

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

NTCGP 1000:2009
ISO 9001:2015
MECI 2014
OHSAS 18001:2007
ISO 14001:2015
ISO 27001:2013

Bogotá D.C., Agosto de 2017

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

Contenido

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DEL MANUAL	3
1.1 Objetivo del Manual	4
1.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión	4
1.3. Justificación de Exclusiones	4
1.4 Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión	5
1.5 Visión Estratégica del Sistema Integrado de Gestión:	5
CAPITULO 2: ESTRUCTURA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	6
2.1 Presentación	6
2.2 Organización	6
2.3 Misión	6
2.4 Visión	6
CAPITULO 3: SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD	7
3.1 Servicios	7
3.2 Usuarios y partes interesadas	7
3.3 Derechos y Necesidades de los Usuarios y partes interesadas	9
3.4 Marco Legal	10
3.5 Políticas del Sistema Integrado de Gestión	10
3.5.1 Política del Sistema Integrado Gestión	10
3.5.2 Política de Gestión Integral de Riesgos	10
3.6 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión:	10
CAPITULO 4: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	12
4.1 Requisitos Generales	12
4.2 Requisitos de la Documentación	13
4.2.1 Creación y Control de Documentos y Registros	13
CAPITULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	15
5.1 Compromiso de la Dirección	15
5.2 Enfoque al Cliente	16
5.3 Planificación	16
5.3.1 Planificación del Sistema Integrado de Gestión	16
5.3.1.1 Tratamiento del riesgo	17
5.3.1.2 Programas de gestión	18
5.4 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	28
5.4.1 Responsabilidad y autoridad	28
5.4.2 Representante de la Dirección	33
5.4.3 Comunicación interna	34
5.5.4 Toma de Conciencia:	35
5.5 Revisión por la Dirección	35
5.5.1 Generalidades	35

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

5.5.2 Información para la revisión por la dirección	35
CAPITULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS	36
6.1 Provisión de los Recursos	36
6.2 Talento Humano	36
6.3 Infraestructura	37
6.4 Ambiente de Trabajo	41
CAPITULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	42
7.1 Planificación de la prestación del servicio	42
7.2 Procesos relacionados con el cliente	42
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	42
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	43
7.2.3 Comunicación con el cliente	43
7.3 Diseño y Desarrollo	44
7.4 Adquisición de bienes y servicios	44
7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios	44
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios	44
7.4.3 Verificación de los servicios contratados	44
7.5 Prestación del Servicio	45
7.5.1 Control de la prestación del servicio	45
7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio	45
7.5.3 Identificación y trazabilidad	45
7.5.4 Propiedad del cliente	45
7.5.5 Preservación del servicio	46
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	46
CAPITULO 8: MEDICION ANALISIS Y MEJORA	47
8.1 Generalidades	47
8.2 Seguimiento y Medición	47
8.2.1 Satisfacción del cliente	47
8.2.2 Auditoría interna	47
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y servicios	48
8.3 Control del Servicio No Conforme	49
8.4 Análisis de Datos	49
8.5 Mejora	50
8.5.1 Mejora continua	50
8.5.2 Acción correctiva / 8.5.3 Acción preventiva	50

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DEL MANUAL

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

1.1 Objetivo del Manual

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:

- NTCGP 1000:2009: Sistema de Gestión de Calidad. Para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras del servicio. Requisitos.
- 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.
- OHSAS 18001:2007: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
- ISO 14001:2015: Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 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.

1.2 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.

1.3. Justificación de Exclusiones

El Sistema Integrado de Gestión de la Unidad, estructurado bajo los parámetros de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2015, no tiene exclusiones y aplican la totalidad de numerales.

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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

1.4 Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión

La documentación del SIG se encuentra clasificada de la siguiente manera:

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

1.5 Visión Estratégica del Sistema Integrado de Gestión:

Visualizamos un sistema integrado de gestión que busca la innovación y la mejora continua, así como que las tareas operativas y estratégicas de la Unidad, de los grupos de interés y de nuestros operadores tengan efectos positivos en las víctimas del conflicto armado.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

CAPITULO 2: ESTRUCTURA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

2.1 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.

2.2 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, veintidós (22) Centros Regionales y ciento sesenta y un (161) 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	Calle 16 No. 6 – 66 Piso 32 Bogotá D.C
ACTIVIDAD ECONÓMICA	7512: Actividades Ejecutivas de la Administración Pública en General
REPRESENTANTE LEGAL	Yolanda Pinto Afanador
A.R.L	POSITIVA Compañía de Seguros
CLASE DE RIESGO	I – II y V
CENTROS DE TRABAJO	10 sedes en la Ciudad de Bogotá – 20 Direcciones Territoriales.

2.3 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.

2.4 Visión

En el 2021, habremos logrado que las víctimas reparadas integralmente ejerzan su ciudadanía y aporten en la consolidación de la paz como resultado de la gestión efectiva y coordinada de la Unidad con los demás actores del Sistema.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

CAPITULO 3: SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD

3.1 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 el Procedimiento Identificación y Control de Salidas No Conformes.

3.2 Usuarios y partes interesadas

Son usuarios de la Unidad aquellas personas que cumplan con la definición de víctima establecida en la Ley 1448 de 2011.

El artículo 3º de la ley 1448 de 2011, establece que:

“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 1 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. (...)”

Las partes interesadas son las personas, entidades u organismos que aportan de forma directa o indirecta a que el desempeño y los resultados de la gestión de la Unidad sean las esperadas.

Estas se clasifican en 3 niveles:

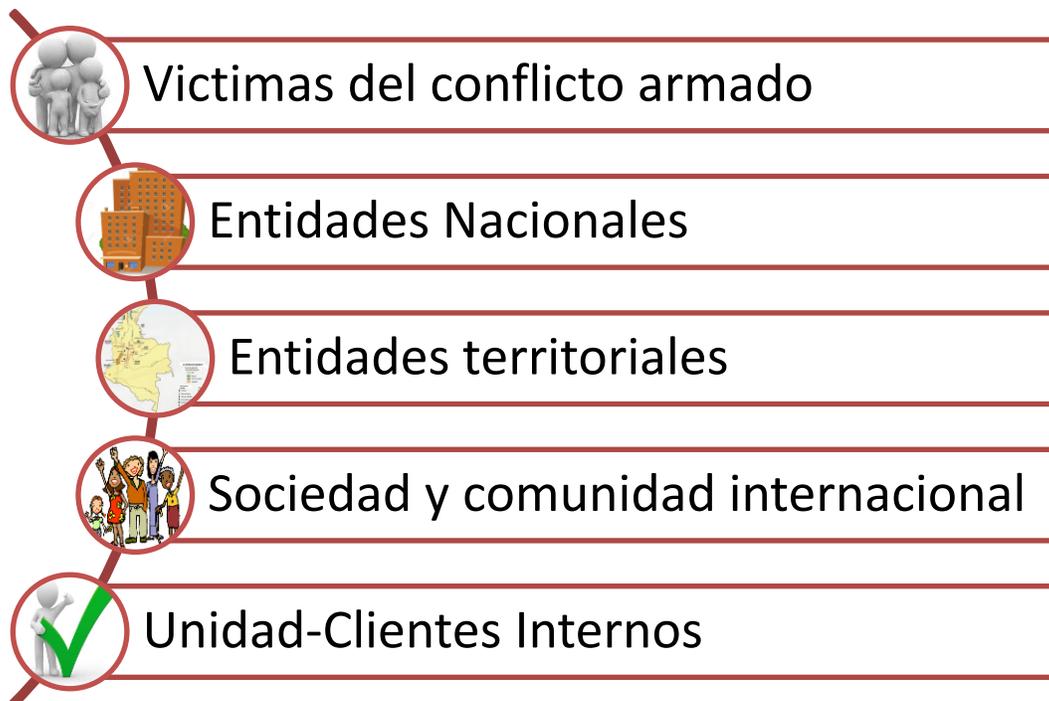
Nivel 1: Son las primeras afectadas por las decisiones estratégicas de la entidad, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es “inmediata”.

Nivel 2: Son aquellas cuyas decisiones pueden tener impacto en la entidad, pero resultan menos afectados por las decisiones.

Nivel 3: Son aquellas a las que la Unidad reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa.

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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017



Víctimas del Conflicto Armado: Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño de manera directa por hechos que guarden relación con el conflicto armado.

Por hecho victimizante, encontramos principalmente:

- Hogares desplazados
- Personas víctimas de homicidios
- Denunciantes de abandono de tierras
- Víctimas de secuestro
- Víctimas de desaparición forzada
- Víctimas de violencia sexual en el marco del conflicto armado
- Víctimas de minas antipersonal
- Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) víctimas de reclutamiento forzoso
- Sujetos colectivos (grupos, comunidades y organizaciones, sujetos étnicos)
- Miembros de la fuerza pública víctimas del conflicto

Entidades Nacionales: 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.

Entidades Territoriales: Conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en el orden territorial 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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

Sociedad y Comunidad Internacional: hace referencia a los siguientes actores:

- Ciudadanos colombianos y colombianas
- Sociedad civil organizada
- Grupos diferenciales
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes
 - ✓ Personas mayores
 - ✓ Población LGBTI
 - ✓ Mujeres y Hombres
 - ✓ Afrodescendientes, Indígenas y Campesinos
 - ✓ Personas con discapacidad y/o habilidades diversas
- Sistema Internacional de Protección de DDHH
- Cooperantes no institucionalizados o individuales
- Países receptores (consulados o defensorías)
- Cooperantes institucionales de acuerdo con clasificación APC

Unidad – Clientes Internos: Conjunto de servidores públicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y sus familias, 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.

3.3 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.

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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

3.4 Marco Legal

Los procesos de la Unidad fueron construidos 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).

3.5 Políticas del Sistema Integrado de Gestión

3.5.1 Política del Sistema Integrado Gestión

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

- *Por tal razón se compromete a:*

Establecer mecanismos que contribuyan a la gestión de aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades de la entidad a través de la formulación, elaboración, desarrollo, seguimiento y control de programas en el manejo adecuado de los residuos sólidos, el ahorro y uso eficiente de los recursos y prácticas ambientales sostenibles, con el propósito de prevenir la contaminación y así garantizar la protección del medio ambiente.

3.5.2 Política de Gestión Integral de Riesgos

La Política Institucional de la Unidad está orientada a que “La Unidad administra, gestionando integralmente sus riesgos en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control, a fin de optimizar su eficacia y eficiencia a través de la identificación, análisis y valoración de riesgos y la definición de estrategias para su mitigación, manejo de crisis y comunicaciones estratégicas”.

Esta política que en su conjunto contribuye al proceso de toma de decisiones de manera oportuna y con ello evitar la materialización del riesgo (gestión, corrupción, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, financieros, ambientales y públicos) que en un momento dado puede afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y/o el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, además ayuda a fortalecer la cultura de confianza, colaboración e innovación para garantizar una atención digna respetuosa y diferencial a las víctimas.

3.6 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión:

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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 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, MECL, 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. Mantener y controlar los procesos de las actividades operativas de la UARIV, a través de la identificación de los aspectos e impactos ambientales que se presentan, con el fin de implementar los planes preventivos, correctivos y de mejora, que de manera responsable contribuyan a disminuir las consecuencias negativas que se generen sobre el ambiente.
9. Desarrollar programas de manejo integral de residuos sólidos (convencionales y peligrosos), de uso eficiente del agua y la energía eléctrica y reducir el consumo de papel mediante la implementación de estrategias de ahorro y educación al personal de la entidad a través de la Política de CERO PAPEL, con el fin de establecer canales de prevención y mejora, que nos permitan evolucionar hacia un mejor desempeño ambiental.
10. Identificar peligros y evaluar en forma cualitativa y cuantitativa la magnitud de los factores de riesgo presentes en la Entidad para establecer controles que permitan eliminar o mitigar las consecuencias sobre las personas y el ambiente.
11. Desarrollar actividades de prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo a todo nivel central y territorial en la entidad, con el fin de disminuir la accidentalidad y la incidencia de enfermedades laborales en pro de la mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
12. Promover acciones de auto cuidado y cuidado emocional frente a las condiciones asociadas a la violencia del conflicto armado con los equipos de trabajo.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

CAPITULO 4: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1 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 NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2015, de la Metodología para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno, norma OHSAS 18001:2007, norma ISO 14001:2015 y la norma 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 demás documentos 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.
- 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- 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, financieros y riesgos 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.

4.2 Requisitos de la Documentación

La documentación 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, OHSAS 18001:2007, NTC ISO 14001: 2015, ISO 27001:2013 y la Metodología para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno y la documentación necesaria para que la Unidad cumpla con su misión y las funciones asignadas.

4.2.1 Creación y Control de Documentos y Registros

Para dar cumplimiento al Control de Documentos y de Registro 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 Documentos y Registros, 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

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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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.

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.

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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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 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 edificio Avianca piso 19 en la Carrera 6 # 16 – 66 Bogotá, para la recepción de acciones constitucionales el punto definido en la oficina Jurídica ubicado en el edificio Parque Santander ubicado en la 6 #14-98 Bogotá y el punto principal de recepción de cualquier tipo de documento es el ubicado en Bogotá en la Carrera 100 # 24d 55.

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.

CAPITULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- 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 Ética que contiene los principios y valores de la entidad, que orientan el marco ético de actuación de los servidores públicos.

5.2 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.

5.3 Planificación

5.3.1 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 estratégico institucional 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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 la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, con el fin de reconocer, valorar y priorizar los factores de riesgo presentes en los procesos y ambientes laborales y de esta manera implementar los controles necesarios para gestionar los riesgos.

La identificación de peligros contempla las actividades rutinarias y no rutinarias 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, de acuerdo a la siguiente jerarquización: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, precauciones y/o controles administrativos y equipos de protección personal, esta información se consolida en la Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

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 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.

5.3.1.1 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 a 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.

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 de todas las Sedes en Bogotá y las Direcciones Territoriales con sus oficinas a nivel nacional, los cuales contemplan la normalización de procedimientos para la atención de emergencias y la seguridad de los visitantes.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

En los Planes de emergencia, se han identificado los límites con los cuales colinda las instalaciones y los organismos de atención de emergencia más cercanos, los cuales se consolidan, actualizan y se divulgan a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores y están disponibles para su consulta en la intranet.

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.

5.3.1.2 Programas de gestión

5.3.1.2.1 Subprograma de Medicina preventiva y del Trabajo

En este Subprograma 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 ocupacionales, ubicándolos en un puesto de trabajo acorde con sus condiciones psico-físicas en aptitud de producción laboral.

Evaluaciones médicas ocupacionales

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 2346 de 2007, Resolución 1918 de 2009 y el Decreto 0723 de 2013, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, ha establecido dentro del procedimiento de Administración del Talento Humano la realización de evaluaciones médicas ocupacionales, el cual contempla la realización de exámenes de ingreso, periódicos, retiro y post incapacidad.

Las entidades prestadoras de servicios de salud 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.

Actividades de promoción y prevención en salud

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

1. Campañas de hábitos de vida saludables
2. Campañas de prevención de riesgos de salud pública
3. Implementación del programa de riesgo cardiovascular
4. Implementación del programa de riesgo biomecánico
5. Implementación del programa de riesgo psicosocial
6. Estructuración del programa de conservación visual

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

7. Estructuración del programa de prevención del consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.
8. Desarrollo del día de la Seguridad y Salud en el Trabajo en las Direcciones Territoriales y la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo en todas las sedes de la ciudad de Bogotá.

5.3.1.2.2 Programa de vigilancias epidemiológicas de desórdenes musculo esqueléticas (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.

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.

5.3.1.2.3 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, para lo cual también cuenta con una mesa de trabajo de autocuidado que establezca e implemente estrategias de promoción y prevención del riesgo psicosocial.

5.3.1.2.4 Programa del Buen Cuidado

El Programa del Buen Cuidado contiene la propuesta de la Unidad para hacer acciones de autocuidado y cuidado emocional con el personal que atiende directamente a las víctimas.

La Unidad ha concebido las necesidades del personal de manera diferenciada en función de su relación con la violencia derivada del conflicto armado. Es así como de acuerdo a los niveles de riesgo el personal se puede beneficiar de alguna de las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento de la cultura del Buen Cuidado
- Acciones focalizadas de cuidado emocional hacia los equipos
- Protocolo de seguridad para la protección de la integridad personal

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:

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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 parágrafo del artículo 169 del Decreto 4800 de 2011.

Objetivos específicos

- Promover acciones de autocuidado y cuidado emocional frente a las condiciones asociadas a la violencia del conflicto armado con los equipos de trabajo.
- Contribuir al fortalecimiento institucional con el desarrollo de acciones encaminadas a la protección de la integridad personal del talento humano.

Estrategias y líneas de acción

Acciones focalizadas de 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.

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.

¹ Artículo 169, Parágrafo. “Las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, gestionarán el desarrollo de estrategias y programas continuos de autocuidado y capacitación para los servidores públicos que orientan y atienden a las víctimas”. Decreto 4800 de 2011

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

Desarrollo de protocolo de seguridad para la protección de la integridad personal.

Esta es una estrategia que busca la protección del derecho humano fundamental de la integridad personal en el talento humano de la Unidad, para evitar su vulneración a través de acciones violentas o acciones de victimización.

Se cuenta con un Protocolo de Gestión de Manejo del Riesgo Público de Seguridad y Guía de recomendaciones para el manejo del riesgo público de seguridad, el cual contiene las rutas y el manejo por hecho victimizante para orientar a los servidores en caso de sufrir daño ante un evento de seguridad.

Mesa de Autocuidado

La Mesa del Buen Cuidado es un espacio para el seguimiento de iniciativas de cuidado emocional, riesgo de seguridad y cultura del Buen Cuidado que coordina los programas, proyectos y actividades de la Unidad y se gestiona por equipos de trabajo interdisciplinarios, conformados por profesionales con diferentes formaciones y trayectorias que aportan sus conocimientos y experiencias, complementándose unos con otros para la toma de decisiones y en un proceso permanente de formación.

La secretaría técnica es desarrollada por el responsable de la Política del Buen Cuidado y es presidido por la Coordinadora del Grupo de Gestión del Talento Humano.

Participan las siguientes áreas de la Unidad:

- Dirección General: Asesores de dirección
- Secretaría General: Talento Humano: (Delegados de Seguridad y Salud en el Trabajo, Viáticos, Bienestar, Capacitación)
- Direcciones Misionales:
 - ✓ Dirección de Registro y Gestión de la Información.
 - ✓ Dirección de Reparación (Individual y colectiva).
 - ✓ Dirección de Gestión Interinstitucional.
 - ✓ Dirección de Asuntos Étnicos.
 - ✓ Dirección de Gestión Social y Humanitaria.
 - ✓ Direcciones Territoriales (20 Direcciones).
- Asesores externos
- Operadores

a. Lineamientos Mesa:

- Es en sí mismo un espacio de cuidado institucional
- Espacio para el fortalecimiento de multiplicadores (Multiplicadores)
- No es un procedimiento administrativo
- Incluye un proceso académico y de formación

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- Es un espacio de pensamiento y reflexión
- Incluye la pedagogía de los Derechos Humanos
- Desarrolla los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social
- Desarrolla la Política Institucional del Buen Cuidado en la Unidad.

b. Metodología

- En cada sesión de la Mesa se convocan previamente los miembros y se envían los insumos para el desarrollo del espacio.
- La secretaría técnica delega a uno de los participantes el desarrollo del contenido técnico quien hará una exposición de los temas
- Se toman decisiones que implican la presencia de las áreas o se concertarán reuniones específicas (presentación de casos, seguimiento sistema de vigilancia epidemiológica, entre otras).

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 y estadísticas en salud

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 por enfermedad común. Lo anterior permite enfocar las actividades de promoción y prevención a la necesidad de los servidores públicos.

5.3.1.2.5 Subprograma de 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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

El objetivo del subprograma de higiene industrial 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.

5.3.1.2.6 Subprograma de Seguridad Industrial

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

5.3.1.2.7 Programa PARE

Todos los accidentes de trabajo y enfermedades laborales se pueden prevenir, pero es necesario crear una cultura de reporte de incidentes, desgaste emocional, actos y condiciones inseguras que permitan encaminar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a la promoción y prevención. El programa PARE es una estrategia de participación de los servidores públicos 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.

5.3.1.2.8 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 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 servidores públicos.

5.3.1.2.9 Elementos de protección personal

Los elementos de protección personal son asignados de acuerdo al cargo, los riesgos a los que están expuestos y normas técnicas; esta información se encuentra consignada en la Matriz de EPP – (Ver Anexo 6).

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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.

5.3.1.2.10 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.

5.3.1.2.11 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, 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 Intranet de la Entidad.

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 simulacros periódicamente, esta información se registra en el Formato de Informe de simulacros.

5.3.1.2.12 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.

5.3.1.2.13 Comité de Convivencia Laboral

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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.

5.3.1.2.14 Brigada de emergencia

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

Está conformada por un jefe de brigada, Coordinadores de comités y Brigadistas.

Se cuenta con cinco comités de emergencia:

- Comité de operación de emergencias (COE)
- Comité de primeros auxilios
- Comité de evacuación y rescate
- Comité prevención y control de incendios
- Comité de comunicaciones

5.3.1.2.15 Programa de Manejo de Residuos Sólidos

El programa para el manejo integral de residuos sólidos y peligrosos adopta las medidas y métodos necesarios para el desarrollo de las actividades de prevención, separación en la fuente, almacenamiento, aprovechamiento, valoración económica y/o disposición final tanto de los residuos sólidos convencionales como de los residuos peligrosos, buscando la protección y el cuidado de la salud humana y del medio ambiente.

5.3.1.2.16 Programa Para Uso Eficiente y Ahorro del Agua y la Energía Eléctrica

El Programa de gestión para el ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica y el agua, consta de una serie de actividades, las cuales fueron pensadas para que todos los funcionarios y contratistas de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, participen activamente en la implementación del mismo, reduciendo el consumo de la energía eléctrica y el recurso hídrico, aprendiendo estrategias que son fácilmente aplicables en sus tareas cotidianas, hogares y lugares de trabajo, reduciendo los impactos ambientales producto de las actividades cotidianas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

De esta manera, entre menor sea el consumo de agua generado por las actividades laborales o cotidianas, menores serán los impactos generados sobre el medio ambiente. La eficiencia en los consumos está directamente relacionada con el estado de las redes de distribución, en la medición y el mantenimiento que se le efectúe tanto a accesorios como a los dispositivos (llaves, sanitarios, urinarios, etc.) que se utilicen para aprovechar o consumir el agua en la menor cantidad posible.

Aplicar estrategias de ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica en cada uno de los procesos de la unidad, nuevos proyectos y en la contratación de bienes y servicios.

Se incluirán actividades de medición de consumos, mantenimiento y reemplazo de elementos y equipos por dispositivos ahorradores en las áreas en donde se requiera.

5.3.1.2.17 Programa de Buenas Prácticas Para Reducir el Consumo de Papel

La implementación de la iniciativa cero papel en la entidad contempla cuatro componentes principales:

1. Los procesos y procedimientos
2. La cultura organizacional
3. El componente normativo y de gestión documental
4. El componente de tecnología

El Gobierno Nacional se encargará de promover la adquisición e implementación de las herramientas de tecnología y los ajustes normativos necesarios. Por su parte las entidades deberán promover activamente el cambio de cultura y los ajustes a nivel de procesos y procedimientos que se requieran.

Como parte de la preparación de la implementación del modelo de cero papel se implementan las siguientes indicaciones básicas:

- Promoción de buenas prácticas para reducir el consumo de papel
- Formulación de indicadores: facilitarán posteriores tareas de diagnóstico a la vez que permite controlar los avances e identificar oportunidades de mejora.
- Equipo humano: Identificar e involucrar a las personas líderes en la implementación de cero papel en las entidades.
- Comunicación. Difundir la iniciativa por múltiples canales y promover el cambio de cultura organizacional en cuanto a la utilización de documentos y procedimientos normalizados para la administración de documentos electrónicos de archivo.

Para lograr un cambio organizacional desde el punto de vista de la implementación de las buenas prácticas para reducir el consumo de papel, se sugiere tener en cuenta las siguientes estrategias, las cuales pueden ayudar a reducir los consumos al interior de la entidad. No obstante, el documento está abierto a que, en el interior de la Unidad, se descubran nuevas estrategias creativas que se ajusten a la política, esperando sean difundidas en todos los procesos.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- Promover las buenas prácticas de ahorro y consumo de papel
- Promover la implementación de herramientas de tecnología

5.3.1.2.18 Programa de gestión de Incidentes de Seguridad de la Información

Con el objetivo de estandarizar, las actividades a realizar para la atención y respuesta de incidentes de seguridad de la información, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha establecido el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información, el cual inicia a través de la creación del ticket en la mesa de servicios tecnológicos (soporte.oti@unidadvictimas.gov.co), por parte de cualquier funcionario, contratista o colaborador de la Entidad, cuando se presente un caso que afecte la información almacenada en equipos de cómputo o manejada por sistemas de información, ocasionando su pérdida, modificación o divulgación no autorizada.

5.3.1.2.19 Programa de sensibilización en Seguridad de la Información

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, teniendo presente que el factor humano es altamente importante para el manejo de la información de la población víctima en condiciones seguras, ha establecido en el plan de seguridad de la Información vigente, la sensibilización de los funcionarios y contratistas para reducir la probabilidad de pérdida, modificación o divulgación no autorizada de información por conductas no adecuadas.

Para la realización la sensibilización del recurso humano de la entidad, la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas emite un (1) flash informativo mensual con recomendaciones de seguridad de la información aplicables a la vida cotidiana de los funcionarios y contratistas de la Entidad, teniendo en cuenta el aspecto laboral y personal.

Adicionalmente la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, con el valioso apoyo de los enlaces integra, realiza actividades de sensibilización en seguridad de la información, en cada uno de los procesos de la Entidad, con base a la temática definida de manera mensual.

A continuación, se listan las temáticas que se tienen en cuenta en el programa:

- Manejo adecuado de contraseñas
- Cómo protegerse frente a los peligros de internet
- Cómo reportar incidentes de seguridad
- Manejo adecuado de correo electrónico
- Códigos maliciosos dañinos
- Buenos hábitos para navegar en internet
- Recomendaciones de seguridad para dispositivos móviles
- Recomendaciones para compras en línea
- Riesgos de seguridad al acceder a internet desde redes públicas

5.3.1.2.20 Programa para la implementación del esquema de intercambio seguro de información

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

Debido a que la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas maneja grandes volúmenes de información sensible de población víctima colombiana, en algunas ocasiones fuera de los sistemas de información de la Entidad, se adelanta la implementación del esquema de intercambio seguro de información almacenada en los equipos de cómputo de los usuarios de la Entidad utilizando técnicas de cifrado orientadas a prevenir la divulgación no autorizada de la información.

5.3.1.2.21 Programa para el aseguramiento de la información

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, usando las tecnologías de la información, proporciona a los diferentes procesos de la Entidad, soluciones orientadas al aseguramiento de la información almacenada en equipos de cómputo. Las soluciones para implementar dependen del tipo, volumen y ubicación de la información a asegurar. A continuación, se listan, entre otras, las siguientes soluciones:

- Servidor de archivos para la información que normalmente se almacena en los equipos de cómputo de los usuarios, los cuales pueden fallar en cualquier momento, ocasionando la pérdida de información sensible.
- Copias de respaldo de la información sensible manejada por los usuarios
- Bloqueo de correo tipo phishing (suplantación de correo electrónico) dirigido a funcionarios y contratistas de la Entidad.
- Detección especializada y erradicación de código malicioso en equipos de cómputo infectados, sin que el antivirus instalado en el equipo de cómputo lo haya identificado.

Las anteriores soluciones se solicitan, por medio de la generación del ticket en la mesa de servicios tecnológicos de la Entidad.

5.4 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.4.1 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.

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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo está a cargo de la Coordinación del Grupo de Gestión del Talento Humano – Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual 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.

En relación con el Sistema de Gestión Ambiental, la implementación del mismo es responsabilidad del Grupo de Gestión Administrativa y Documental con el apoyo de los Enlaces INTEGRA, funcionarios, Contratistas, Directores, subdirectores y Coordinadores 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 y contratistas 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 en Seguridad y Salud en el Trabajo y demás Subsistemas 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 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.

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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- 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 desarrollo del SIG.

Secretaría General, Directores, Subdirectores y Coordinadores

- 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.
- Facilitar y estimular la asistencia de los funcionarios, contratistas y colaboradores a las reuniones de capacitación.
- Velar porque los accidentes e incidentes de trabajo del personal a su cargo sean reportados, registrados e investigados en forma adecuada.
- Participar activamente en los programas de comunicación, motivación, participación y consulta.
- Cumplir y hacer cumplir con lo establecido en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, 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.
- Cumplir con las responsabilidades a su cargo establecidas en los procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- Elaborar y actualizar el manual del Sistema 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 sistema.
- Realizar visitas periódicas a las diferentes sedes a nivel central, Direcciones Territoriales y sus oficinas para supervisar los métodos de trabajo y las medidas de control implementadas.
- Promover campañas de promoción y prevención para los funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Realizar actividades de capacitación y educación para los funcionarios, contratistas y colaboradores de todos los niveles de la Unidad en temas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Divulgar las normas expedidas por las autoridades competentes (legislación) y promover su cumplimiento.
- Promover el registro y análisis actualizado de la accidentalidad, programas que se siguen, distribución de elementos de seguridad y control, asegurándose que se cuenta con elementos de registro suficientes y adecuados.
- Elaborar el plan de emergencias, gestionar la consecución de los recursos necesarios para su implementación y hacer la divulgación a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores.
- 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.
- Notificar a la ARL sobre los accidentes de trabajo y enfermedades laborales dentro de los dos días hábiles siguientes y registrar las actividades desarrolladas dentro del programa.
- Coordinar 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.

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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- 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 para que la Unidad realice ante la ARL el reporte oportuno y veraz de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y participar en la investigación de los mismos, 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 del mismo 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.

Brigada de Emergencia

- Participar en capacitación 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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.
- Participar en la prevención de los riesgos laborales e impactos negativos al ambiente.
- Suministrar información clara, veraz, oportuna y completa sobre su estado de salud.
- 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 de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, 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.
- Practicarse los exámenes médicos ocupacionales y participar en las actividades de promoción y prevención en salud.
- Asistir a las capacitaciones y entrenamientos determinados de acuerdo con las necesidades de su cargo y presentar las evaluaciones para validar su eficacia.
- Disponer los residuos generados en sus actividades de acuerdo con lo establecido en el plan de manejo integral.
- Participar en los simulacros de evacuación programados por la Unidad.
- Participar en las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con sus responsabilidades.
- Conocer y cumplir con los planes y procedimientos que en materia de control de emergencias establezca la Unidad.

5.4.2 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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

5.4.3 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 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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- 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 de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

5.5.4 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.

5.5 Revisión por la Dirección

5.5.1 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”.

5.5.2 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:

Subsistema 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 SIG.
- 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.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- Los resultados de seguimiento y medición.
- Los resultados de auditorías.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

- Las oportunidades de mejora.

Subsistema Ambiental: Además de los ítems a), b), c), d), e), f), del subsistema de calidad:

- Aspectos ambientales significativos
- Cumplimiento de las obligaciones de cumplimiento

Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Además de los ítems a), b) c), f), del subsistema de calidad:

- Informe de gestión del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST
- Informe de gestión del Comité de Convivencia Laboral
- Informe gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo que incluya: grado de cumplimiento de los objetivos, estado de la investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y recomendaciones.
- Evaluación de conformidad con los requisitos legales aplicables.
- Resultados de participación y consulta.
- Desempeño SISO de la organización.
- Estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y preventivas. Las sugerencias, decisiones y conclusiones de la revisión por la dirección deben estar relacionadas con:

- ✚ Las oportunidades de mejora
- ✚ Cualquier necesidad de cambio en el sistema integrado de gestión
- ✚ Las necesidades de recursos.
- ✚ Cualquier implicación para la alta dirección

CAPITULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 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.

6.2 Talento Humano

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas proporciona, de acuerdo con su presupuesto, 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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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

Las inducciones y re inducciones que se realizan se registran en el formato Acta de Asistencia.

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.

6.3 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 (46) sedes de las cuales nueve (9) están en Bogotá D.C. así:

No.	SEDES	TIPO DE SEDE	DIRECCIONES	AREAS DE LOS INMUEBLES	ESTADO
1	ANTIOQUIA DT	OFICINA	CARRERA 52 No 51 A -23 PISO 2 EDIFICIO COLSEGUROS - MEDELLIN	360 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

2	ANTIOQUIA MEZANINNE OFICINA	DT	CARRERA 52 No 51 A -23 MEZANINE EDIFICIO COLSEGUROS - MEDELLIN	360MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016
3	ATLANTICO	DT	CARRERA 58 No 64-102 BARRIO EL PRADO - BARRAQUILLA	380 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
4	BOGOTA CENTRAL	DT	CARRERA 7 No 29-34 OFICINA 301 EDIFICIO "CONDOMINIO ZULIA" - BOGOTA	238 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
5	BOLIVAR	DT	CALLE REAL No 21-41 BARRIO MANGA- CARTAGENA	275 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016 (pendiente conciliación enero de 2016)
6	CAQUETA	DT	CARRERA 9A No 9-30 BARRIO EL PRADO - FLORENCIA	560 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
7	CAUCA	DT	CALLE 3 No 5-15 POPAYAN - CAUCA	800 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
8	CESAR	DT	CALLE 16 No 16-09 EDIFICIO SAN AGUSTIN PISO 3 - VALLEDUPAR	256 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir del 15 de noviembre de 2014 (pendiente conciliación meses enero febrero y marzo de 2017, por falta de presupuesto)
9	CHOCO	DT	CALLE 27 No 6-40 BARRIO CESAR CONTO - QUIBDO	260 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
10	CORDOBA	DT	CALLE 25 No 5-31 - MONTERIA	224 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
11	EJE CAFETERO (RISARALDA)	DT	CALLE 19 No 8-34 PISO 10 OFICINAS 1005-1006 - PEREIRA	211 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
12	MAGDALENA MEDIO	DT	TRANSVERSAL 49 A No 10-01 OFICINAS 503, 504 Y 505 Edificio Terezzeto Living Center - Barrancabermeja	175 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016
13	MAGDALENA - SANTA MARTA	DT	CALLE 24 No 3-95 TORRE EMPRESARIAL 4.24 OFC 1504 Y 1505	261 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014 (pendiente conciliación diciembre 2014)
14	META	DT	CALLE 19 No 39-24 MANZANA D LOTE 27 URBANIZACION CAMOJA	238 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016
15	NARIÑO	DT	CALLE 20 No 38-15 AVENIDA LOS ESTUDIANTES - PASTO	569 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
16	NORTE DE SANTANDER	DT	CALLE AV. 10 E No 10-96 URBANIZACIÓN LA RIVIERA- CUCUTA	300 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016
17	PUTUMAYO	DT	CARRERA 7 No 6-13 BARRIO CENTRO PISO 3 - MOCOJA	401 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
18	SANTANDER	DT	CALLE 35 No 19-41 EDIFICIO LA TRIADA OFC 1203 - BUCARAMANGA	131 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de noviembre de 2014
19	SUCRE	DT	CALLE 20 No 18-11 - SINCELEJO	300 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
20	URABA	DT	CARRERA 104 B No 16-26 - URABA	247 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
21	VALLE DEL CAUCA	DT	CALLE 16 NORTE No 9N - 44 Y 9N-50 - CALI	725 MTS2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
22	BODEGA FONTIBON	BOGOTA	CARRERA 100 No 24D-55 BARRIO FONTIBÓN - BOGOTA	4000M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
23	AFINSA PISOS 2 Y 3	BOGOTA	CARRERA 8 No 15-73 PISOS 2 Y 3 EDIFICIO AFINSA - BOGOTA	490M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016 (pendiente conciliación enero de 2016)

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

24	PARQUE SANTANDER	BOGOTA	CARRERA 6 No 14-98 EDIFICIO PARQUE SANTANDER PISO 3 - BOGOTA	695M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016
25	AVIANCA PISO 14	BOGOTA	CALLE 16 No 6-66 EDIFICIO AVIANCA PISO 14 - BOGOTA	620M2	vigente hasta diciembre de 2017- sede Fondo de Reparación
26	AVIANCA PISO 19	BOGOTA	CALLE 16 No 6-66 EDIFICIO AVIANCA PISO 19 - BOGOTA	620M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
27	AVIANCA PISO 21	BOGOTA	CALLE 16 No 6-66 EDIFICIO AVIANCA PISO 21 - BOGOTA	620M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
28	AVIANCA PISO 32	BOGOTA	CALLE 16 No 6-66 EDIFICIO AVIANCA PISO 32 - BOGOTA	620M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
29	BOGOTA OFC KR 7 CALLE REAL PISO 9	BOGOTA	CARRERA 7 No 16-56 EDIFICIO CALLE REAL PISO 9	346M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014 (pendiente conciliación meses enero febrero y marzo de 2017, por falta de presupuesto)
30	ARCHIVO NUEVA SEDE	BOGOTA	CARRERA 8 No 16-88 OFICINA 705	67,64M2	vigente hasta diciembre de 2017
31	CLUB COLOMBIA	BOGOTA	CARRERA 10 No 28-49 OFC 2101-2102 - BOGOTA	512M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016 (pendiente conciliación enero de 2016)
32	AFINSA OFICINA 803	BOGOTA	CARRERA 8 No 15-73 OFICINA 803 EDIFICIO AFINSA - BOGOTA	137M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016 (pendiente conciliación enero de 2016)
33	AFINSA PISO 11	BOGOTA	CARRERA 8 No 15-73 PISO 11 EDIFICIO AFINSA - BOGOTA	500M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016 (pendiente conciliación enero de 2016)
34	PARQUE SANTANDER PISO 4	BOGOTA	CARRERA 6 No 14-98 EDIFICIO PARQUE SANTANDER PISO 4 - BOGOTA	695M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016 (pendiente conciliación enero de 2016)
35	ARAUCA	OFICINA	CALLE 15 No 26-21/27 BARRIO GUARATAROS - ARAUCA	420M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
36	NEIVA	OFICINA	CALLE 11 No 3-41 - NEIVA	255M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016
37	RIOHACHA	OFICINA	CALLE 7 No 11- 143 EDIFICIO HERBAZAU - RIOHACHA	73M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2016
38	IBAGUE-TOLIMA	OFICINA	CARRERA 3 No 12-54 OFC 705, 706, 707, 708 - IBAGUE	190M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
39	MANIZALES	OFICINA	CALLE 51 No 22 A -24 LOCALES 4 Y 5 - MANIZALES	175M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014 (pendiente conciliación meses enero febrero y marzo de 2017, por falta de presupuesto)
40	YOPAL	OFICINA	CALLE 12 No 26-47 BARRIO EL LIBERTADOR - YOPAL	129M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
41	SAN JOSE DEL GUAVIARE	OFICINA	TRANSVERSAL 20 A No 12-156 BARRIO EL PRADO - SAN JOSE GUAVIARE	15M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
42	VICHADA-PUERTO CARREÑO	OFICINA	CARRERA 5 No 18-69 BARRIO CENTRO - PUERTO CARREÑO	98M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
43	ARMENIA	OFICINA	CALLE 3 N No 13-55 CONDOMINIO ALCAZAR LOCAL 103 - ARMENIA	143M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
44	TUNJA	OFICINA	CALLE 18 No 9-49 EDIFICIO RUIZ TORRES PISO 3 - TUNJA	200M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
45	VAUPES	OFICINA	CALLE 13 No 14-43 PISO 2 BARRIO CENTRO B CALLE COMERCIAL - MITU	160M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

46	GUAINIA	OFICINA	CALLE 18 No 9-80/84 BARRIO COMUNEROS - INIRIDA	165M2	vigente hasta julio de 2018 -Vigencia Futura a partir de diciembre de 2014
----	---------	---------	--	-------	--

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 de comunicaciones que consta de una Red WAN conformada por enlaces dedicados (Frame Relay) y/o Satelitales con los respectivos DTU; sobre dicha red 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 del proceso Gestión de Tecnologías de la Información.

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:

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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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 la misma 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 Secretaría General.

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

6.4 Ambiente de Trabajo

Las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo y se presta el servicio a las víctimas y visitantes, cuenta 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 y Salud en el Trabajo.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

CAPITULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 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).

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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

7.2.2 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.

7.2.3 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.

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.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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.

7.3 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.

7.4 Adquisición de bienes y servicios

7.4.1 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.

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

7.4.3 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 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. A continuación, se referencia la página donde se encuentra el mapa de procesos.

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 los mismos, 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.

7.5.2 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.

7.5.3 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 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.

7.5.4 Propiedad del cliente

Se considera propiedad del cliente 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.

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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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.

7.5.5 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.

7.6 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

CAPITULO 8: MEDICION ANALISIS Y MEJORA

8.1 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.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 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 un Plan de Rendición de Cuentas, cuyo objetivo es definir e implementar 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.

8.2.2 Auditoría interna

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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

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.

8.2.3 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 los mismos 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.

Incidentes y accidentes de trabajo

Cuando se presenten incidentes y accidentes de trabajo en las instalaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas o en el desarrollo de las actividades propias del trabajo, se debe reportar e investigar para determinar los factores que contribuyeron a la ocurrencia, esta investigación se realizara teniendo en cuenta lo descrito en el Procedimiento y metodología de reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo y se determinaran las acciones de mejora que se deben desarrollar para evitar la ocurrencia de dichos incidentes.

Inspecciones planeadas

Se cuenta con un procedimiento para la realización de inspecciones planeadas, que tiene como objetivo hacer seguimiento a la conformidad de los controles operacionales establecidos y las condiciones de trabajo adecuadas en las diferentes Sedes, Direcciones Territoriales y sus oficinas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

Las inspecciones planeadas se realizan aplicando el Formato de inspecciones planeadas y se consignan en un informe de inspección y en la Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

Seguimiento a los requisitos legales

La organización entiende y es consciente de cómo sus actividades son ó serán afectadas por los requisitos legales y de otra índole, para lo cual ha establecido un Normograma para identificar y evaluar periódicamente la conformidad con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que suscribe la Unidad.

Afiliación al Sistema de Seguridad Social

Todo el personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se encuentra afiliada al Sistema General de Seguridad Social, dichos soportes se encuentran archivados en las hojas de vida de los funcionarios y en las carpetas de los contratos celebrados con los proveedores y contratistas en el momento en que se radican las facturas o cuentas de cobro.

Reglamento de Higiene y Seguridad

De conformidad con la Legislación Colombiana vigente la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con un Reglamento de Higiene y Seguridad actualizado de acuerdo con la identificación de factores de riesgo y la normatividad vigente aplicable a la Unidad.

Este reglamento se encuentra publicado en la intranet, de igual manera se encuentra disponible en la oficina del Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

8.3 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

8.4 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

8.5 Mejora

8.5.1 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.

8.5.2 Acción correctiva / 8.5.3 Acción preventiva

La Entidad cuenta con el procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas”, mediante los cuales se busca eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales para prevenir su ocurrencia.

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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

ANEXOS

- Anexo 1 – Normograma
- Anexo 2 – Mapa de procesos
- Anexo 3 – Formato caracterización del proceso
- Anexo 4 – Matriz de Comunicaciones
- Anexo 5 – Matriz de Requisitos vs Procesos
- Anexo 6 – Matriz de Elementos de Protección Personal

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1		Creación documento
2	Julio de 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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017
	Página 52 de 53		

		<p>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</p>
5	27/06/2016	<p>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</p>
6	31/08/2017	<p>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.</p> <p>Se actualiza el numeral 3.6. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, en la parte de Ambiental, según la resolución 00105 del 23 de febrero de 2015.</p> <p>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 de Papel.</p> <p>Se actualiza el numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente, realizada por el enlace SIG.</p> <p>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.</p> <p>Se actualiza el numeral 1.4. Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con el instructivo de codificación.</p> <p>Se actualiza el numeral 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios, por parte del enlace SIG del grupo de Contratos.</p> <p>Se actualiza el numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad, por parte del enlace SIG de la Subdirección de Valoración y Registro.</p> <p>Se actualiza el numeral 8.1 Generalidades, cambiando el nombre del procedimiento Seguimiento y mejora por Direcciónamiento Estratégico, según la nueva versión del mapa de procesos de la Entidad.</p>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	Código: 120.01.06-1	Versión: 06	Fecha: 31/08/2017

	<p>Se actualiza el numeral 3.5.2 Política de Gestión Integral de Riesgos, por parte del enlace de la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>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.</p>
--	---