, generación de acciones correctivas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 41 de 82

Adicionalmente, la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad, identifica las siguientes líneas operativas de seguridad de la información como capacidad interna para promover la implementación del MSPi.



Figura 3: Líneas de operación de seguridad de la información en la Oficina de Tecnologías de la información de la Entidad

Esta estructura operativa es la encargada de la proyección de actualizaciones de políticas relacionadas con seguridad de la información, para aprobación y oficialización por parte de la línea estratégica de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Adicionalmente, es la encargada de gestionar la implementación de controles de seguridad orientados a la protección de los datos, aplicación e infraestructura tecnológica de la Entidad, en articulación con las diferentes líneas de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información y con los Enlaces del Sistema Integrado de Gestión como aliados estratégicos en la totalidad de los procesos de la Entidad.

Es importante mencionar que, lo anterior es apoyado por el plan de comunicación, sensibilización y capacitación de Seguridad de la Información que permitirá fomentar la aplicación de buenas prácticas de seguridad aplicables por los funcionarios, contratistas y colaboradores.

Medición:

El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, incorpora la escala de medición del nivel de madurez, que contempla 6 niveles:

Nivel 1: Inexistente.

-Nivel 2: Inicial 20%: si la Entidad reconoce la necesidad de implementar el MSPi

-Nivel 3: Repetible 40%: si los procedimientos y controles se ejecutan de manera no oficial, pero regularmente.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 42 de 82

-Nivel 4: Efectivo 60%: Si los procedimientos y controles están documentados y comunicados.

-Nivel 5: Gestionado 80%: Si se miden los procedimientos y controles.

-Nivel 6: Optimizado 100%: si los procedimientos y controles se aplican como mejor práctica y siguen la mejora continua.

Sin embargo, es importante mencionar que la medición se realizará de manera proporcional por cobertura de aplicación en los procesos, servicios, sistemas de información, bases de datos, servidores o canales de comunicación de la Entidad, relacionados con el determinado control.

Plan De Trabajo:

El logro de los objetivos específicos definidos en el presente documento requiere la definición de actividades detalladas categorizadas según el ámbito de ejecución en la siguiente estructura de plan de trabajo:



Figura 4: Estructura de plan de trabajo

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se definen los sub-planes de trabajo que conforman el plan de seguridad y privacidad de la información.

Plan de trabajo – Enlaces SIG y MIPG:

A continuación, se listan las actividades detalladas establecidas en el marco del Sistema Integrado de Gestión y socializadas con los enlaces de cada proceso de la Entidad:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 43 de 82

Macro Actividad	Responsable	Cobertura ¹	Plan	Fecha Inicio	Fecha Final
Gestionar la identificación y clasificación de activos de información	Procesos	Nacional	SIG	01/03/2019	30/06/2021
Identificar, valorar, definir plan de tratamiento y realizar seguimiento de riesgos de activos críticos	Procesos	Nacional	SIG	01/03/2019	30/06/2021
Gestionar el plan de continuidad de negocio	Procesos	Central	SIG	01/03/2019	30/06/2021
Gestionar las actividades complementarias para el SGSI de la vigencia	Procesos	Nacional	SIG	01/03/2019	30/06/2021

Plan de control operacional:

Este sub-plan tiene como objetivo “planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de seguridad y privacidad de la información que permitan implementar las acciones determinadas en el plan de tratamiento de riesgos” (MSPI, p.30), para esto se listan las siguientes actividades:

No	Actividad	Objetivo Específico	Responsable	Cobertura	Fecha Inicio	Fecha Final
1	Actualización y socialización de políticas de seguridad de la información clasificadas por componente de aplicación (datos, aplicaciones, infraestructura, factor humano)	OE. A	Equipo de Seguridad y Riesgo informático	Nacional	01/05/2019	30/06/2021
2	Actualizar la declaración de aplicabilidad de controles en la Entidad	OE. B	Equipo de Seguridad y Riesgo informático	Nacional	1/08/2019	30/06/2021
3	Implementación de políticas de seguridad de la información a procesos, dependencias o líneas de trabajo	OE. A	Equipo de Seguridad y Riesgo informático Procesos de la Entidad	Nacional	2/09/2019	30/06/2021
4	Realizar seguimiento a la implementación del MSPI - Seguimiento a la implementación de políticas - Plan de tratamiento de riesgos	OE. C	Equipo de Seguridad y Riesgo informático	Nacional	1/11/2019	30/06/2021

¹ La cobertura será ampliada de acuerdo con las capacidades operativas para cada vigencia.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 44 de 82

8.4.21. Plan de capacitación sensibilización y comunicación de seguridad y privacidad de la información

La Oficina de Tecnologías de la información en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el MINTIC, establece el plan de capacitación sensibilización y comunicación de seguridad y privacidad de la información.

A continuación, se abstrae y se presenta lo más relevante de dicho plan, en el contexto del Manual del Sistema Integrado de Gestión:

Introducción:

Dando cumplimiento al Decreto 1413 del 2017, artículo 2.2.17.6.6. Seguridad de la información, donde indica que se deberán adoptar medidas apropiadas, efectivas y verificables de seguridad que le permitan demostrar el correcto cumplimiento de las buenas prácticas consignadas en el Modelo de Seguridad y privacidad de la información MSPI - emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, y adoptando el modelo de seguridad y privacidad de la información, según la guía 14 del mismo, se crea el plan de capacitación, sensibilización y comunicación de seguridad de la información, que establece el numeral 9.1. métodos para identificación de necesidades, que plantea implementar actividades que permitan generar métricas de cultura organizacional frente a seguridad y privacidad de la información.

Plan de trabajo

La Oficina de Tecnologías de la Información de la Unidad, presenta el plan de actividades relacionadas a capacitación, sensibilización y comunicación de Seguridad y Privacidad de la Información.

Macro Actividad	Responsable	Cobertura	Fecha Inicio	Fecha Final
Definir y actualizar periódicamente las actividades de capacitación, sensibilización y comunicación relacionadas con seguridad y privacidad de la información.	Oficina de Tecnología de la Información	Nacional	01/05/2019	30/06/2021
Gestionar el plan de actividades frente a capacitación, sensibilización y comunicación de Seguridad y privacidad de la información.	Oficina de Tecnología de la Información	Nacional	01/05/2019	30/06/2021

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 45 de 82

Macro Actividad	Responsable	Cobertura	Fecha Inicio	Fecha Final
Gestionar a través de herramientas tecnológicas el entrenamiento y/o capacitaciones a los colaboradores de la Entidad sobre Seguridad y privacidad de la información	Oficina de Tecnología de la Información	Nacional	01/08/2019	30/06/2021
Realizar seguimiento a las métricas relacionadas a capacitación, sensibilización y comunicación de Seguridad y privacidad de la información.	Oficina de Tecnología de la Información	Nacional	01/07/2019	30/06/2021

Objetivo

Lograr cambios en los comportamientos tanto de funcionarios, contratista y/o colaboradores de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas con el propósito de generar un ambiente seguro frente al uso y cuidado de los activos de información.

Objetivos Específicos

- Planear actividades de capacitación, sensibilización y comunicación relacionadas con seguridad y privacidad de la información.
- Realizar las actividades definidas en el plan de capacitación, sensibilización y comunicación de Seguridad y privacidad de la información.
- Ejecutar el seguimiento a los controles definidos para determinar las desviaciones al plan y tomar las acciones pertinentes.

Alcance

El Plan de capacitación, sensibilización y comunicación de Seguridad de la información aplica a nivel territorio, nivel central y centros de atención de la Unidad en el país durante la vigencia 2019-2021.

Medios Utilizados Para La Divulgación

La Unidad para las Víctimas cuenta con diversos canales que facilitarán la estrategia de capacitación, sensibilización y/o comunicación para el año 2019 en temas de seguridad de la información y digital; A continuación, se relacionan los medios de comunicación:

- Página Web Unidad para las Víctimas
- Intranet- Unidad para las Víctimas
- SUMA
- RADIO: Programas de audio
- Jornadas de Seguridad Digital
- Carteleros
- Papel Tapiz

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 46 de 82

- Correo Institucional-Unidad de víctimas
- Talleres: Jornadas de sensibilización- Sistema Integrado de Gestión

8.4.22. Gestión de Seguridad de la Información

A continuación, se describen las líneas de gestión definidas por la Oficina de Tecnologías de la Información en la atención de requerimientos relacionados con seguridad de la información:

8.4.22.1.1. Gestión de incidentes de seguridad de la Información

Objetivo

Estandarizar las actividades a seguir para la atención y manejo de los incidentes de seguridad de la información que se presenten en el Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Alcance

El procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información inicia con la creación del ticket en la mesa de servicios tecnológicos por parte de cualquier usuario (funcionario, contratista o colaborador) de la Entidad, basados en la afectación de la información que ocasione la pérdida, divulgación o modificación no autorizada de información. Y finaliza dando respuesta al caso mediante el cierre del ticket en la mesa de servicios tecnológicos.

Categorías Incidentes De Seguridad²: Las siguientes son las categorías y criterios definidos para el establecimiento de incidentes de seguridad de la información

Categoría	Criterios de clasificación
Información comprometida	- Corrupción, destrucción intencionada o exitosa, divulgación de información corporativa sensible o de propiedad intelectual. - Se evidencia divulgación no autorizada de información de la Unidad. - Robo o pérdida de información Sensible.
Activos comprometidos	Equipo comprometido, dispositivos de red, aplicaciones, cuentas de usuario. Esto incluye equipos infectados con malware donde el atacante controla activamente al equipo.
Actividad ilegal	Robo, fraude, pornografía infantil, incidentes relacionados con la informática de naturaleza criminal, que posiblemente impliquen la aplicación de la ley y/o investigaciones judiciales.

² Fuente: Infosec

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 47 de 82

Categoría	Criterios de clasificación
Hacking Interno	Reconocimiento de actividad sospechosa que se origina desde el interior de la red corporativa de la Unidad, excluyendo el malware.
Hacking Externo	Reconocimiento de actividad sospechosa que se origina fuera de la red corporativa de la Unidad, internet, redes de terceros, excluyendo el malware
Correo electrónico	Correos electrónicos falsos, spam y otros correos relacionados con eventos de seguridad.
Malware	- Virus o gusano que afecta típicamente a múltiples dispositivos de la Unidad, esto no incluye el equipo comprometido que está siendo controlado activamente por un atacante a través de una puerta trasera o un troyano - Daño (modificación o indisponibilidad de la información) que se manifiesta en memorias USB que alteran la información. - Daño (modificación o indisponibilidad de la información) que se manifiesta en un equipo y el vector de propagación fue por medio de USB contaminada o correo malicioso.
Violación de Políticas	- Uso inadecuado de los activos de información. - Compartir material de la Unidad, que se encuentre protegido por derechos de autor, además que se clasifique en confidencial o reservado. - Incumplir las políticas de seguridad de la información establecida en la Unidad. - Uso inapropiado de activos corporativos como equipo de cómputo, red o aplicación, y/u otro activo que se le sea asignado. - Ingresar de manera no autorizada aprovechando privilegios asignados para configurar controles de acceso.

8.4.22.1.2. Gestión de usuarios en sistemas de información

Objetivo

Definir las actividades estándar requeridas para la creación de usuarios en los sistemas de información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, contemplados en el alcance del presente documento.

Alcance

El presente procedimiento aplica para la creación de credenciales de acceso de usuarios internos (funcionarios y contratistas), colaboradores contratados por medio de operadores directos de la Entidad y usuarios de entidades externas públicas y privadas del orden nacional o territorial y servicios de automatización de información que facilitan el intercambio de información en la Entidad, asociados a los sistemas de información que soportan la operación de los siguientes procesos:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 48 de 82

- Registro y Valoración.
- Gestión de la Información
- Servicio al Ciudadano
- Gestión para la Asistencia

A demás se establece como requisito base para acceder a otras funcionalidades de seguridad asociadas a la confidencialidad e integridad de la información que se establezcan en los sistemas de información y que el usuario requiera.

8.4.22.1.3. Gestión de inventario de activos de información

Documentar de manera estandarizada el inventario de activos de información en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Alcance

El procedimiento de Generación del Inventario de Activos de Información se debe ejecutar por cada una de las áreas o grupos de trabajo a nivel estratégico, misional o de apoyo, permitiendo a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas identificar la información sensible generada u obtenida en el ejercicio de sus funciones y la correspondiente ubicación a nivel físico y/o digital. Adicionalmente, alineados y en cumplimiento de la “Ley de transparencia” 1712 de 2014.

8.4.22.1.4. Gestión De Riesgos De Seguridad De La Información Y Seguridad Digital

La Metodología para la gestión de riesgos de seguridad de la información y seguridad digital, tiene como marco de referencia: el Conpes 3854 de 2016; el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC; la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27005; la Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno en Colombia; la Ley 1712 de 2014; y la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Identificación de riesgos de seguridad de la información

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 49 de 82

Para identificar los riesgos de seguridad de la información se debe realizar la identificación de las vulnerabilidades y amenazas que pueden afectar la Integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y los demás activos que la soportan.

Para la identificación es importante hacer claridad en los siguientes conceptos:

- Las amenazas son todos los elementos o acciones capaces de atentar contra la seguridad de la información y son generadoras de eventos. Las amenazas surgen a partir de la existencia de vulnerabilidades, es decir que una amenaza sólo puede existir si existe una vulnerabilidad que pueda ser aprovechada.
- Las vulnerabilidades son las debilidades inherentes al activo que lo hacen susceptible de ser atacado.
- Los activos de información se refieren a la información que tiene valor para la organización y a los elementos relacionados con la misma o que la soportan, como por ejemplo sistemas de información, elementos de hardware, personas e instalaciones.

Identificación de activos de información

Los riesgos de seguridad de información son asociados a los activos críticos de información definidos y categorizados por cada proceso de la entidad con base al procedimiento de Generación de Inventario de Activos de Información, del Proceso de gestión documental. Los activos críticos son aquellos se encuentran en la escala del 4 al 5 de la valoración del activo. Los activos que se localicen dentro de este rango se les realizará la correspondiente gestión de riesgos.

Identificación de Amenazas

Una amenaza tiene el potencial de causar daños a activos tales como información, procesos y sistemas y, por lo tanto, a la entidad. Las amenazas pueden ser de origen natural o humano y podrían ser accidentales o deliberadas es recomendable identificar todos los orígenes de las amenazas accidentales como deliberadas.

8.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

8.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas definió los niveles de autoridad y responsabilidad mediante Decreto 4802 de 2011 (Estructura de la Unidad), así como en los procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión y los diferentes planes institucionales, especialmente los planes de acción.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 50 de 82

Las responsabilidades y autoridades son comunicadas a todos los colaboradores y servidores públicos mediante la socialización de los procesos y procedimientos, así como en el manual de funciones y competencias laborales.

El Diseño del Sistema de Gestión de Calidad está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y su implementación se realiza por medio de los responsables de cada proceso. Las responsabilidades del Representante de la Dirección están definidas en la Resolución 00569 del 16 de junio de 2017.

La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo está a cargo del Grupo de Gestión del Talento Humano – Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual está liderado por un profesional con licencia en Seguridad y Salud en el trabajo cuenta con el apoyo de todos los Directores, subdirectores, Directores Territoriales, Coordinadores, Brigada de emergencia, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, Comité de Convivencia y todos los funcionarios, contratistas y colaboradores a nivel nacional.

La Unidad cuenta con mecanismos eficaces para la comunicación relacionada con SST:

1. Recibe, documenta y responde a las comunicaciones internas y externas relativas a SST.
2. Garantizar que se dé a conocer el SG-SST a los funcionarios de planta, contratistas y colaboradores.
3. Se dispone de canales que permiten recolectar inquietudes, ideas y aportes de los trabajadores en materia de SST con el fin de considerarlas y atenderlas, como son el correo electrónico corporativo, el canal de comunicaciones SUMA, extensión telefónica o celular.

En relación con el Sistema de Gestión Ambiental, la implementación de este es responsabilidad del Grupo de Gestión Administrativa y Documental con el apoyo de los Enlaces INTEGRA, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Coordinadores, funcionarios, contratistas, en todo el país.

El diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, está a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información, con el apoyo de los Enlaces Integra y demás funcionarios, contratistas y colaboradores de la Entidad a nivel nacional, con base en el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos de seguridad de la información establecidos en la Entidad.

A continuación, se describe las funciones y responsabilidades de los Sistemas en los diferentes niveles de la Unidad:

Dirección General

- Participar activamente en la definición de las políticas, objetivos, reglamentos y demás documentos bajo su aprobación que hagan parte del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Garantizar condiciones de trabajo seguras que protejan a los funcionarios y contratistas de los riesgos reales y/o potenciales presentes en el medio ambiente laboral y que

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 51 de 82

- contribuyan al bienestar físico, mental y social de los mismos.
- Definir un Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión con el perfil y la competencia necesaria.
 - Procurar el cuidado integral de la salud de los funcionarios, contratistas y colaboradores.
 - Estudiar la factibilidad técnica y económica de las medidas de control y en casos necesarios de alternativas eficaces.
 - Dirigir las reuniones de Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión y proponer los planes de acción correspondientes.
 - Atender las auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión en lo correspondiente a las responsabilidades de su cargo.
 - Comprometerse con la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual deberá asegurar la asignación de los recursos financieros, humanos y técnicos.
 - Vigilar que se cumpla con los requisitos establecidos en la legislación vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Supervisar y velar porque la estrategia en materia de seguridad de la información definida en la Entidad cumpla con la ejecución de los objetivos señalados por la organización.
 - Divulgar y promover los principios y pilares básicos que se deben seguir dentro de la Entidad para la seguridad de la información.
 - Autorizar los recursos para la adecuada gestión de la seguridad de la información, mediante la implementación y el funcionamiento de un sistema de gestión eficaz.

Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

- Formular, orientar, dirigir y coordinar el plan de implementación y mantenimiento del SIG en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas.
- Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para la implementación y mantenimiento del SIG.
- Informar a la alta dirección sobre la planificación y avances de la etapa implementación y mantenimiento del SIG.
- Dirigir y coordinar las actividades del Equipo Operativo del SIG
- Coordinar con los directivos o responsables de cada proceso las actividades que requiere realizar el Equipo Operativo del SIG, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
- Aprobar el plan de implementación del SIG de la Unidad, en sus diferentes etapas de acuerdo con la normatividad vigente.
- Hacer seguimiento a las actividades planeadas para la implementación y mantenimiento del SIG, aplicando las acciones de mejora que se requiera.
- Someter a consideración del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo las propuestas de diseño, implementación y mantenimiento del SIG, para su aprobación.
- Informar al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y que correspondan al

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 52 de 82

desarrollo del SIG.

Secretaría General, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores

- Emitir órdenes al personal a cargo acorde con las funciones, actividades contractuales y procedimientos establecidos.
- Liderar y coordinar con los equipos de trabajo el desarrollo de las actividades definidas en los planes de implementación y la participación en todas las actividades de socialización establecidas dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- Motivar y fomentar la práctica de métodos seguros de trabajo.
- Responsabilizarse por la seguridad integral del área y el personal a su cargo.
- Participar en el programa de inspecciones planeadas.
- Velar porque los accidentes e incidentes de trabajo del personal a su cargo sean reportados, registrados e investigados en forma adecuada.
- Cumplir y hacer cumplir con lo establecido en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política de Gestión de Riesgos, política de no fumadores y No consumo de alcohol y drogas y demás políticas definidas por la Unidad.
- Promover la participación en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo con el personal a su cargo.
- Administrar el inventario de los activos de información bajo su responsabilidad
- Otorgar la asignación o restringir los permisos de acceso, a los sistemas de información y/o a la información que hace parte de su proceso.
- Incluir en los proyectos propios del proceso o de la entidad, valoraciones que involucren a la Seguridad de la Información, con el fin de proteger la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.
- Mantener con el apoyo de los custodios de la información, los controles establecidos por la Entidad, para la protección de los activos información.
- Reclasificar, enviar, compartir, modificar y eliminar los activos de información de los que se es propietario, evaluando inicialmente el riesgo al que está expuesta la Entidad y manteniendo en todo momento los controles establecidos para proteger la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información.
- Notificar las novedades al Grupo de Talento Humano y a la OTI sobre los retiros, traslados, vacaciones o cambios que impliquen bloqueo o inactivación de usuarios de red o de sistemas de información de los funcionarios y contratistas.
- Enviar el inventario de activos de información a los correspondientes administradores, cuando se produzcan actualizaciones o cambios en estos.
- Reportar los eventos o incidentes de seguridad de la información, a través de los canales establecidos por la Entidad
- Autorizar, restringir y delimitar a los usuarios de la UARIV, el acceso a la información acorde
- con los roles y responsabilidades de los diferentes funcionarios, contratistas y/o colaboradores que por sus actividades requieren acceder a consultar, crear o modificar parte o totalidad de la información

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 53 de 82

Centro de Operaciones Monitoreo y Riesgo –COMR-.

- Promover la ejecución de actividades correctivas, en el marco de la atención a la materialización de riesgos, en los diferentes procesos de la Entidad.
- Realizar el seguimiento a la metodología sobre la gestión de riesgos relacionada con Seguridad de la Información.
- Revisar la matriz de riesgos de seguridad de la información y proponer actualizaciones.
- Apoyar las acciones que se definan para la atención de los incidentes de seguridad de la información que requiera la participación de autoridades competentes, tales como: Policía Nacional y Fiscalía General de la República.
- Realizar el seguimiento a la materialización de Riesgos de Seguridad de la Información.
- Promover la integración de la metodología de riesgos de seguridad de la información con los demás Sistemas de Gestión de la Entidad.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Las funciones generales relacionadas con la gestión de Seguridad de la Información del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la UARIV son:

- Facilitar la administración y desarrollo de iniciativas de Seguridad de la Información.
- Validar las Políticas específicas para prevenir pérdidas económicas y patrimoniales, que comprometan los recursos de información.
- Coordinar y dirigir acciones específicas que ayuden a proveer un ambiente seguro y estable de recursos de información.
- Proveer dirección, experiencia técnica y operativa en Seguridad de la Información para asegurar que la información de la Entidad se encuentre protegida adecuadamente respecto a la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de los recursos informáticos y físicos que la soportan.

Las funciones operativas relacionadas con la gestión de Seguridad de la Información del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la UARIV, son:

- Revisar los diagnósticos de Seguridad de la Información
- Revisar y analizar los incidentes graves de Seguridad de la Información
- Identificar las necesidades de seguridad de la información y apoyar su implementación
- Validar y aprobar las Políticas Específicas de Seguridad de la Información
- Validar y aprobar el plan de capacitación, comunicación y sensibilización de las políticas, lineamientos y procedimientos de Seguridad de la Información.
- Realizar revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (por lo menos una vez al año) y según los resultados de esta última, definir las acciones pertinentes.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 54 de 82

Mesa de Gobierno Digital

- Promover la implementación de controles de seguridad de la información en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Realizar seguimiento a la implementación de controles para el aseguramiento de la información
- Gestionar la articulación entre la OTI y las demás dependencias de la Entidad, corresponsables en la implementación de controles de seguridad de la información.
- Realizar seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Oficina de Tecnologías de la Información- OTI-

- Conocer, entender y ejecutar las Políticas de Seguridad de la Información.
- Garantizar que se realicen las evaluaciones de riesgo e impacto a la operación de cualquier cambio en la infraestructura de TI de la Entidad (hardware, software, configuraciones y telecomunicaciones).
- Garantizar el respaldo de la infraestructura de TI, a través de un Sistema de Recuperación en Caso de Desastre (DRP), incluyendo la información crítica y sensible de la Entidad.
- Aplicar y mantener las configuraciones de seguridad requeridas por el negocio en todos los activos Tecnológicos.
- Realizar las labores de mantenimiento, actualizaciones y fortalecimiento de la seguridad en la infraestructura usada.
- Aplicar las mejores prácticas de Seguridad de la Información en los desarrollos de software y en los proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -- PETI- que impliquen la adopción de nuevas tecnologías.

Líder de Seguridad de la Información

- Definir los planes para la adopción del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Entidad.
- Gestionar la implementación de los planes del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Entidad.
- Ejecutar las actividades orientadas a la definición, oficialización e implementación de las políticas y lineamientos de seguridad de la Información.
- Gestionar la generación del plan de tratamiento de riesgos que se identifiquen, de acuerdo con los activos de información críticos de la entidad.
- Diseñar y adoptar las definiciones orientadas al aseguramiento del intercambio de información, entre dependencias de la entidad u otras entidades.
- Proponer acciones que mitiguen los riesgos de seguridad digital, en la articulación con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Entidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 55 de 82

- Formular y ejecutar planes de mejoramiento, asociados con los hallazgos u observaciones relacionadas con la seguridad de la información.
- Gestionar la definición y ejecución de los planes de sensibilización, orientados al aseguramiento de la información de la Entidad.
- Establecer y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que proporcione un enfoque estándar, formal y continuo para la gestión de la seguridad de la información, mediante la habilitación de tecnología segura y procesos de negocio alineados con los requisitos del negocio.
- Gestionar la construcción del tratamiento de los riesgos de seguridad de la información y privacidad, que describa cómo se debe manejar el riesgo de seguridad de la información y cómo se debe alinear con la estrategia y la arquitectura de la Entidad.
- Asegurar que las recomendaciones orientadas a la puesta en marcha de mejoras de la seguridad se sustenten en casos de negocio aprobados, e implementados como una parte integral del desarrollo de servicios y soluciones, en la operatividad de la entidad.
- Seleccionar y proponer herramientas de seguridad, y gestionar su adquisición en caso de ser aprobada.
- Acompañar los ejercicios de Infraestructura Empresarial liderados por la Arquitectura y Gobierno de TI.
- Identificar, clasificar, organizar, actualizar, utilizar y compartir la información y el conocimiento.

Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Liderar la planeación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Actualizar el manual del Sistema Integrado de Gestión – componente de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las Matrices de Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, normas y procedimientos de trabajo seguro y la documentación requerida para la implementación del SG-SST.
- Realizar visitas periódicas a las diferentes sedes a nivel nacional de las Direcciones Territoriales y sus oficinas, con el fin de realizar la inducción y reinducción en SST, inspección locativa, inspección de elementos de seguridad (extintores, botiquines, camillas y señalización de emergencia), así como la toma de información para la actualización de los planes de emergencia y matriz de identificación de peligros y verificar las medidas de control implementadas.
- Promover campañas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como, promoción de hábitos saludables dirigidos en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Identificar y divulgar las normas expedidas por las autoridades competentes (legislación) en materia de SST y promover su cumplimiento.
- Socializar las lecciones aprendidas a nivel nacional de las causas que generan la accidentalidad, con el fin de evitar que estos se vuelvan a presentar.
- Elaborar y/o actualizar los planes de emergencias, gestionar la consecución de los recursos necesarios para su implementación y hacer la divulgación a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 56 de 82

- Convocar, conformar, entrenar, formar y coordinar las brigadas de emergencia.
- Consolidar y analizar la información referente a los resultados de exámenes de ingreso, egreso y periódicos de acuerdo con los objetivos del programa, evaluando la pertinencia de pruebas realizadas.
- Apoyar e informar a la Dirección General acerca de la gestión del sistema, el establecimiento de las políticas, reglamentos y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Definir los sistemas de control necesarios para eliminar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Promover la formación y funcionamiento del COPASST, la Brigada de Emergencia y el Comité de convivencia laboral acorde con la legislación aplicable.
- Notificar a la ARL sobre los accidentes de trabajo y enfermedades laborales dentro de los dos días hábiles siguientes al evento y registrar las actividades desarrolladas dentro del programa.
- Participar en la coordinación de la programación y ejecución de las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Manejar las comunicaciones con las entidades y personal externo relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Coordinar y programar con la ARL las actividades de promoción de la salud y prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST

- Participar en la investigación y establecimiento de planes de acción de incidentes y accidentes de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Coordinar las actividades entre los funcionarios, contratistas y colaboradores y los Gestores de la ARL en sus Direcciones Territoriales en temas inherentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Realizar inspecciones a las instalaciones locativas, elementos para emergencias y desarrollo de actividades seguras.
- Realizar vigilancia sobre el cumplimiento, por parte de los funcionarios, contratistas y colaboradores del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, las Normas legales vigentes y actividades definidas en el Plan de Trabajo anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Velar porque la promoción en Seguridad y Salud en el Trabajo se lleve a cabo en forma permanente para lograr el compromiso y la participación de todas las instancias de la Unidad.
- Conocer los puestos de trabajo y los riesgos propios de cada uno de ellos.
- Velar porque la elección de los nuevos miembros del COPASST se realice en forma democrática, asegurando que todos los funcionarios tengan derecho a elegir y ser elegidos.
- Velar por que la Unidad realice ante la ARL el reporte oportuno y veraz de los accidentes

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 57 de 82

de trabajo y enfermedades laborales y participar en la investigación de estos, además de proponer medidas preventivas o correctivas.

- Colaborar en la divulgación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y las actividades de este para lograr una participación de los funcionarios, contratistas y colaboradores.

Comité de Convivencia Laboral

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales de conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- Presentar a la Dirección General las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso.
- Elaborar un informe general semestral para SST, con estadísticas de gestión del comité.

Brigada de Emergencia

- Participar en capacitación, simulaciones virtuales y simulacros programados por la Unidad
- Reporte de condiciones especiales que puedan generar una emergencia.
- Inspección periódica de equipos de emergencia tales como: botiquines, extintores y camillas.
- Soporte a la evacuación de las instalaciones
- Atención de heridos.
- Control de la Emergencia hasta donde su seguridad no se exponga.
- Conservación de bienes, hasta donde su seguridad no se exponga.
- Participar en la evaluación de eventos que generen emergencia.

Funcionarios, Contratistas y Colaboradores

- Participar de todas las actividades de socialización y capacitación establecidas dentro de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Desarrollar las actividades de su competencia, definidas en los planes de implementación del Sistema Integrado de gestión.
- Procurar el cuidado integral de su salud, así como; suministrar información clara, veraz,

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 58 de 82

- oportuna y completa sobre su estado de salud.
- Participar en la prevención de los riesgos laborales e impactos negativos al ambiente.
 - Informar inmediatamente la ocurrencia de un accidente o incidente de trabajo y enfermedad laboral.
 - Brindar la información necesaria para la investigación de accidentes o incidentes de trabajo que se presenten.
 - Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones establecidas por la Unidad.
 - Cumplir con los parámetros establecidos en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política de No fumadores y No consumo de alcohol y drogas.
 - Informar oportunamente al supervisor o jefe inmediato la presencia de condiciones de trabajo, equipos y herramientas que resulten peligrosas para la salud y la seguridad.
 - Conservar el orden y aseo en los diferentes sitios de trabajo en donde realice sus actividades.
 - Utilizar adecuadamente las instalaciones, elementos de trabajo y elementos de protección personal, así como de los dispositivos de control asignados por la Unidad para el desarrollo de sus labores.
 - Participar activamente en la elección del COPASST, el Comité de Convivencia Laboral y Brigada de emergencias cuando sean convocados.
 - Practicarse los exámenes médicos ocupacionales y participar en las actividades de promoción y prevención en salud.
 - Disponer los residuos generados en sus actividades de acuerdo con lo establecido en el plan de manejo integral.
 - Conocer y cumplir con los planes y procedimientos que en materia de control de emergencias establezca la Unidad, así como; participar en los simulacros y simulaciones (virtual) de evacuación programados por la Unidad.
 - Participar en las auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con sus responsabilidades.
 - Conocer, entender y practicar las Políticas de Seguridad de la Información
 - Reportar los eventos o incidentes de seguridad de la información detectados a través de los canales establecidos por la Entidad
 - Dar uso seguro de los recursos de Tecnología, proporcionados por la Entidad.
 - Firmar los acuerdos de confidencialidad como prerrequisito para el acceso a la información administrada por la Entidad.
 - Dar cumplimiento a la Política y documentos con respecto a los lineamientos de intercambio de información.

Proveedores, terceros e interesados

Los proveedores y terceros interesados que tengan acceso a los activos de información están obligados a cumplir las Políticas de Seguridad de la Información de La Entidad y a suscribir acuerdos de intercambio de información y confidencialidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 59 de 82

8.5.2. Representante de la Dirección

La Dirección General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, designó al jefe de la Oficina Asesora de Planeación como representante de la Dirección ante el Sistema Integrado de Gestión, a través de la Resolución 00569 del 16 de junio de 2017 proferida por la Dirección General, quien liderara la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del SIG en la Unidad.

8.5.3. Comunicación Interna

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, mantiene un sistema permanente de comunicación interna en los diversos niveles (Nacional y Territorial), a través de la organización de diferentes tipos de Comités, cuya composición y periodicidad es variable, dependiendo del objetivo que persiguen.

El más gerencial y permanente es el Comité de Dirección, que se realiza semanalmente en la Dirección General y mensualmente se realiza videoconferencia con los Directores Territoriales para tratar temas específicos.

La Unidad cuenta en la Dirección General con el Grupo de Enlaces INTEGRA, los cuales articulan y facilitan la sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Gestión en cada uno de los procesos definidos.

Igualmente se mantiene comunicación permanente con las Dependencias de la Dirección General, las Direcciones Territoriales, Centros Regionales y Puntos de Atención, a través de diferentes medios internos tales como el correo electrónico, el Boletín SUMA, la Intranet, las carteleras y videoconferencias dependiendo de las necesidades de comunicación. Todas las necesidades de comunicación y sus medios están definidas en la Matriz de Comunicaciones internas y externas (Ver anexo 4).

Se ha establecido un plan de bienestar social liderado por el Grupo de Gestión de Talento Humano, el cual busca motivar al personal en el desarrollo actividades como: programas de protección de servicios sociales, programas de calidad de vida laboral y planes de incentivos.

Los funcionarios de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, sus contratistas y las partes interesadas hacen parte fundamental del desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, por esta razón se han establecido los siguientes mecanismos de participación:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST el cual está conformado por representantes asignados por la Dirección General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y personal elegido por votación como

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 60 de 82

representantes de los funcionarios, contratistas y colaboradores con sus respectivos suplentes. El COPASST es el organismo de promoción, vigilancia y control del desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el cumplimiento de la legislación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Comité de convivencia laboral el cual está conformado por representantes asignados por la Dirección General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y personal elegido por votación como representantes de los funcionarios, contratistas y colaboradores con sus respectivos suplentes. El comité de convivencia laboral tiene la función de establecer mecanismos de prevención de acoso laboral y de velar por el cumplimiento y promoción de los valores éticos adoptados por la Unidad.
- Brigada de emergencia a nivel nacional, que se encuentra conformada por cuatro comités de emergencia: primeros auxilios, prevención y control de incendios, evacuación y rescate y comunicaciones.
- Todo el personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tiene a su disposición los diferentes mecanismos de comunicación (correo electrónico, teléfono y personalmente), mediante los cuales podrán manifestar inquietudes, sugerencias y consulta de la información del Sistema Integrado de Gestión.

8.5.4. Toma de Conciencia

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, trabaja por medio de los enlaces integra de cada proceso en la apropiación y toma de conciencia, sobre la importancia de la política y objetivos del sistema integrado de gestión, la contribución y aporte de los equipos de proceso a la eficacia del sistema integrado y a la identificación y cumplimiento de los requisitos de los procesos, de las víctimas, partes interesadas y del sistema integrado de gestión.

8.6. Revisión por la Dirección

8.6.1. Generalidades

La Dirección General de La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha establecido la realización de un (1) ejercicio anual de revisión, de acuerdo con las actividades establecida en el "Procedimiento Revisión por la Dirección".

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 61 de 82

8.6.2. Información para la revisión por la Dirección

Para la revisión del Sistema se trabaja con la información de entrada que suministran los respectivos responsables de proceso, de acuerdo con las siguientes entradas para cada subsistema:

Sistema de Gestión de Calidad:

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
- Tendencia de la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- Tendencia de las no conformidades y acciones correctivas.
- Tendencia de los resultados de seguimiento y medición.
- Tendencia de los resultados de auditorías.
- Tendencia del desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Las oportunidades de mejora.

Sistema Ambiental:

Además de los ítems a), b), c), d), e), f), g), h), j) y l) del subsistema de calidad, pero referentes al Sistema de Gestión Ambiental:

- Los cambios en las necesidades y expectativas de las partes involucradas, incluidas las obligaciones de cumplimiento.
- Los cambios en los aspectos ambientales significativos
- Tendencia del cumplimiento de las obligaciones de cumplimiento.

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Además de los ítems a), b), c), d), h) y l) del sistema de calidad, pero referentes al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el caso del sistema de SST se requiere realizar la revisión por la dirección y la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas es el documento por medio del cual quienes tienen responsabilidades en el SG-SST rinden cuentas, es decir, para cada una de las responsabilidades asignadas exponen si cumplieron los objetivos, dan detalles de las situaciones más importantes que se presentaron durante el periodo de la rendición de cuentas, resumen las tareas realizadas y si no se cumplieron los objetivos explican por qué sucedió. La rendición de cuentas es una mirada al pasado del SG-SST.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 62 de 82

La revisión por la alta dirección es la actividad en la cual la alta dirección con el apoyo del área de seguridad y salud en el trabajo estudia los diferentes insumos que se le presentan como la rendición de cuentas del sistema de gestión, los informes de auditoría, revisiones anteriores de la alta dirección, la planeación estratégica de la empresa, entre otros y toma decisiones que afectan la planeación futura del SG-SST. La revisión por la alta dirección son decisiones para el futuro del SG-SST.

Teniendo como base lo anterior los puntos a tratar en estos dos aspectos son:

Revisión por la dirección:

La revisión por la alta dirección se prepara previamente, con el fin de que al momento de la revisión se cuente con toda la información necesaria para que la Alta Dirección pueda tomar decisiones. Los componentes de la revisión por la dirección son:

- Revisar las estrategias implementadas y determinar si han sido eficaces para alcanzar los objetivos, metas y resultados esperados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Revisión del cumplimiento del plan de trabajo anual.
- Análisis de la suficiencia de los recursos asignados para la implementación del SG-SST.
- Análisis de la necesidad de realizar cambios en el SG-SST, incluida la revisión de la política y sus objetivos.
- Evaluación de la eficacia de las medidas de seguimiento con base en las revisiones anteriores de la alta dirección y realizar los ajustes necesarios.
- Análisis de resultados del desempeño, teniendo en cuenta los indicadores y las auditorías anteriores del SG-SST.
- Informar sobre nuevas prioridades y objetivos estratégicos de la organización que puedan ser insumos para la planificación y la mejora continua.
- Informar si las medidas de prevención y control de peligros y riesgos se aplican y son eficaces.
- Informar del cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales, el cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales que le apliquen.
- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión.
- Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas.

Rendición de cuentas:

En la rendición de cuentas se contrastan los objetivos y las metas con los resultados obtenidos. El elemento más relevante, que sirve como guía y eje de evaluación, es el plan de trabajo anual y los indicadores que se diseñaron para medir la gestión.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 63 de 82

La rendición de cuentas se lleva a cabo con base en los siguientes criterios:

- Avance, cumplimiento y deficiencias del plan anual de trabajo
- Estado actual de la intervención sobre los peligros identificados
- Estado actual y observancia del programa de capacitaciones
- Desempeño en relación a los indicadores de los diferentes programas
- Estado actual de la investigación de accidentes y enfermedades laborales
- Cumplimiento de los planes de acción establecidos
- Nivel de cumplimiento de los requisitos legales
- Ejecución del presupuesto
- Estado de las comunicaciones en la organización
- Implementación del plan de emergencias
- Realización de simulaciones y simulacros
- Estado del cumplimiento de los sistemas de vigilancia epidemiológica
- Análisis del ausentismo laboral y de las acciones derivadas de este
- Estado de la documentación legal y de soporte del SG-SST

Los responsables de la rendición de cuentas serán todos aquellos a quienes se les hayan asignado responsabilidades dentro del SG-SST. Se requiere:

- Rendición de cuentas del responsable del SG-SST
- Rendición de cuentas del COPASST
- Rendición de cuentas del comité de convivencia laboral
- Rendición de cuentas de brigada de emergencias

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:

Además de los ítems a), b), f), g), h), k), l), del Sistema de Gestión de calidad, pero referentes al Sistema de Seguridad de la Información:

- Retroalimentación sobre el desempeño de la seguridad de la información.
- Cumplimiento de los objetivos de seguridad de la información
- Retroalimentación de las partes interesadas
- Resultados de la valoración de riesgos y estado del plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información
- Establecimiento e implementación de controles de seguridad de la información
- Los cambios relacionados con los riesgos de seguridad de la información y los planes de tratamiento de riesgos enfocados al seguimiento y cumplimiento de las acciones orientadas a mitigar el riesgo.
- Los cambios normativos que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones de la Entidad
- Notificar el avance de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la Entidad.
- Resultados del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 64 de 82

9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Provisión de los Recursos

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y para aumentar la satisfacción de las víctimas y partes interesadas, con los requisitos establecidos, esto se refleja en la programación financiera y proyecto de presupuesto aprobado por la Dirección General, el cual está articulado con los planes, objetivos y metas institucionales. De igual manera, en la planificación de cada proceso se tienen en cuenta los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades y las limitaciones de recursos con los que cuenta la entidad.

9.1. Talento Humano

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas proporciona, de acuerdo con su presupuesto y la planta de personal aprobada, las personas necesarias para la operación de sus procesos y determina en su manual de funciones para los servidores públicos y estudios previos para los contratistas de prestación de servicios, el nivel de educación, formación y experiencia de las personas que desarrollan las diferentes actividades para la operación y control de los procesos de la Entidad y que pueden afectar la calidad de los servicios.

Para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas actúa:

Proporcionando la formación para satisfacer las necesidades detectadas, mediante planes anuales de capacitación e inducción, previa identificación de necesidades y/o estableciendo requisitos de formación para los particulares que ejercen funciones públicas. Estos se orientan a mejorar las competencias profesionales de los servidores públicos involucrados.

Evaluando la eficacia, eficiencia o efectividad de las acciones desarrolladas (Procedimiento Formulación del Plan Institucional de Capacitación), asegurándose que los servidores públicos, de la Unidad, conozcan la pertinencia e importancia de su trabajo y cómo están contribuyendo al logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

Manteniendo en la historia laboral, los registros de educación, formación y experiencia de los servidores públicos vinculados a la Entidad.

La presentación de inducción que se realiza contiene la siguiente información:

- Régimen laboral del empleado público
- Generalidades de la Unidad

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 65 de 82

- Procesos misionales de la Entidad
- Sistema Integrado de Gestión
- Aspectos generales sobre novedades administrativas

La Unidad cuenta con el curso virtual de inducción y reinducción dirigido a funcionarios y contratistas, el cual es evaluado en línea y genera automáticamente la certificación para que repose en la hoja de vida.

Por último, se cuenta con el procedimiento de evaluación del desempeño laboral de los servidores de carrera administrativa y en período de prueba que presten sus servicios a la Unidad y la evaluación de los gerentes públicos, por medio de los acuerdos de gestión.

9.2. Infraestructura

La Entidad planifica la provisión y el mantenimiento de la infraestructura para cumplir los requisitos del cliente, de los procesos y de los servicios prestados.

Es así como La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cuenta en la Ciudad de Bogotá con las instalaciones físicas y espacios de trabajo necesarias para el desarrollo de los procesos. Actualmente cuenta con (33) sedes de las cuales nueve (2) están en Bogotá D.C. así:

SEDE	DIRECCION TERRITORIAL	TIPO DE SEDE	UBICACIÓN	ÁREA m2	ESTADO
Apartadó	DIRECCIÓN TERRITORIAL URABA	DT	Carrera 100 # 77-272 km1 vía Carepa	314,2	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Medellín	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANTIOQUIA	DT	Calle 49 No 50-21 piso 14 y 15 Edificio del Café	834	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Barranquilla	DIRECCIÓN TERRITORIAL ATLANTICO	DT	Carrera 58 # 64 - 102 Barrio El Prado	380	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Cartagena	DIRECCIÓN TERRITORIAL BOLIVAR	DT	Calle Real No 21 - 41 Barrio Manga	275	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Neiva	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	Oficina	Calle 11 No 3-41	255	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 66 de 82

SEDE	DIRECCION TERRITORIAL	TIPO DE SEDE	UBICACIÓN	ÁREA m2	ESTADO
Florencia	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	DT	calle 15 No 14-45 Barrio el Porvenir	563,83	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Popayán	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAUCA	DT	Calle 13N #8N12	540	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Ibagué	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	Oficina	Carrera 3 No 12-54 - Oficinas 705, 706, 707	190	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Tunja	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	Oficina	Cra 7 # 28 A 57 Esquina Sector Ajedrez	178	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Bogotá	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	DT	Carrera 7 # 29 34 Oficina 301 Edificio "Condominio Zulia"	238	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Riohacha	DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	Oficina	Calle 13 No 16 -70 Barrio Padilla	388	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Valledupar	DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	DT	Calle 16 B No. 12-96 Edificio San Martin	256	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Quibdó	DIRECCIÓN TERRITORIAL CHOCÓ	DT	Calle 27No 6-40 Barrio Cesar Conto	260	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Montería	DIRECCIÓN TERRITORIAL CÓRDOBA	DT	Calle 25 No 5 - 31	224	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Armenia	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	Oficina	CALLE 3 No 13-55 Condominio Alcázar Local 103	143	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Manizales	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	Oficina	Calle 51n No 22A - 24 Local 4 Y 5	175	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Pereira	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	DT	Calle 19 No 8 - 34 Piso 10 Oficinas 1005 1006	211	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Santa Marta	DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA	DT	Cli 24 # 3-99 Torre Empresarial 4 - 24 oficina 1504 y 1505	261	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 67 de 82

SEDE	DIRECCION TERRITORIAL	TIPO DE SEDE	UBICACIÓN	ÁREA m2	ESTADO
Barrancabermeja	DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	DT	TRANSVERSAL 49 A No 10-01 Oficinas 503, 504, 505 Edificio Terezzeto Living Center	175	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Mitú	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	Calle 13 no. 14-43 Barrio el centro B Piso 2	160	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Puerto Carreño	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	Carrera 5 No. 18-69 Barrio Centro	98	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Puerto Inírida	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	Calle 18 No 9 - 80/84 Barrio Comuneros	165	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
San José del Guaviare	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	TRANSVERSAL 20 A No 12-156 Barrio El Prado	150	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Yopal	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	Calle 18 No 20 -09	233	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Villavicencio	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	DT	Calle 19 No 39-24 Manzana D Lote 27 Urbanización Camoa	410	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Pasto	DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO	DT	Calle 20 # 38 15 Av. De los Estudiantes	569	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Cúcuta	DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	DT	Calle 11 No 0-60 y 0-62 Edificio Altamira Oficina 301	346	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Arauca	DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	Oficina	<u>Calle 15 N° 26-21</u> <u>barrio Guarataros</u>	420	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 68 de 82

SEDE	DIRECCION TERRITORIAL	TIPO DE SEDE	UBICACIÓN	ÁREA m2	ESTADO
Mocoa	DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO	Oficina	Calle 7 No 6 - 13 Barrio Centro Piso 3	401	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Bucaramanga	DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER	DT	Calle 37 #13-48 Tercer Piso	239	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Sincelejo	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUCRE	DT	Calle 20 No 18-11 frente a la catedral San Francisco de Asís	300	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
Cali	DIRECCIÓN TERRITORIAL VALLE	DT	Calle 16 Norte 9N 44/50	725	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021
SAN CAYETANO	BOGOTÁ CENTRAL	BOGOTÁ CENTRAL	Carrera 85D No 46a-65 Torre 3, Bodegas 22,23 y 24	14212	VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2021

En la actualidad se encuentran en proceso de celebración de contrato para nueva ubicación las sedes de Ibagué - Oficina, Bogotá - Dirección Territorial Central, Mitú - Oficina, San José del Guaviare - Oficina, Pasto - Dirección Territorial Nariño, Arauca - Oficina, y Mocoa - Oficina, que su vigencia estará enmarcada entre el 1 de junio y el 30 de noviembre de 2021.

Cada una de estas instalaciones, cuentan con redes internas de suministro de servicios públicos (Agua, Luz, Alcantarillado, Teléfono e Internet).

La Unidad cuenta con una infraestructura tecnológica, por medio de la cual se accede a servicios de datos e información en línea. Las metodologías, controles, pruebas y validaciones para garantizar la disponibilidad y uso adecuado de los aplicativos de la Entidad se desarrollarán a través de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con varios sistemas de información para la operación de los procesos. A continuación, se muestra el inventario de los principales aplicativos:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 69 de 82

Proceso	Aplicativo que soporta la operación
Servicio al ciudadano	SGV*, Subsistencia Mínima*
Registro y valoración	RUV Temporal*, SIPOD, SIRAV
Gestión para la asistencia - Reparación integral	Vivanto*, SIRAV*, INDEMNIZA* – Pago, PAARI Unificado, Superación de la Situación de Vulnerabilidad Ruta Integral, MAARIV*
Gestión de la Información	Vivanto*, Módulo de Caracterización, Cruces Masivos de Información
Gestión jurídica	LEX*
Gestión interinstitucional	Sistema de Información de Gestión de Oferta, Plataforma E-Sigma (Política Pública)
Gestión documental	Plataforma E-Sigma Gestión Documental (en desarrollo), Orfeo*
Gestión para la asistencia	AHE, Auxilios Funerarios,
Direccionamiento estratégico	SISGESTION

**Sistemas Fundamentales que soportan la operación de procesos y defensa de la Unidad*

A nivel territorial, desde la Dirección General se coordina el Programa de Centros Regionales de Atención, el cual se encarga de coordinar el diseño y construcción de estos Centros, bajo los estándares de construcción, con el fin de garantizar infraestructuras adecuadas.

La Infraestructura de los puntos de atención, es coordinada con los entes territoriales, quienes, gracias a la gestión de los Directores Territoriales, entregan instalaciones físicas adecuadas para la atención de las víctimas.

Los procedimientos relacionados con la infraestructura física y de mantenimiento de esta al interior de la Unidad están relacionados en el Proceso Gestión Administrativa.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, ha establecido un presupuesto para el desarrollo, implementación y mantenimiento de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se asigna al Grupo de Gestión de Talento Humano y se plasma en el Plan Anual de Adquisiciones. El seguimiento a su ejecución se realiza periódicamente por parte de la Secretaria General.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 70 de 82

La Entidad cuenta con servicios de asesoría y apoyo de la ARL Positiva y de JLT corredor de seguros para el desarrollo de actividades de capacitación, asesoría técnica y material lúdico de promoción y prevención.

9.3. Ambiente de Trabajo

Las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo y se presta el servicio a las víctimas y visitantes con espacios de trabajo adecuados para las actividades que se desarrollan, buscando el bienestar de nuestros funcionarios, contratistas y colaboradores mediante la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 71 de 82

10. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

10.1. Planificación de la prestación del Servicio

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, planifica la prestación del servicio dentro de sus procesos misionales dando cumplimiento a la misión, para lo cual se definen servicios de atención orientados a la implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, la coordinación del SNARIV, la aplicación del enfoque diferencial y psicosocial; además, determina en los procesos los requisitos de los productos y servicios.

Para asegurar la operación y el seguimiento de los servicios, la Unidad define en el marco de la normatividad vigente, procedimientos y criterios de atención, específicamente para la inclusión de una víctima en el Registro Único de Víctimas, la entrega de la ayuda humanitaria y la reparación individual y colectiva.

Esta planificación es coherente con los requisitos establecidos en la normativa aplicada al que hacer institucional, alineada a la planeación estratégica y a los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

Para la prestación del servicio, la Entidad planifica la ejecución de los procesos, prevista desde el anteproyecto de presupuesto, el presupuesto de inversión aprobado, y los planes de acción.

Cuenta además con procesos estructurados, documentados y controlados mediante indicadores de gestión para verificar la eficacia en su operación, así como los registros para proporcionar la evidencia de cumplimiento de los requisitos en los procesos misionales. (Ver Anexo 5. Matriz Requisitos vs. Procesos).

10.2. Procesos relacionados con el cliente

10.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos para los servicios de atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado se encuentran establecidos en la Ley 1448 de 2011 y Decretos Ley 4800, 4802, 4634, 4635 y 4636 de 2011.

Igualmente, los procesos misionales de la Entidad estudian y revisan los diferentes requisitos de Ley aplicables a los servicios, para su adecuada implementación, acorde con las necesidades de los usuarios, lo que se visualiza en la actualización del Normograma de la Entidad y en la identificación de los servicios no conformes.

Por otro lado, los requisitos también se determinan de los compromisos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Intersectorial del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación y las políticas de operación de la organización.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 72 de 82

Todos los requisitos del cliente que son contratados se visualizan en los estudios previos y estudios del sector de los procesos contractuales.

10.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Conforme a lo dispuesto por la Ley 1148 de 2011, los Decretos 4800, 4802, 4634, 4635 y 4636 de 2011, la Unidad para la Atención Integral para las Víctimas adecua su organización para cumplir los preceptos legales y a través de las Direcciones de Gestión Interinstitucional, Gestión Social y Humanitaria, Reparación Integral, Registro y Gestión de la Información y Asuntos Étnicos se generan los procedimientos y criterios técnicos requeridos en concordancia con la normativa vigente para todos los servicios.

10.2.3. Comunicación con el Cliente

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con el proceso de Servicio al Ciudadano, el cual cuenta con cuatro canales de atención, por medio de los cuáles se realiza la comunicación con las partes interesadas de manera directa:

- Canal Presencial: en los Centros Regionales de Atención y Puntos de Atención, por medio de orientadores presenciales se les informa y orienta a la ciudadanía en general y víctimas, sobre los servicios que presta la unidad y se canalizan y registran las solicitudes de atención de las víctimas.
- Canal Telefónico: atención telefónica las 24 horas del día por medio de la Línea de Atención 01 8000 911 119 y para la ciudad de Bogotá 4261111;
- Canal Escrito: Por medio de este Canal se desarrolla los procesos de atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, acciones de tutela, recursos de reposición y solicitudes de reconsideración presentados por las víctimas del conflicto y demás personas, a fin de obtener resolución pronta, completa y de fondo sobre las mismas
- Canal Virtual: página Web www.unidadvictimas.gov.co publicada en español e inglés, la cual permite interactuar con las víctimas por medio de chat y video llamada, así como de la radicación de PQR; la urna de cristal como la herramienta que busca que la comunidad ayude a identificar problemas colectivos y soluciones innovadoras que contribuyan a la Prosperidad Democrática y a los principios de Buen Gobierno.

Además, se cuenta con carteleras ubicadas en los Centros Regionales y Puntos de Atención para publicar información de diferentes temas relacionados con los servicios y programas de la Unidad, así como sobre las actividades desarrolladas por los diferentes procesos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 73 de 82

Así mismo, la Entidad realiza encuestas a los usuarios de los servicios para identificar la percepción del cliente y buscar oportunidades de mejora para retroalimentar el Sistema Integrado de Gestión. Todas las necesidades y sus medios de comunicación están definidas en la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas, (ver Anexo 4).

Se cuenta con la información de trámites y procesos administrativos en el Portal del Estado Colombiano, en donde se encuentra la información de interés para las víctimas de cada uno de estos servicios. Adicionalmente, se pretende garantizar que tanto la información que se brinda a los ciudadanos, como los espacios de interlocución, sean de fácil acceso y comprensión para la ciudadanía.

10.3. Diseño y Desarrollo

La Unidad cuenta con el procedimiento de Diseño y Desarrollo; el cual define, implementa y controla las etapas del diseño y desarrollo requeridos para los productos y servicios de los procesos estratégicos y misionales de la Unidad para las Víctimas. Inicia con la identificación de necesidades de productos y servicios a los cuáles se requiere realizar el diseño y desarrollo, y finaliza con el seguimiento a la validación del diseño y desarrollo.

10.4. Adquisición de bienes y servicios

10.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios

Para la prestación efectiva de los servicios a las víctimas, estos se realizan a través de diferentes modalidades de contratación. Los lineamientos de la convocatoria, selección, calificación y contratación de los bienes y servicios externos se encuentran establecidos en el proceso Gestión Contractual y en el Manual de Contratación y supervisión de la Unidad.

Para asegurar la calidad de los bienes y servicios contratados, se tienen definidos puntos de control en cada uno de los procedimientos de la Gestión Contractual.

10.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios

Dentro del Manual de Contratación y supervisión de la Unidad, se tiene establecido el procedimiento de Planeación Contractual, en donde se definen, de acuerdo con cada una de las modalidades de contratación, el estudio previo y el estudio del sector, en los cuales reposa la información técnica, económica, jurídica y financiera específica del producto o servicio que se va a adquirir.

Estos contratos cumplen con los principios rectores de la contratación estatal y la administración pública, y dentro de la información descrita se especifican los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos, los

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 74 de 82

requisitos para la calificación del personal, y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

10.4.3. Verificación de los Servicios contratados

Para asegurar la verificación de los servicios contratados, y el control de la operación, el proceso de gestión contractual definió el procedimiento de supervisión de contratos y convenios, el cual busca garantizar la calidad de los productos y servicios contratados con terceros, de tal forma que se cumpla con las exigencias contempladas en la Ley, la normativa vigente, Manuales Operativos y Lineamientos.

10.5. Prestación del Servicio

10.5.1. Control de la prestación del servicio

Para la prestación del servicio la Entidad cuenta con un modelo de operación por procesos en donde se definen los procesos misionales y estratégicos (Ver anexo 2 Mapa de Procesos), los cuales están estructurados, documentados y controlados mediante indicadores de gestión

Los diferentes niveles de la Entidad (Nacional y Territorial), cuentan con la información para apoyar la ejecución de los procesos a través de los mecanismos de comunicación interna y se realiza el seguimiento y medición del cumplimiento de estos, a través del proceso de Direccionamiento Estratégico.

La Unidad cuenta con un mapa de riesgos de gestión y de corrupción por procesos, valorado de acuerdo con la metodología de administración de riesgos de la Unidad.

10.5.2. Validación de los procesos de prestación del servicio

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas define los criterios para la prestación de cada uno de los servicios, con base en las directrices del gobierno, dadas a través del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Plan Indicativo Sectorial.

10.5.3. Identificación y Trazabilidad

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas identifica los servicios mediante una estructura presupuestal que identifica el programa, subprograma y proyecto.

El Registro Único de Víctimas permite identificar el número de víctimas en razón a los hechos victimizantes declarados en su solicitud. Lo anterior, para una correcta

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 75 de 82

caracterización e identificación del daño y en consecuencia la aplicación de las medidas que, en razón al mismo, contribuyan a la garantía de sus derechos constitucionales.

Igualmente, a través del documento de identificación y en el aplicativo SGV (aplicativo de servicio al ciudadano), herramienta que contiene toda la información de las solicitudes de la víctima desde su ingreso al servicio hasta su salida del programa o cierre del caso.

10.5.4. Propiedad del Cliente

Se considera propiedad del cliente o titular toda información o documentos recibidos u obtenidos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en relación con las víctimas del conflicto armado, que es utilizada para el cumplimiento de su misión, garantizando la protección de los datos personales, de acuerdo a la Ley 1581 de 2012.

Esta documentación e información se maneja acorde con las políticas establecidas en la Unidad, a través de las tablas de retención documental- TRD.

Los bienes que administra el Fondo de Reparación a las Víctimas, los cuales son utilizados para los procesos de reparación, son gestionados por medio del desarrollo del procedimiento administración de bienes.

10.5.5. Preservación del servicio

Para preservar el servicio que la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas presta a las víctimas del conflicto armado, se brinda asesoría, capacitación y asistencia técnica a las partes interesadas, incluyendo a los operadores de los servicios.

Igualmente, la elaboración y aplicación de los procesos y procedimientos con sus respectivos puntos de control, asegura que la prestación del servicio se realice de forma continua, acordes a los requisitos de nuestros clientes.

10.5.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

La Unidad cuenta con sistemas de información para realizar seguimiento y medición a los requisitos de las víctimas y de las Entidades del SNARIV, a través del proceso de Gestión de la Información se confirma la capacidad del software desarrollado por la Entidad para verificar su configuración y mantener la idoneidad para su uso.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 76 de 82

11. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

11.1. Generalidades

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas busca sostener y mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual implementa los procesos tales como: i) Direccionamiento Estratégico y ii) Evaluación Independiente; a través de los cuales se realiza seguimiento, medición y análisis de la gestión; con el ánimo de facilitar la toma de decisiones fundamentadas en hechos, demostrar la conformidad de los servicios, asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y garantizar su mejora continua.

11.2. Seguimiento y Medición

11.2.1. Satisfacción del Cliente

Para obtener la percepción del cliente externo con respecto al cumplimiento que la Unidad da a sus requisitos, se tiene establecido una metodología para la medición de satisfacción del cliente con el fin de aplicar encuestas de percepción de los diferentes servicios que presta la entidad en sus procesos misionales, especialmente el proceso Servicio al Ciudadano y Gestión para la Asistencia.

Los resultados del análisis de estas encuestas son fuente de identificación de oportunidades de mejora para el servicio que permiten asegurar el cumplimiento de requisitos y mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

Adicionalmente, se cuenta con una Estrategia de Rendición de Cuentas, cuyo objetivo es fortalecer la Política de Rendición de Cuentas, el acceso a la información pública de la Unidad para las Víctimas, a través de la mejora continua, de la capacidad institucional, estratégica y operativa, y de la participación ciudadana efectiva a través de diferentes medios, en lenguaje claro para dar sostenibilidad a los proyectos, planes y programas de la UARIV. De igual manera se ha definido e implementado un procedimiento para llevar a cabo la rendición de cuentas, garantizando los espacios de interrelación entre la Unidad y sus partes interesadas.

Igualmente, con este plan también se busca informar a la ciudadanía las decisiones de política, el nivel de atención de sus derechos, los logros, resultados y dificultades de la gestión e inversión pública, además dar cuenta de la forma en que se administran los recursos públicos y de su coherencia con el proceso de planeación del país, del sector y de la entidad, así como facilitar el control ciudadano a través del monitoreo y evaluación participativa del grado de realización de derechos, políticas y programas a cargo de la entidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 77 de 82

11.2.2. Auditoría Interna

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tiene estructurado el procedimiento para la realización de las Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión en el que se establece la planificación de estas, la realización in situ de las auditorías, conclusiones de la verificación y el seguimiento a las acciones correctivas resultado de los hallazgos.

Dentro del proceso de Evaluación Independiente, cuyo responsable es el jefe de la Oficina de Control Interno, se definió la actividad de coordinar y ejecutar el programa anual de auditorías internas.

Por último, la Oficina de Control Interno realiza y socializa con la alta dirección, un informe sobre el estado del Sistema de Control Interno.

11.2.3. Seguimiento y medición de los procesos y servicios

Cada proceso de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tiene actividades formuladas y concertadas e indicadores, los cuales realizan seguimiento, control y medición de su gestión y el resultado se reporta a través del seguimiento al Plan de Acción y Plan de Implementación del SIG.

De igual manera, la Unidad definió un modelo de seguimiento integral por procesos, para analizar el desempeño de estos frente a la ejecución presupuestal y el impacto que esto tiene sobre la atención a las víctimas del conflicto armado.

Otros métodos para conocer la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios a las víctimas prestados por otras entidades, es mediante la certificación que emitimos a las entidades del Sistema Nacional de Atención a Víctimas – SNARIV, con base en criterios de atención definidos por el proceso de Gestión Interinstitucional.

Las partes interesadas son informadas de la gestión institucional mediante los informes de gestión que son publicados en la página Web de la Entidad.

El procedimiento de Supervisión de Contratos y Convenios contempla la elaboración de informes de supervisión, revisar los informes de actividades del contratista, de los bienes, servicios o productos contratados, de tal manera que correspondan a lo realmente pactado en el contrato y suscribir del recibo a satisfacción revisando el cumplimiento de los requisitos legales para el pago.

Seguimiento a los requisitos legales

La organización entiende y es consciente de cómo sus actividades son o serán afectadas por los requisitos legales y de otra índole, para lo cual ha establecido un Normograma para

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 78 de 82

identificar y evaluar periódicamente la conformidad con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que suscribe la Unidad.

11.3. Control del Producto, Servicio o Salida No Conforme

Se cuenta con el procedimiento: “Identificación y Control de Producto, Servicio o Salida No Conforme” para la identificación, tratamiento, registro y control de los servicios no conformes del sistema y evitar la entrega no intencionada de un servicio defectuoso, generado y registrado en los distintos procesos misionales de la entidad.

La naturaleza de las no conformidades y el tratamiento adelantado se registra en los formatos y/o aplicativos establecidos dentro del Sistema Integrado de Gestión.

11.4. Análisis de Datos

En los procesos de Direccionamiento Estratégico y Evaluación Independiente, a través de sus procedimientos, permiten integrar y analizar el desempeño general de la Unidad e identificar oportunidades de mejora.

El análisis a la información se realiza con el fin de identificar tendencias, guiar decisiones y evaluar el Sistema Integrado de Gestión para demostrar su eficacia, eficiencia y efectividad.

11.5. Mejora

11.5.1. Mejora Continua

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas mejora la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión mediante el uso de las Políticas del Sistema, de sus objetivos, resultados de auditorías internas, resultados de indicadores de gestión y revisiones por dirección para el seguimiento y medición de los procesos; con el fin de implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora para la sostenibilidad del Sistema, como lo ha determinado la Unidad mediante sus procedimientos.

11.5.2. Acción correctiva / Acción Preventiva

La entidad cuenta con el ‘Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas’, mediante el cual busca eliminar las causas de las No Conformidades reales o potenciales para prevenir su ocurrencia.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 79 de 82

El tratamiento e implementación de estas acciones es responsabilidad de todos los servidores públicos y se registran en el formato Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, herramienta implementada para el seguimiento, control y eficacia de las acciones de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.

12. ANEXOS

Anexo 1. Normograma

Anexo 2. Mapa de Procesos

Anexo 3. Formato Caracterizaciones del Proceso

Anexo 4. Matriz de Comunicaciones

Anexo 5. Matriz de Requisitos vs Procesos

Anexo 6. Matriz de Elementos de Protección Personal

13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1448 de 2011.
- Ley 2078 de 2021.
- Ley 1437 de 2011, Capítulo IV, "utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo".
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 1413 de 2017
- Decreto 612 de 2018
- CONPES 3854 de 2016
- MSPI - Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC y guías complementarias
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001:2015
- Norma ISO 27001:2013
- Norma ISO 45001:2018
- Norma ISO 27005:2008
- Guía para la administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 01/05/2021 Página 80 de 82

14. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	21/08/2014	Creación del documento
2	30/07/2015	Se retiró como exclusión el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo. Se ajustaron los tipos de documentos dentro de la pirámide documental. Se incluye la visión aprobada en el nuevo mapa estratégico de la Unidad. Se incorporan los grupos de interés definidos en el mapa estratégico de la Unidad. Se incluye la política del sistema integrado y las políticas de operación de la Entidad, aprobadas por Resolución Interna. Se incluyeron los objetivos del SIG ajustados, lo relacionado al programa del Buen Cuidado, las entradas que se deben presentar en la Revisión por la Dirección y el procedimiento de Diseño y Desarrollo.
3	14/10/2015	Se ajustaron los tipos de documentos dentro de la pirámide documental. A su vez, se actualizó el número de Centros Regionales, el número de procesos, el nombre del procedimiento por el cual se lleva a cabo el control de registros, nombre del procedimiento con el cual se desarrolla el Plan de Capacitación, y las sedes y la distribución de los procesos. Se ajusta el nombre del procedimiento actualizado, por el cual se adelanta la identificación del marco legal y se eliminó el tablero de control de Indicadores.
4	09/11/2015	Se amplía el alcance del SIG incluyendo la norma ISO 9001:2008. Se saca de las exclusiones el numeral 7.6 Control de Equipos de Seguimiento y Medición. Se ajusta con la totalidad de parámetros definidos en la norma y se incluyen los términos de eficacia, eficiencia y requisitos del cliente. Se ajusta el nombre del procedimiento de Control de Registros acorde a las normas, la redacción y se especifican las entradas por cada Subsistema para la Revisión por la Dirección y la redacción del objetivo del procedimiento de diseño y desarrollo. Se incluye como la Unidad cumple este requisito. Control de los Dispositivos de seguimiento y medición.
5	27/06/2016	Actualización de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 con los nuevos requisitos técnicos, requisitos de planeación e inclusión de nuevos planes y programas ambientales y de siso. Se ajusta el número de sedes, centros y puntos de atención, y número de sistemas de información. Se actualiza de acuerdo con la metodología de riesgos y los lineamientos del DAFP, por lo tanto, incluye la nueva política de riesgos
6	31/08/2017	Se actualizo el capítulo 5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación las funciones del Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión, según la Resolución 00569 del 16 de junio de 2016. Se actualiza el numeral 3.6. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, en la parte Ambiental, según la resolución 00105 del 23 de febrero de 2015. El numeral 5.3.1.2.16 Programa de gestión para el ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica y el agua. El numeral 5.3.1.2.17, Programa de Buenas prácticas para reducir el consumo del papel. Se actualiza el numeral 6.3 Infraestructura sobre los aplicativos que se utilizan en la entidad y las sedes que se encuentran a cargo de Gestión Administrativa realizada por el enlace SIG de la OTI y de G.A. Se actualiza el numeral 1.4. Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con el instructivo de codificación. Se actualiza la adquisición de bienes y servicios, por parte del enlace SIG del grupo de contratos. Se actualiza el numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad, por parte del enlace SIG de la Subdirección de Valoración y Registro.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 81 de 82

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		Se actualiza el seguimiento estratégico, según la nueva versión del mapa de procesos de la Entidad Se actualiza el numeral 3.5.2 Política de Gestión Integral de Riesgos, por parte del enlace de la Oficina Asesora de Planeación. Se actualiza el numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y servicios, por parte del líder del SIG de la Oficina Asesora de Planeación.
7	26/10/2018	Se realizan las siguientes actualizaciones: Se realiza la actualización de la Política y los Objetivos dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión, los cuales fueron revisados y aprobados dentro del Comité de Gestión y Desempeño, el cual se realizó el día 30 de julio. Esta actualización conto con el apoyo de los enlaces del SIG (Sistema Integrado de Gestión), a Nivel Nacional y Territorial. SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: Desde el Subsistema se realizaron las siguientes actualizaciones: Actualización de la Norma ISO 45001: 2018, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Actualización de Derechos y Necesidades de los Usuarios y partes interesadas. Programas de Gestión (subprograma de Medicina preventiva y del trabajo, actividades de promoción y prevención en salud, programa de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculo esqueléticos DME, programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, programa del buen cuidado, estrategias y líneas de acción, registros y estadísticas en salud, elementos de protección personal, plan estratégico de Seguridad Vial) Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (Secretaria General, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores, Equipo de seguridad y salud en el trabajo, Funcionarios, contratistas y colaboradores) SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Desde el Subsistema se realizaron las siguientes actualizaciones, las cuales son en su mayoría de forma: Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos. Programa de Buenas Prácticas de Cero Papel. SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Desde el Subsistema se realizaron las siguientes actualizaciones: Visión estratégica del Sistema Integrado de Gestión Compromiso de la Dirección Enfoque al Cliente Planificación del Sistema Integrado de Gestión Tratamiento del riesgo (Visitantes, comunidad y autoridad), actualización de forma Programa de gestión de incidentes de Seguridad de la Información Programa de sensibilización en Seguridad de la Información Programa para el aseguramiento de la información Información para Revisión por la Dirección (Subsistema de Gestión y Seguridad de la Información Infraestructura RIESGOS La Oficina Asesora de Planeación quien es la encargada de este tema, realizó los siguientes ajustes al Manual: Política de Gestión Integral de Riesgos

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.01.06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 9
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 01/05/2021 Página 82 de 82

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		Requisitos generales (numeral H) Planificación (cambios de forma) INFRAESTRUCTURA: Desde el Proceso de Gestión Administrativa y Documental, se remitió el listado de las direcciones actualizadas de cada una de las sedes de la Unidad para las Víctimas con su respectiva vigencia, tanto a Nivel Nacional como a Nivel Territorial.
8	14/08/2019	Se ajusta el manual a la nueva versión del documento. Se realizan ajustes a las partes interesadas Se actualizan las sedes de la Entidad Se actualizan los hechos victimizantes Se incluyó la introducción Se actualizaron las políticas relacionadas con los Subsistemas
9	XX/05/2021	Actualización de la Visión, Actualización de Partes Interesadas identificadas, Identificación en cantidad de puntos de atención y centros regionales, Actualización de Sedes de la Entidad, Alcance de la rendición de cuentas y revisión por la dirección en la Seguridad y Salud en el Trabajo, Modificación la planeación del SIG con relación a SST, Actualización de la Normativa Vigente.