
 <p><b>El futuro es de todos</b></p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 14/08/2019 Página <b>1</b> de <b>76</b>

## **MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**


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

**Bogotá D.C. Agosto de 2019**


 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>2</b> de <b>76</b>

## 1. TABLA DE CONTENIDO:


Contenido	
<b>2. INTRODUCCION</b>	<b>7</b>
<b>3. OBJETIVO</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	
<b>Alcance del Sistema Integrado de Gestión</b>	<b>8</b>
<b>3.2</b>	
<b>Justificación de Exclusiones</b>	<b>8</b>
<b>3.3</b>	
<b>Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión</b>	<b>8</b>
<b>3.4</b>	
<b>Visión Estratégica del Sistema Integrado de Gestión:</b>	<b>8</b>
<b>5.1 ESTRUCTURA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</b>	<b>11</b>
<b>5.1</b>	<b>.1</b>
<b>Presentación</b>	<b>11</b>
<b>5.1.2</b>	
<b>Organización</b>	<b>11</b>
<b>5.1.3</b>	
<b>Misión</b>	<b>11</b>
<b>5.1.4</b>	
<b>Visión</b>	<b>12</b>
<b>6. SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD</b>	<b>13</b>
<b>6.1</b>	
<b>Productos y/o Servicios</b>	<b>13</b>
<b>6.2</b>	
<b>Usuarios y partes interesadas</b>	<b>13</b>
<b>6.3</b>	
<b>Derechos y Necesidades de los Usuarios y partes interesadas</b>	<b>14</b>
<b>6.4</b>	
<b>Marco Legal</b>	<b>15</b>
<b>6.5</b>	
<b>Políticas del Sistema Integrado de Gestión</b>	<b>15</b>
<b>6.5.1 Política del Sistema Integrado Gestión</b>	<b>15</b>
<b>6.5.2</b>	
<b>Política de Gestión Integral de Riesgos</b>	<b>16</b>
<b>6.5.3</b>	
<b>Política de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	<b>16</b>

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>3</b> de <b>76</b>


<b>6.5.4</b>		
<b>Política del Buen Cuidado</b>		<b>17</b>
<b>6.6</b>		
<b>Objetivos del Sistema Integrado de Gestión</b>		<b>18</b>
<b>7 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>19</b>
<b>7.1 Requisitos Generales</b>		<b>19</b>
<b>7.2</b>		
<b>Requisitos de la Información Documentada</b>		<b>20</b>
<b>7.3</b>		
<b>Creación y Control de la información documentada y Registros</b>		<b>20</b>
<b>8 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>		<b>24</b>
<b>8.1 Compromiso de la Dirección</b>		<b>24</b>
<b>8.2</b>		
<b>Enfoque al Cliente</b>		<b>24</b>
<b>8.3</b>		
<b>Planificación</b>		<b>25</b>
<b>8.3.1</b>		
<b>Planificación del Sistema Integrado de Gestión</b>		<b>25</b>
<b>8.3.2</b>		
<b>Tratamiento del riesgo</b>		<b>26</b>
<b>8.4</b>		
<b>Programas de gestión</b>		<b>28</b>
<b>8.4.1</b>		
<b>Gestión de la Salud</b>		<b>28</b>
<b>8.4.2</b>		
<b>Programa de vigilancias epidemiológicas de desórdenes musculoesqueléticos (DME)</b>		<b>29</b>
<b>8.4.3</b>		
<b>Programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial</b>		<b>29</b>
<b>8.4.4</b>		
<b>Programa del Buen Cuidado</b>		<b>29</b>
<b>8.4.5</b>		
<b>Higiene Industrial</b>		<b>31</b>
<b>8.4.6</b>		
<b>Seguridad Industrial</b>		<b>31</b>
<b>8.4.7</b>		
<b>Programa PARE</b>		<b>31</b>
<b>8.4.8</b>		
<b>Programa de orden y aseo 5 "S"</b>		<b>32</b>

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>4</b> de <b>76</b>


<b>8.4.9</b>	<b>Elementos de protección personal</b>	<b>32</b>
<b>8.4.10</b>	<b>Plan estratégico de Seguridad Vial</b>	<b>32</b>
<b>8.4.11</b>	<b>Plan de emergencia</b>	<b>33</b>
<b>8.4.12</b>	<b>Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST</b>	<b>33</b>
<b>8.4.13</b>	<b>Comité de Convivencia Laboral</b>	<b>33</b>
<b>8.4.14</b>	<b>Brigada de emergencia</b>	<b>33</b>
<b>8.4.15</b>	<b>Programa de Manejo de Residuos Sólidos</b>	<b>34</b>
<b>8.4.16</b>	<b>Programa Para Uso Eficiente y Ahorro del Agua y la Energía Eléctrica</b>	<b>35</b>
<b>8.4.17</b>	<b>Programa de Buenas Prácticas de Cero papel</b>	<b>36</b>
<b>8.4.18</b>	<b>Plan de Seguridad y privacidad de la Información</b>	<b>37</b>
<b>8.4.19</b>	<b>Plan de capacitación sensibilización y comunicación de seguridad y privacidad de la información</b>	<b>42</b>
<b>8.4.19.1</b>	<b>Gestión de Seguridad de la Información</b>	<b>44</b>
<b>8.4.19.1.1</b>	<b>Gestión de incidentes de seguridad de la Información</b>	<b>44</b>
<b>8.4.19.1.2</b>	<b>Gestión de usuarios en sistemas de información</b>	<b>46</b>
<b>8.4.19.1.3</b>	<b>Gestión de inventario de activos de información</b>	<b>46</b>
<b>8.4.19.1.4</b>	<b>Gestión De Riesgos De Seguridad De La Información Y Seguridad Digital</b>	<b>47</b>
<b>8.5</b>	<b>Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>	<b>48</b>
<b>8.5.1</b>	<b>Responsabilidad y autoridad</b>	<b>48</b>
<b>8.5.2</b>	<b>Representante de la Dirección</b>	<b>54</b>

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>5</b> de <b>76</b>

<b>8.5.3</b>	
<b>Comunicación Interna</b>	<b>54</b>
<b>8.5.4</b>	
<b>Toma de Conciencia</b>	<b>55</b>
<b>8.6</b>	
<b>Revisión por la Dirección</b>	<b>55</b>
<b>8.6.1</b>	
<b>Generalidades</b>	<b>55</b>
<b>8.6.2</b>	
<b>Información para la revisión por la Dirección</b>	<b>56</b>
<b>9 GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>58</b>
<b>9.1 Provisión de los Recursos</b>	<b>58</b>
<b>9.2</b>	
<b>Talento Humano</b>	<b>58</b>
<b>9.3</b>	
<b>Infraestructura</b>	<b>59</b>
<b>9.4</b>	
<b>Ambiente de Trabajo</b>	<b>64</b>
<b>10</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>65</b>
<b>10.1 Planificación de la prestación del Servicio</b>	<b>65</b>
<b>10.2</b>	
<b>Procesos relacionados con el cliente</b>	<b>65</b>
<b>10.2.1</b>	
<b>Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	<b>65</b>
<b>10.2.2</b>	
<b>Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	<b>66</b>
<b>10.2.3</b>	
<b>Comunicación con el Cliente</b>	<b>66</b>
<b>10.3</b>	
<b>Diseño y Desarrollo</b>	<b>67</b>
<b>10.4</b>	
<b>Adquisición de bienes y servicios</b>	<b>67</b>
<b>10.4.1</b>	
<b>Proceso de adquisición de bienes y servicios</b>	<b>67</b>
<b>10.4.2</b>	
<b>Información para la adquisición de bienes y servicios</b>	<b>67</b>
<b>10.4.3</b>	
<b>Verificación de los Servicios contratados</b>	<b>68</b>

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019
		Página <b>6</b> de <b>76</b>

<b>10.5</b>	
<b>Prestación del Servicio</b>	<b>68</b>
<b>10.5.1</b>	
<b>Control de la prestación del servicio</b>	<b>68</b>
<b>10.5.2</b>	
<b>Validación de los procesos de prestación del servicio</b>	<b>68</b>
<b>10.5.3</b>	
<b>Identificación y Trazabilidad</b>	<b>68</b>
<b>10.5.4</b>	
<b>Propiedad del Cliente</b>	<b>69</b>
<b>10.5.5</b>	
<b>Preservación del servicio</b>	<b>69</b>
<b>10.5.6</b>	
<b>Control de los dispositivos de seguimiento y medición</b>	<b>69</b>
<b>11</b>	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>70</b>
<b>11.1 Generalidades</b>	<b>70</b>
<b>11.2</b>	
<b>Seguimiento y Medición</b>	<b>70</b>
<b>11.2.1</b>	
<b>Satisfacción del Cliente</b>	<b>70</b>
<b>11.2.2</b>	
<b>Auditoria Interna</b>	<b>70</b>
<b>11.2.3</b>	
<b>Seguimiento y medición de los procesos y servicios</b>	<b>71</b>
<b>11.3</b>	
<b>Control del Producto, Servicio o Salida No Conforme</b>	<b>71</b>
<b>11.4</b>	
<b>Análisis de Datos</b>	<b>72</b>
<b>11.5</b>	
<b>Mejora</b>	<b>72</b>
<b>11.5.1</b>	
<b>Mejora Continua</b>	<b>72</b>
<b>11.5.2</b>	
<b>Acción correctiva / Acción Preventiva</b>	<b>72</b>
<b>12</b>	
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>7</b> de <b>76</b>

## 2. INTRODUCCION

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

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

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


## 3. OBJETIVO

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

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

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>8</b> de <b>76</b>

asociada a los mismos y las acciones y actividades para manejar los riesgos de manera integral. Esto hace parte de la gestión integral de riesgos.

### 3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

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

### 3.2 Justificación de Exclusiones

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

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

### 3.3 Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión

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


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

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

### 3.4 Visión Estratégica del Sistema Integrado de Gestión:

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



	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>9</b> de <b>76</b>

#### 4. DEFINICIONES:

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

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

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


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

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

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

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

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


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>10</b> de <b>76</b>

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

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

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

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

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>11</b> de <b>76</b>

## 5. DESARROLLO:

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

#### 5.1.1 Presentación

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

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


#### 5.1.2 Organización

La Unidad tiene su sede en Bogotá D. C., en donde funciona la Dirección General, aprobada mediante Decreto 4802 de 2011, además cuenta con veinte (20) Direcciones Territoriales, 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.

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


#### 5.1.3 Misión

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>12</b> de <b>76</b>

#### **5.1.4 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.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>13</b> de <b>76</b>

## **6. SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD**

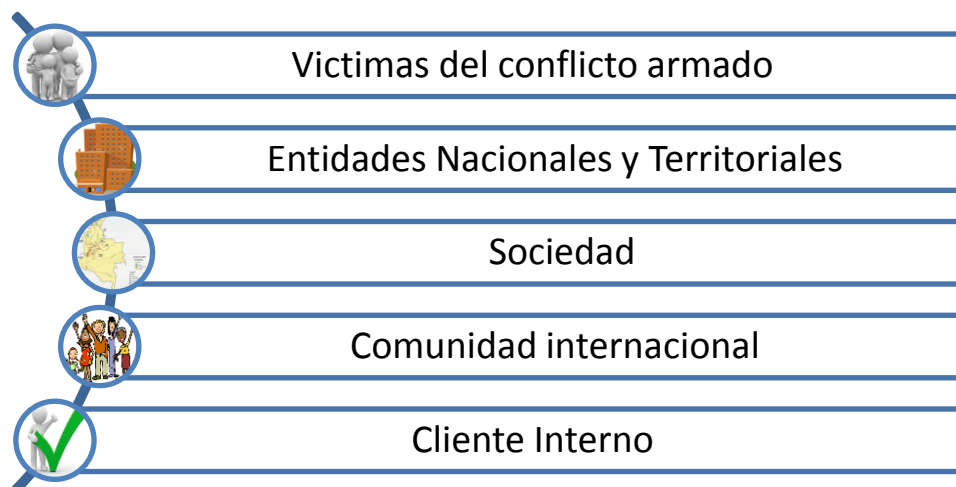
### **6.1 Productos y/o Servicios**

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

### **6.2 Usuarios y partes interesadas**

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


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



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

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

Por hecho victimizante, encontramos principalmente:

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>14</b> de <b>76</b>

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

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

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

**Comunidad Internacional:**


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

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

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

**6.3 Derechos y Necesidades de los Usuarios y partes interesadas**

Son derechos y necesidades de nuestros usuarios:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>15</b> de <b>76</b>

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.


## **6.4 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).

## **6.5 Políticas del Sistema Integrado de Gestión**

### **6.5.1 Política del Sistema Integrado Gestión**

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>16</b> de <b>76</b>

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

### **6.5.2 Política de Gestión Integral de Riesgos**

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

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


### **6.5.3 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo**

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

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

- Destinar recursos económicos, materiales y equipo humano para cumplir los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo.
- Velar por la aplicación y cumplimiento de la legislación Nacional en términos de Seguridad, Salud en el Trabajo, así como las directrices y procedimientos que formule la Unidad que sean pertinentes a los funcionarios de planta, contratistas y colaboradores.
- Promover la calidad de vida laboral y la integridad física, mental y social en búsqueda del control de los riesgos de salud y la mejora continua en el ambiente laboral de la Unidad.
- Generar en nuestros funcionarios de planta, contratistas y colaboradores una cultura de auto cuidado, mediante el reporte de actos y condiciones inseguras, así como la participación en las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>17</b> de <b>76</b>

- Asegurar la identificación continua de los peligros, valoración de los riesgos y determinación de estrategias de control a fin de prevenir incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales que puedan afectar la salud y la seguridad de nuestros funcionarios, contratistas y colaboradores.

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

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

#### **6.5.4 Política del Buen Cuidado**

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

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


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

#### **Objetivo General**

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

#### **Objetivo específico**


- Promover acciones de autocuidado y cuidado emocional frente a las condiciones asociadas a la violencia del conflicto armado con los equipos de trabajo.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>18</b> de <b>76</b>

- Realizar intervención y acompañamiento para el cuidado emocional de los equipos de trabajo, frente a las condiciones asociadas a la violencia del conflicto armado.
- Monitorear el nivel de desgaste emocional del personal y contar con información adecuada y oportuna para la toma de decisiones cuando se evidencian niveles elevados.
- Fortalecer una cultura del buen cuidado a través de las herramientas institucionales y comunicativas.

## **6.6 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión**

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>19</b> de <b>76</b>


## **7 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

### **7.1 Requisitos Generales**

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

Para lo anterior, la Unidad:

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

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>20</b> de <b>76</b>

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


## **7.2 Requisitos de la Información Documentada**

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

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

## **7.3 Creación y Control de la información documentada y Registros**

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>21</b> de <b>76</b>

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.


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

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

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

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

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>22</b> de <b>76</b>

## 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 comunicaciones oficiales que se generen, que se tramitan o se

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>23</b> de <b>76</b>


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 Complejo Empresarial San Cayetano Carrera 85D No 46ª – 65 Bogotá, para la recepción de acciones constitucionales el punto definido en la oficina Jurídica ubicado en el Complejo Empresarial San Cayetano Carrera 85D No 46ª – 65 Bogotá y el punto principal de recepción de cualquier tipo de documento es el ubicado en Bogotá en la Complejo Empresarial San Cayetano Carrera 85D No 46ª – 65

**Administración:** se deben establecer políticas y lineamientos que garanticen la planeación, eficiencia, economía, control y seguimiento, oportunidad, transparencia, disponibilidad, agrupación, vínculo archivístico, protección del medio ambiente, autoevaluación, coordinación y acceso cultura archivística, modernización, interoperabilidad, orientación al ciudadano, neutralidad tecnológica y protección de la información y de los datos. Toda la documentación oficial del sistema integrado de gestión,

**Interoperabilidad:** la herramienta de gestión documental debe garantizar servicios con las demás herramientas de información, establecidos en los procedimientos de comunicación e intercambio de información entre las dependencias para que de manera tecnológica se pueda lograr la optimización de trámites, intercambio seguro de información entre procesos y fácil acceso a la información.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>24</b> de <b>76</b>

## **8 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **8.1 Compromiso de la Dirección**

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

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


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

### **8.2 Enfoque al Cliente**

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

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



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>25</b> de <b>76</b>

## 8.3 Planificación

### 8.3.1 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas identifica y define las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos y los requisitos del servicio (Ver anexo 5 Matriz Requisitos vs. Procesos) a través de la planificación estratégica, lo cual se refleja en el mapa estratégico de la Entidad, el plan 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 interior de la Entidad para la sostenibilidad y mejora del sistema, por medio de los canales internos de comunicación.

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

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

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

La unidad tiene un programa de capacitación anual en SST, que abarca a todos los niveles de la organización y cubre a funcionarios de planta, contratistas y colaboradores, así como la realización de la inducción y reinducción. Además, cuenta

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>26</b> de <b>76</b>

con procedimientos e instructivos que dan cubrimiento a los requisitos normativos en SST, tiene establecido un plan de trabajo anual, el cual apunta al cumplimiento de la política y requisitos legales. Las actividades establecidas son:

- Actualización de documentación en SST
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPAST)
- Comité de convivencia laboral (CCL)
- Identificación de peligros
- Tratamiento del riesgo
- Programas de riesgos prioritarios
- Higiene industrial
- Seguridad industrial
- Planes de emergencia
- Evaluación y monitoreo

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


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

En consecuencia, de lo anterior la Unidad, en armonía con las disposiciones legales, realiza seguimiento y medición anual de la efectividad de las medidas de control de riesgos y actualiza dicha información teniendo en cuenta los cambios realizados o propuestos en la Entidad y el desarrollo de las actividades contempladas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo o sus actividades.

### **8.3.2 Tratamiento del riesgo**

#### **Administración de contratistas y proveedores**

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>27</b> de <b>76</b>

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

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


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

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

### **Visitantes, comunidad y autoridad**

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

En los Planes de emergencia, se ubican las instalaciones y los organismos de atención de emergencia más cercanos (georreferenciación), las amenazas, análisis de vulnerabilidad y evaluación del riesgo, los cuales se consolidan, actualizan y están

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>28</b> de <b>76</b>

disponibles para todos los funcionarios, contratistas y colaboradores, quienes los pueden consultar a través de la intranet de la Unidad. Estos planes son revisados anualmente y actualizados según los cambios generados en ubicación de las sedes.

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

## **8.4 Programas de gestión**

### **8.4.1 Gestión de la Salud**

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

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


#### **Informe de condiciones de salud**

Las condiciones de salud, junto con el perfil sociodemográfico de la población trabajadora de la Unidad, permiten tomar acciones con respecto a la promoción y prevención de la salud y, de acuerdo con los lineamientos de los sistemas de vigilancia epidemiológica, se obtienen las directrices para el trabajo a realizar con la población trabajadora en concordancia con los riesgos existentes en la Unidad.

#### **Evaluaciones médicas ocupacionales**

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 2346 de 2007, Resolución 1918 de 2009 y el Decreto 0723 de 2013, la Unidad realiza mínimo una vez al año la evaluación inicial del SG-SST; esta se realiza con el fin de identificar las prioridades en SST para establecer el plan de trabajo anual o para la actualización del existente. Esta autoevaluación se realiza mínimo una vez al año y por personal idóneo de conformidad con la normatividad vigente, incluyendo los estándares mínimos que se reglamenten.

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.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>29</b> de <b>76</b>

## 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:

- Campañas de hábitos de vida saludables
- Campañas de prevención de riesgos de salud pública
- Implementación del programa de riesgo cardiovascular
- Implementación del programa de riesgo biomecánico
- Implementación del programa de riesgo psicosocial
- Estructuración del programa de conservación visual
- Estructuración del programa de prevención del consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.
- Desarrollo de la campaña, la Unidad cuida tu salud a nivel nacional.

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

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


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

### 8.4.3 Programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial

De acuerdo a los resultados arrojados en la batería de factores de riesgo psicosocial y a la Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, la Unidad considera importante la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica para riesgo psicosocial, que permita monitorear e intervenir a tiempo las patologías asociadas al estrés ocupacional, para lo cual también cuenta con una mesa de trabajo de autocuidado que establezca e implemente estrategias de promoción y prevención del riesgo psicosocial.

### 8.4.4 Programa del Buen Cuidado

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>30</b> de <b>76</b>

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 con 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

## **Estrategias y líneas de acción**

### Cuidado hacia los equipos

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

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

### Cuidado Individual / Autocuidado

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

### Cuidado Institucional


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

### Articulación Interinstitucional

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

## **Actividades Complementarias**

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>31</b> de <b>76</b>

- 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 de planta por enfermedad común. Lo anterior permite enfocar las actividades de promoción y prevención a la necesidad de los funcionarios.

### **8.4.5 Higiene Industrial**

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

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


### **8.4.6 Seguridad Industrial**

Se 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 estas, para prevenir la ocurrencia o recurrencia de accidentes por estas causas.

### **8.4.7 Programa PARE**

Todos los accidentes de trabajo y enfermedades laborales se pueden prevenir, pero es necesario crear una cultura preventiva de reporte de 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 funcionarios, contratistas y



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>32</b> de <b>76</b>

colaboradores en la prevención, mediante el reporte oportuno de peligros y factores de riesgo que puedan lesionar o afectar el ambiente laboral de nuestros servidores causando accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales.

#### **8.4.8 Programa de orden y aseo 5 "S"**

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

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

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

#### **8.4.9 Elementos de protección personal**

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

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


#### **8.4.10 Plan estratégico de Seguridad Vial**

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

##### Política de seguridad vial

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, comprometida con la prevención de accidentes de tránsito y dando cumplimiento a la normativa vigente en seguridad vial, implementa estrategias de sensibilización para sus funcionarios,



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>33</b> de <b>76</b>

contratistas y colaboradores de comportamiento responsable en la vía fomentando el autocuidado, la prevención de accidentes de tránsito y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

#### **8.4.11 Plan de emergencia**

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

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

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.

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

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


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

#### **8.4.13 Comité de Convivencia Laboral**

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

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

#### **8.4.14 Brigada de emergencia**

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>34</b> de <b>76</b>

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

#### **8.4.15 Programa de Manejo de Residuos Sólidos**

##### **Objetivo.**

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

##### **Alcance.**

El programa de gestión para el manejo integral de residuos sólidos de la Unidad aplica para todas las actividades y servicios que presta la Unidad, desarrollados en cada una de las sedes a nivel Bogotá y direcciones territoriales bajo la administración de la entidad, con el fin de velar por la gestión y manejo integral de los residuos sólidos convencionales (ordinarios y aprovechables) y peligrosos (computadores y periféricos, tóner y luminarias).


##### **Estrategias y líneas de Acción.**

###### Separación en la fuente.

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

###### Cuantificación de Residuos sólidos peligrosos.

Acorde con la normatividad ambiental vigente, se efectúa el cálculo de la medida móvil de residuos que permite la cuantificación por cada tipo de residuo y se lleva

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>35</b> de <b>76</b>

una bitácora con la información de las cantidades mensuales de residuos peligrosos generados por corrientes de residuos o desechos para cada sede.

#### Promoción y divulgación.

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

#### Disposición final de Residuos Sólidos.

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

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

#### **Objetivo.**

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


#### **Alcance.**

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

#### **Estrategias y líneas de Acción.**

##### Promoción y divulgación.

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>36</b> de <b>76</b>

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

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

#### **8.4.17 Programa de Buenas Prácticas de Cero papel**

##### **Objetivo.**

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

##### **Alcance.**

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

##### **Estrategias y líneas de Acción.**


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

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

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

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

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>37</b> de <b>76</b>

#### **8.4.18 Plan de Seguridad y privacidad de la Información**

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

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

##### **Introducción**

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

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

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


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

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

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

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

La Oficina de Tecnologías de la Información de la Unidad formula el plan de seguridad y privacidad de la información, teniendo en cuenta las directrices del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC y las líneas de operación relacionadas con seguridad de la información en la Entidad, con base en la necesidad

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>38</b> de <b>76</b>

del aseguramiento de la información de la Población Víctima del Conflicto Armado en Colombia, permitiendo generar la capacidad requerida para la ejecución de las actividades definidas para la vigencia.

### **Objetivo:**

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


### **Objetivos específicos (Oe):**

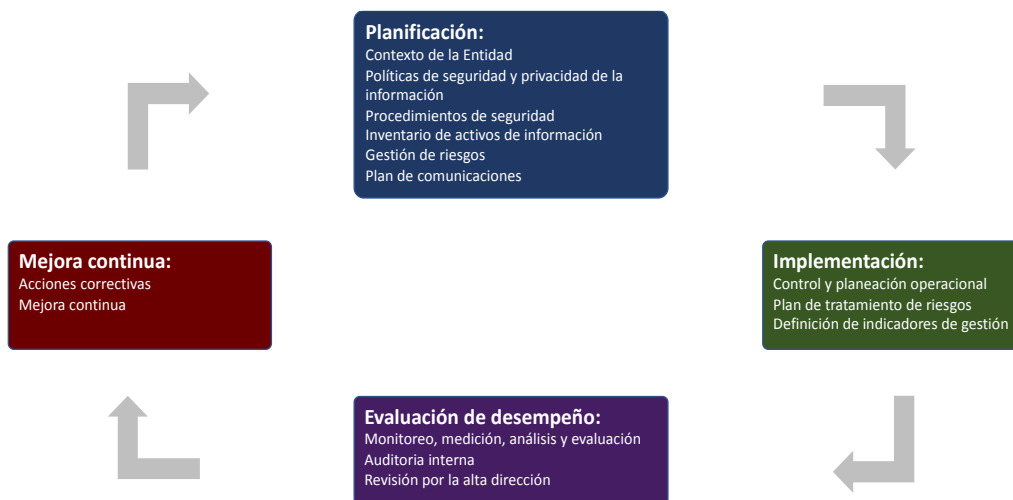
- a. Gestionar la implementación de políticas, lineamientos, buenas prácticas y recomendaciones de Seguridad de la Información en la Entidad y/o con las partes interesadas.
- b. Gestionar la implementar controles de seguridad que permitan fortalecer el aseguramiento de la información de la población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

### **Diseño:**

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

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

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>39</b> de <b>76</b>

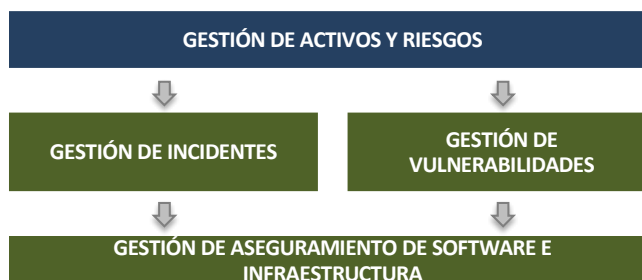


**Figura 2: Ciclo de operación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información**


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

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

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



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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>40</b> de <b>76</b>

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

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

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

### **Medición:**

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

Nivel 1: Inexistente.

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

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

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

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


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

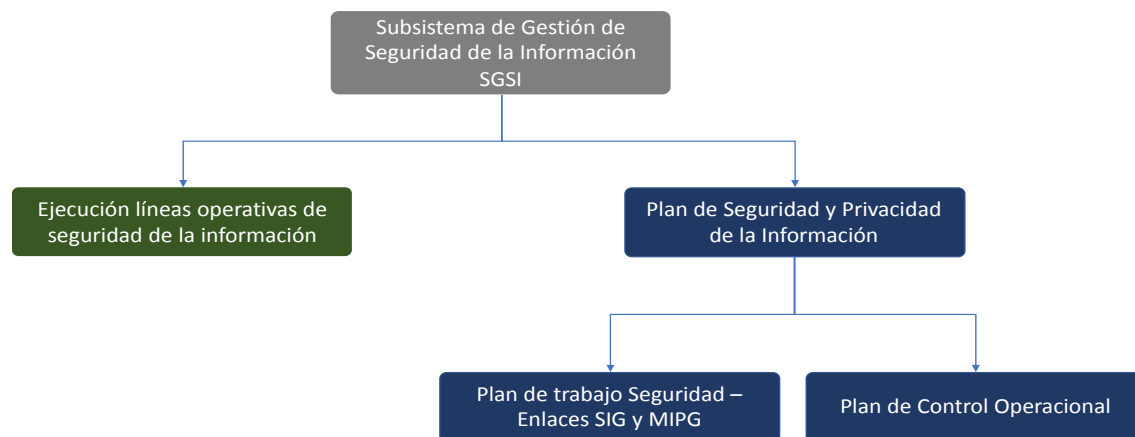
Sin embargo, es importante mencionar que la medición se realizará de manera proporcional por cobertura de aplicación en los procesos, servicios, sistemas de información, bases de datos, servidores o canales de comunicación de la Entidad, relacionados con el determinado control.

### **Plan De Trabajo:**

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



 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>41</b> de <b>76</b>



**Figura 4: Estructura de plan de trabajo**

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

### **Plan de trabajo – Enlaces SIG y MIPG:**


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

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

### **Plan de control operacional:**

Este sub-plan tiene como objetivo “planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de seguridad y privacidad de la información

<sup>1</sup> La cobertura será ampliada de acuerdo con las capacidades operativas para cada vigencia.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 14/08/2019 Página <b>42</b> de <b>76</b>

que permitan implementar las acciones determinadas en el plan de tratamiento de riesgos” (MSPI, p.30), para esto se listan las siguientes actividades:

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


#### **8.4.19 Plan de capacitación sensibilización y comunicación de seguridad y privacidad de la información**

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

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

##### **Introducción:**

Dando cumplimiento al Decreto 1413 del 2017, artículo 2.2.17.6.6. Seguridad de la información, donde indica que se deberán adoptar medidas apropiadas, efectivas y verificables de seguridad que le permitan demostrar el correcto cumplimiento de las

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 14/08/2019
			Página <b>43</b> de <b>76</b>

buenas prácticas consignadas en el Modelo de Seguridad y privacidad de la información MSPI - emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, y adoptando el modelo de seguridad y privacidad de la información, según la guía 14 del mismo, se crea el plan de capacitación, sensibilización y comunicación de seguridad de la información, que establece el numeral 9.1. métodos para identificación de necesidades, que plantea implementar actividades que permitan generar métricas de cultura organizacional frente a seguridad y privacidad de la información.


### Plan de trabajo

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

Macro Actividad	Responsable	Cobertura	Fecha Inicio	Fecha Final
Definir y actualizar periódicamente las actividades de capacitación, sensibilización y comunicación relacionadas con seguridad y privacidad de la información.	Oficina de Tecnología de la Información	Nacional	01/05/2019	30/06/2021
Gestionar el plan de actividades frente a capacitación, sensibilización y comunicación de Seguridad y privacidad de la información.	Oficina de Tecnología de la Información	Nacional	01/05/2019	30/06/2021
Gestionar a través de herramientas tecnológicas el entrenamiento y/o capacitaciones a los colaboradores de la Entidad sobre Seguridad y privacidad de la información	Oficina de Tecnología de la Información	Nacional	01/08/2019	30/06/2021
Realizar seguimiento a las métricas relacionadas a capacitación, sensibilización y comunicación de Seguridad y privacidad de la información.	Oficina de Tecnología de la Información	Nacional	01/07/2019	30/06/2021

### Objetivo

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>44</b> de <b>76</b>

## Objetivos Específicos

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

## Alcance

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

## Medios Utilizados Para La Divulgación

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


- Página Web Unidad para las Víctimas
- Intranet- Unidad para las Víctimas
- SUMA
- RADIO: Programas de audio
- Jornadas de Seguridad Digital
- Cartelera
- Papel Tapiz
- Correo Institucional-Unidad de víctimas
- Talleres: Jornadas de sensibilización- Sistema Integrado de Gestión

### 8.4.19.1 Gestión de Seguridad de la Información

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

#### 8.4.19.1.1 Gestión de incidentes de seguridad de la Información

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

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>45</b> de <b>76</b>


## Alcance

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

**Categorías Incidentes De Seguridad<sup>2</sup>:** Las siguientes son las categorías y criterios definidos para el establecimiento de incidentes de seguridad de la información

Categoría	Criterios de clasificación
Denegación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema de información no responde por alta cantidad de peticiones.</li> <li>- El sistema de información se encuentra con latencia o degradación del servicio</li> <li>- Ataque DOS DDOS.</li> </ul>
CSIRT	Incidente que se materializa a nivel interno, donde se requiere comunicarse con el CSIRT.
Información comprometida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corrupción, destrucción intencionada o exitosa, divulgación de información corporativa sensible o de propiedad intelectual.</li> <li>- Se evidencia divulgación no autorizada de información de la Unidad.</li> <li>- Robo o pérdida de información Sensible.</li> </ul>
Activos comprometidos	Equipo comprometido, dispositivos de red, aplicaciones, cuentas de usuario. Esto incluye equipos infectados con malware donde el atacante controla activamente al equipo.
Actividad ilegal	Robo, fraude, pornografía infantil, incidentes relacionados con la informática de naturaleza criminal, que posiblemente impliquen la aplicación de la ley y/o investigaciones judiciales.
Hacking Interno	Reconocimiento de actividad sospechosa que se origina desde el interior de la red corporativa de la Unidad, excluyendo el malware.
Hacking Externo	Reconocimiento de actividad sospechosa que se origina fuera de la red corporativa de la Unidad, internet, redes de terceros, excluyendo el malware
Correo electrónico	Correos electrónicos falsos, spam y otros correos relacionados con eventos de seguridad.
Malware	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Virus o gusano que afecta típicamente a múltiples dispositivos de la Unidad, esto no incluye el equipo comprometido que está siendo controlado activamente por un atacante a través de una puerta trasera o un troyano</li> <li>- Daño (modificación o indisponibilidad de la información) que se manifiesta en memorias USB que alteran la información.</li> <li>- Daño (modificación o indisponibilidad de la información) que se manifiesta en un equipo y el vector de propagación fue por medio de USB contaminada o correo malicioso.</li> </ul>

<sup>2 2</sup> Fuente: Infosec

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>46</b> de <b>76</b>

Categoría	Criterios de clasificación
Violación de Políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso inadecuado de los activos de información.</li> <li>- Compartir material de la Unidad, que se encuentre protegido por derechos de autor, además que se clasifique en confidencial o reservado.</li> <li>- Incumplir las políticas de seguridad de la información establecida en la Unidad.</li> <li>- Uso inapropiado de activos corporativos como equipo de cómputo, red o aplicación, y/u otro activo que se le sea asignado.</li> <li>- Ingresar de manera no autorizada aprovechando privilegios asignados para configurar controles de acceso.</li> </ul>

#### **8.4.19.1.2 Gestión de usuarios en sistemas de información**

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

##### **Alcance**

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

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


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

#### **8.4.19.1.3 Gestión de inventario de activos de información**

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

##### **Alcance**

El procedimiento de Generación del Inventario de Activos de Información se debe ejecutar por cada una de las áreas o grupos de trabajo a nivel estratégico, misional o de apoyo, permitiendo a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>47</b> de <b>76</b>

Víctimas identificar la información sensible generada u obtenida en el ejercicio de sus funciones y la correspondiente ubicación a nivel físico y/o digital. Adicionalmente, alineados y en cumplimiento de la "Ley de transparencia" 1712 de 2014.

#### **8.4.19.1.4 Gestión De Riesgos De Seguridad De La Información Y Seguridad Digital**

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

##### **Identificación de riesgos de seguridad de la información**


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

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

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

##### **Identificación de activos de información**

Los riesgos de seguridad de información son asociados a los activos críticos de información definidos y categorizados por cada proceso de la entidad con base al procedimiento de Generación de Inventario de Activos de Información, del Proceso de gestión documental.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>48</b> de <b>76</b>

Los activos críticos son aquellos se encuentran en la escala del 4 al 5 de la valoración del activo. Los activos que se localicen dentro de este rango se les realizará la correspondiente gestión de riesgos.

## **Identificación de Amenazas**

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

## **8.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

### **8.5.1 Responsabilidad y autoridad**

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

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


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

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

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

1. Recibe, documenta y responde a las comunicaciones internas y externas relativas a SST.
2. Garantizar que se dé a conocer el SG-SST a los funcionarios de planta, contratistas y colaboradores.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>49</b> de <b>76</b>

3. Se dispone de canales que permiten recolectar inquietudes, ideas y aportes de los trabajadores en materia de SST con el fin de considerarlas y atenderlas, como son el correo electrónico corporativo, el canal de comunicaciones SUMA, extensión telefónica o celular.

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

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


A continuación, se describe las funciones y responsabilidades de los 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.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>50</b> de <b>76</b>


- 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, Jefes de Oficina y Coordinadores**

- Emitir órdenes al personal a cargo acorde con las funciones, actividades contractuales y procedimientos establecidos.
- Liderar y coordinar con los equipos de trabajo el desarrollo de las actividades definidas en los planes de implementación y la participación en todas las actividades de socialización establecidas dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- Motivar y fomentar la práctica de métodos seguros de trabajo.
- Responsabilizarse por la seguridad integral del área y el personal a su cargo.
- Participar en el programa de inspecciones planeadas.
- Velar porque los accidentes e incidentes de trabajo del personal a su cargo sean reportados, registrados e investigados en forma adecuada.
- Cumplir y hacer cumplir con lo establecido en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política de Gestión de Riesgos, política de no fumadores y No consumo de alcohol y drogas y demás políticas definidas por la Unidad.
- Promover la participación en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo con el personal a su cargo.

### **Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Liderar la planeación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Actualizar el manual del Sistema Integrado de Gestión – componente de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las Matrices de Identificación de peligros,


 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>51</b> de <b>76</b>

valoración de riesgos y determinación de controles, normas y procedimientos de trabajo seguro y la documentación requerida para la implementación del SG-SST.

- Realizar visitas periódicas a las diferentes sedes a nivel nacional de las Direcciones Territoriales y sus oficinas, con el fin de realizar la inducción y reinducción en SST, inspección locativa, inspección de elementos de seguridad (extintores, botiquines, camillas y señalización de emergencia), así como la toma de información para la actualización de los planes de emergencia y matriz de identificación de peligros y verificar las medidas de control implementadas.
- Promover campañas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como, promoción de hábitos saludables dirigidos en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Identificar y divulgar las normas expedidas por las autoridades competentes (legislación) en materia de SST y promover su cumplimiento.
- Socializar las lecciones aprendidas a nivel nacional de las causas que generan la accidentalidad, con el fin de evitar que estos se vuelvan a presentar.
- Elaborar y/o actualizar los planes de emergencias, gestionar la consecución de los recursos necesarios para su implementación y hacer la divulgación a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Convocar, conformar, entrenar, formar y coordinar las brigadas de emergencia.
- Consolidar y analizar la información referente a los resultados de exámenes de ingreso, egreso y periódicos de acuerdo con los objetivos del programa, evaluando la pertinencia de pruebas realizadas.
- Apoyar e informar a la Dirección General acerca de la gestión del sistema, el establecimiento de las políticas, reglamentos y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Definir los sistemas de control necesarios para eliminar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Promover la formación y funcionamiento del COPASST, la Brigada de Emergencia y el Comité de convivencia laboral acorde con la legislación aplicable.
- Notificar a la ARL sobre los accidentes de trabajo y enfermedades laborales dentro de los dos días hábiles siguientes al evento y registrar las actividades desarrolladas dentro del programa.
- Participar en la coordinación de la programación y ejecución de las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Manejar las comunicaciones con las entidades y personal externo relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>52</b> de <b>76</b>

los Gestores de la ARL en sus Direcciones Territoriales en temas inherentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.


- Realizar inspecciones a las instalaciones locativas, elementos para emergencias y desarrollo de actividades seguras.
- Realizar vigilancia sobre el cumplimiento, por parte de los funcionarios, contratistas y colaboradores del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, las Normas legales vigentes y actividades definidas en el Plan de Trabajo anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Velar porque la promoción en Seguridad y Salud en el Trabajo se lleve a cabo en forma permanente para lograr el compromiso y la participación de todas las instancias de la Unidad.
- Conocer los puestos de trabajo y los riesgos propios de cada uno de ellos.
- Velar porque la elección de los nuevos miembros del COPASST se realice en forma democrática, asegurando que todos los funcionarios tengan derecho a elegir y ser elegidos.
- Velar por que la Unidad realice ante la ARL el reporte oportuno y veraz de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y participar en la investigación de estos, además de proponer medidas preventivas o correctivas.
- Colaborar en la divulgación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y las actividades de este para lograr una participación de los funcionarios, contratistas y colaboradores.

### **Comité de Convivencia Laboral**

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

### **Brigada de Emergencia**


- Participar en capacitación y simulacros programados por la Unidad
- Reporte de condiciones especiales que puedan generar una emergencia.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>53</b> de <b>76</b>

- Inspección periódica de equipos de emergencia tales como: botiquines, extintores y camillas.
- Soporte a la evacuación de las instalaciones
- Atención de heridos.
- Control de la Emergencia hasta donde su seguridad no se exponga.
- Conservación de bienes, hasta donde su seguridad no se exponga.
- Participar en la evaluación de eventos que generen emergencia.

### **Funcionarios, Contratistas y Colaboradores**

- Participar de todas las actividades de socialización y capacitación establecidas dentro de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Desarrollar las actividades de su competencia, definidas en los planes de implementación del Sistema Integrado de gestión.
- Procurar el cuidado integral de su salud, así como; suministrar información clara, veraz, oportuna y completa sobre su estado de salud.
- Participar en la prevención de los riesgos laborales e impactos negativos al ambiente.
- Informar inmediatamente la ocurrencia de un accidente o incidente de trabajo y enfermedad laboral.
- Brindar la información necesaria para la investigación de accidentes o incidentes de trabajo que se presenten.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones establecidas por la Unidad.
- Cumplir con los parámetros establecidos en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Política del Sistema Integrado de Gestión, Política de No fumadores y No consumo de alcohol y drogas.
- Informar oportunamente al supervisor o jefe inmediato la presencia de condiciones de trabajo, equipos y herramientas que resulten peligrosas para la salud y la seguridad.
- Conservar el orden y aseo en los diferentes sitios de trabajo en donde realice sus actividades.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones, elementos de trabajo y elementos de protección personal, así como de los dispositivos de control asignados por la Unidad para el desarrollo de sus labores.
- Participar activamente en la elección del COPASST, el Comité de Convivencia Laboral y Brigada de emergencias cuando sean convocados.
- Practicarse los exámenes médicos ocupacionales y participar en las actividades de promoción y prevención en salud.
- Disponer los residuos generados en sus actividades de acuerdo con lo establecido en el plan de manejo integral.
- Conocer y cumplir con los planes y procedimientos que en materia de control de emergencias establezca la Unidad, así como; participar en los simulacros de evacuación programados por la Unidad.
- Participar en las auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>54</b> de <b>76</b>

de acuerdo con sus responsabilidades.

### **8.5.2 Representante de la Dirección**

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

### **8.5.3 Comunicación Interna**

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

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

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


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

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

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

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



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>55</b> de <b>76</b>

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

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


#### **8.5.4 Toma de Conciencia**

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

### **8.6 Revisión por la Dirección**

#### **8.6.1 Generalidades**

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>56</b> de <b>76</b>

### 8.6.2 Información para la revisión por la Dirección

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

#### Subsistema de Gestión de Calidad:

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

#### Subsistema Ambiental:

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


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

#### Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo:

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

- 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.




 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>57</b> de <b>76</b>

- Evaluación de conformidad con los requisitos legales aplicables.
- Resultados de participación y consulta.
- Desempeño en SST de la organización.
- Desempeño de los contratistas
- Resultado de las auditorias del SG – SST
- Evaluación del proceso de implementación del sistema SST
- Desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad. Estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y preventivas.

#### Subsistema de Seguridad de la Información:

Además de los ítems a), b) c), d), h), l), del subsistema de calidad, pero referentes al Subsistema de Seguridad de la Información:

- Los cambios relacionados con los riesgos de seguridad de la información y los planes de tratamiento de riesgos enfocados al seguimiento y cumplimiento de las acciones orientadas a mitigar el riesgo.
- Los cambios normativos que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones de la Entidad
- Notificar el avance de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en la Entidad.
- Adicionalmente en el marco del cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y comunicación, se definen los criterios relacionados con “Seguridad y privacidad de la Información”, realizándola medición por medio del instrumento de gestión donde anualmente se evidencia el avance de la Entidad en la implementación.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>58</b> de <b>76</b>

## **9 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **9.1 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.

### **9.2 Talento Humano**

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

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


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

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

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

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

- Régimen laboral del empleado público
- Generalidades de la Unidad
- Procesos misionales de la Entidad

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 14/08/2019 Página <b>59</b> de <b>76</b>

- Sistema Integrado de Gestión
- Aspectos generales sobre novedades administrativas

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


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

### 9.3 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 (33) sedes de las cuales nueve (2) están en Bogotá D.C. así:


SEDE	DIRECCION TERRITORIAL	TIPO DE SEDE	UBICACIÓN	ÁREA m <sup>2</sup>	ESTADO
<b>Apartadó</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL URABA	DT	Carrera 100 # 77-272 km1 vía Carepa	314,2	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Medellín</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANTIOQUIA	DT	Calle 49 No 50-21 piso 14 y 15 Edificio del Café	834	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Barranquilla</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL ATLANTICO	DT	Carrera 58 # 64 - 102 Barrio El Prado	380	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Cartagena</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL BOLIVAR	DT	Calle Real No 21 - 41 Barrio Manga	275	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Neiva</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	Oficina	Calle 11 No 3-41	255	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 14/08/2019 Página <b>60</b> de <b>76</b>

SEDE	DIRECCION TERRITORIAL	TIPO DE SEDE	UBICACIÓN	ÁREA m2	ESTADO
<b>Florencia</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	DT	calle 15 No 14-45 Barrio el Porvenir	563,83	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Popayán</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAUCA	DT	Calle 13N #8N12	540	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Ibagué</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	Oficina	Carrera 3 No 12-54 - Oficinas 705, 706, 707	190	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Tunja</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	Oficina	Cra 7 # 28 A 57 Esquina Sector Ajedrez	178	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Bogotá</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	DT	Carrera 7 # 29 34 Oficina 301 Edificio "Condominio Zulia"	238	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Riohacha</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	Oficina	Calle 13 No 16 -70 Barrio Padilla	388	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Valledupar</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	DT	Calle No. 16-09 Edificio San Agustín Piso 3	256	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Quibdó</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CHOCÓ	DT	Calle 27No 6-40 Barrio Cesar Conto	260	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Montería</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL CÓRDOBA	DT	Calle 25 No 5 - 31	224	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Armenia</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	Oficina	CALLE 3 No 13-55 Condominio Alcázar Local 103	143	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Manizales</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	Oficina	Calle 51n No 22A - 24 Local 4 Y 5	175	VIGENTE HASTA EL 30

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 14/08/2019 Página <b>61</b> de <b>76</b>


SEDE	DIRECCION TERRITORIAL	TIPO DE SEDE	UBICACIÓN	ÁREA m2	ESTADO
					DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Pereira</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	DT	Calle 19 No 8 - 34 Piso 10 Oficinas 1005 1006	211	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Santa Marta</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA	DT	CII 24 # 3-99 Torre Empresarial 4 - 24 oficina 1504 y 1505	261	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Barrancabermeja</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	DT	TRANSVERSAL 49 A No 10-01 Oficinas 503, 504, 505 Edificio Terezzeto Living Center	175	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Mitú</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	Calle 13 no. 14-43 Barrio el centro B Piso 2	160	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Puerto Carreño</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	Carrera 5 No. 18-69 Barrio Centro	98	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Puerto Inírida</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	Calle 18 No 9 - 80/84 Barrio Comuneros	165	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>San José del Guaviare</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	TRANSVERSAL 20 A No 12-156 Barrio El Prado	150	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Yopal</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Oficina	Calle 18 No 20 -09	233	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Villavicencio</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	DT	Calle 19 No 39-24 Manzana D Lote 27 Urbanización Camoa	410	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 14/08/2019 Página <b>62</b> de <b>76</b>

SEDE	DIRECCION TERRITORIAL	TIPO DE SEDE	UBICACIÓN	ÁREA m2	ESTADO
<b>Pasto</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO	DT	Calle 20 # 38 15 Av. De los Estudiantes	569	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Cúcuta</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	DT	Calle 11 No 0-60 y 0-62 Edificio Altamira Oficina 301	346	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Arauca</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	Oficina	<u>Calle 15 N° 26-21 barrio Guarataros</u>	420	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Mocoa</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO	Oficina	Calle 7 No 6 - 13 Barrio Centro Piso 3	401	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Bucaramanga</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER	DT	Calle 37 #13-48 Tercer Piso	239	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Sincelejo</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUCRE	DT	Calle 20 No 18-11 frente a la catedral San Francisco de Asís	300	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Cali</b>	DIRECCIÓN TERRITORIAL VALLE	DT	Calle 16 Norte 9N 44/50	725	VIGENTE HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>SAN CAYETANO</b>	BOGOTÁ CENTRAL	BOGOTÁ CENTRAL	Carrera 85D No 46ª-65 Torre 3, Bodegas 22,23 y 24	14212	VIGENTE HASTA EL 15 DE DICIEMBRE DE 2019

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

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

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>63</b> de <b>76</b>

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


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

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

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

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

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, ha establecido un presupuesto para el desarrollo, implementación y mantenimiento de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se asigna al Grupo de Gestión de

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>64</b> de <b>76</b>


Talento Humano y se plasma en el Plan Anual de Adquisiciones. El seguimiento a su ejecución se realiza periódicamente por parte de la Secretaria General.

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

#### **9.4 Ambiente de Trabajo**

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



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>65</b> de <b>76</b>

## **10 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **10.1 Planificación de la prestación del Servicio**

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

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

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

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

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


### **10.2 Procesos relacionados con el cliente**

#### **10.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

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

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

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>66</b> de <b>76</b>

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

### **10.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**


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

### **10.2.3 Comunicación con el Cliente**

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

- Canal Presencial: en los Centros Regionales de Atención y Puntos de Atención, por medio de orientadores presenciales se les informa y orienta a la ciudadanía en general y víctimas, sobre los servicios que presta la unidad y se canalizan y registran las solicitudes de atención de las víctimas.
- Canal Telefónico: atención telefónica las 24 horas del día por medio de la Línea de Atención 01 8000 911 119 y para la ciudad de Bogotá 4261111;
- Canal Escrito: Por medio de este Canal se desarrolla los procesos de atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, acciones de tutela, recursos de reposición y solicitudes de reconsideración presentados por las víctimas del conflicto y demás personas, a fin de obtener resolución pronta, completa y de fondo sobre las mismas
- Canal Virtual: página Web [www.unidadvictimas.gov.co](http://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.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>67</b> de <b>76</b>

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

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

### **10.3 Diseño y Desarrollo**

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

### **10.4 Adquisición de bienes y servicios**

#### **10.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios**


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

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

#### **10.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios**

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

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>68</b> de <b>76</b>

### **10.4.3 Verificación de los Servicios contratados**

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

## **10.5 Prestación del Servicio**

### **10.5.1 Control de la prestación del servicio**

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

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

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


### **10.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio**

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

### **10.5.3 Identificación y Trazabilidad**

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

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>69</b> de <b>76</b>

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

#### **10.5.4 Propiedad del Cliente**

Se considera propiedad del cliente 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.

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


#### **10.5.5 Preservación del servicio**

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

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

#### **10.5.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>70</b> de <b>76</b>

## **11 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **11.1 Generalidades**

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

### **11.2 Seguimiento y Medición**

#### **11.2.1 Satisfacción del Cliente**

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


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

Adicionalmente, se cuenta con 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.

#### **11.2.2 Auditoria 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 estas, la realización in situ de las auditorías, conclusiones de la verificación y el seguimiento a las acciones correctivas resultado de los hallazgos.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>71</b> de <b>76</b>

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

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

### **11.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y servicios**

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

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

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

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

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


#### **Seguimiento a los requisitos legales**

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

### **11.3 Control del Producto, Servicio o Salida No Conforme**

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



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>72</b> de <b>76</b>

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

## **11.4 Análisis de Datos**

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

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

## **11.5 Mejora**

### **11.5.1 Mejora Continua**


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

### **11.5.2 Acción correctiva / Acción Preventiva**

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

El 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.



 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019
		Página <b>73</b> de <b>76</b>

## 12 ANEXOS

Anexo 1. Normograma

Anexo 2. Mapa de Procesos

Anexo 3. Formato Caracterizaciones del Proceso


Anexo 4. Matriz de Comunicaciones

Anexo 5. Matriz de Requisitos vs Procesos

Anexo 6. Matriz de Elementos de Protección Personal


## 13 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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


 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>74</b> de <b>76</b>

## 14 CONTROL DE CAMBIOS

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

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>75</b> de <b>76</b>

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<p>eficiente de la energía eléctrica y el agua. El numeral 5.3.1.2.17, Programa de Buenas prácticas para reducir el consumo del papel.</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 la 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 seguimiento estratégico, según la nueva versión del mapa de procesos de la Entidad</p> <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>
7	22-10-2018	<p>Se realizan las siguientes actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la actualización de la Política y los Objetivos dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión, los cuales fueron revisados y aprobados dentro del Comité de Gestión y Desempeño, el cual se realizó el día 30 de julio.</li> <li>• Esta actualización conto con el apoyo de los enlaces del SIG (Sistema Integrado de Gestión), a Nivel Nacional y Territorial.</li> </ul> <p>Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde el Subsistema se realizaron las siguientes actualizaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la Norma ISO 45001: 2018, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>- Actualización de Derechos y Necesidades de los Usuarios y partes interesadas.</li> <li>- Programas de Gestión (subprograma de Medicina preventiva y del trabajo, actividades de promoción y prevención en salud, programa de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos DME, programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, programa del buen cuidado, estrategias y líneas de acción, registros y estadísticas en salud, elementos de protección personal, plan estratégico de Seguridad Vial)</li> <li>- Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (Secretaría General, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores, Equipo de seguridad y salud en el trabajo, Funcionarios, contratistas y colaboradores)</li> </ul> </li> </ul> <p>Subsistema de Gestión Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde el Subsistema se realizaron las siguientes actualizaciones, las cuales son en su mayoría de forma:</li> </ul>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 120,01,06-1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 14/08/2019 Página <b>76</b> de <b>76</b>

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos.</li> <li>- Programa de Buenas Prácticas de Cero Papel.</li> </ul> <p>Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde el Subsistema se realizaron las siguientes actualizaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión estratégica del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>- Compromiso de la Dirección</li> <li>- Enfoque al Cliente</li> <li>- Planificación del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>- Tratamiento del riesgo (Visitantes, comunidad y autoridad), actualización de forma</li> <li>- Programa de gestión de incidentes de Seguridad de la Información</li> <li>- Programa de sensibilización en Seguridad de la Información</li> <li>- Programa para el aseguramiento de la información</li> <li>- Información para Revisión por la Dirección (Subsistema de Gestión y Seguridad de la Información)</li> <li>- Infraestructura</li> </ul> </li> </ul> <p>Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Oficina Asesora de Planeación quien es la encargada de este tema, realizó los siguientes ajustes al Manual: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión Integral de Riesgos</li> <li>- Requisitos generales (numeral H)</li> <li>- Planificación (cambios de forma)</li> </ul> </li> </ul> <p>Infraestructura:</p> <p>Desde el Proceso de Gestión Administrativa y Documental, se remitió el listado de las direcciones actualizadas de cada una de las sedes de la Unidad para las Víctimas con su respectiva vigencia, tanto a Nivel Nacional como a Nivel Territorial.</p>
8	14/08/2019	<p>Se ajusta el manual a la nueva versión del documento.</p> <p>Se realizan ajustes a las partes interesadas</p> <p>Se actualizan las sedes de la Entidad</p> <p>Se actualizan los hechos victimizantes</p> <p>Se incluyo la introducción</p> <p>Se actualizaron las políticas relacionadas con los Subsistemas</p>