

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

NTCGP 1000:2009
 MECI 1000:2014
 OHSAS 18001:2007

Bogotá D.C., Agosto de 2014

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL	

Tabla de contenido

CAPITULO 1 Presentación del manual.....	3
CAPITULO 2 Estructura de la Unidad para la Atención y reparación integral a las víctimas.....	5
CAPITULO 3 Servicios prestados por la unidad	6
CAPITULO 4 Sistema integrado de gestión.....	10
CAPITULO 5 Responsabilidad de la dirección.....	12
CAPITULO 6 Gestión de los Recursos	25
CAPITULO 7 Realización del producto.....	28
CAPITULO 8 Medición, análisis y mejora.....	33
ANEXOS.....	37

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01
			FECHA 21/08/2014
			PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DEL MANUAL

1.1 Objetivo del Manual

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

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

- NTCGP 1000:2009: Sistema de Gestión de Calidad. Para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras del servicio. Requisitos.
- MECI 1000:2014: Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno.
- OHSAS 18001:2007: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

El manual representa las políticas y objetivos para el Sistema Integrado de Gestión, el alcance, las exclusiones frente a los requisitos de las normas aplicables, la descripción de los procesos, así como su interacción y la documentación asociada a los mismos.

1.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

Registro, atención, asistencia y reparación de las víctimas del conflicto armado en los procesos de la sede del nivel central.

1.3. Justificación de Exclusiones

En el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad, estructurado bajo los parámetros de la norma NTC-GP 1000:2009, se encuentran excluidos los siguientes numerales:

Numeral 7.3. Diseño y Desarrollo

La Unidad fue creada a través de la Ley 1448 de 2011, y los productos y servicios, así como sus requisitos se establecieron en los Decretos Reglamentarios 4800, 4802, 4634, 4635 y 4636 de 2011; es por esto, que para el desarrollo de sus funciones y la entrega de productos y servicios, se debe tener en cuenta lo estipulado en los requisitos legales y la materialización de las políticas del Estado, en especial las de atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

Sin embargo, esta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para suministrar servicios que cumplan con las necesidades de los clientes y la normatividad vigente.

Numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La Unidad no utiliza equipos de seguimiento y medición en la prestación de sus servicios y en la entrega de sus productos; por lo cual, este es un requisito que no se incluye en el sistema integrado de gestión de la Entidad.

1.4 Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión

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

NIVEL	DOCUMENTACIÓN
Primero	Manual del SIG
Segundo	Caracterizaciones de los procesos (Estratégicos, misionales, apoyo y seguimiento y control)
Tercero	Procedimientos documentados
Cuarto	Manuales operativos y Lineamientos
Quinto	Planes, Guías, Instructivos, Protocolos e Instrumentos
Sexto	Registros asociados a cada proceso y procedimiento

1.5 Visión Estratégica del Sistema Integrado de Gestión:

Visualizamos un sistema de gestión que busca desde la innovación y la mejora continua, que las tareas operativas y estratégicas de la Unidad y de nuestros socios y operadores tengan efectos positivos en las víctimas del conflicto armado.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

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

2.1 Presentación

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

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

2.2 Organización

La Unidad tiene su sede en Bogotá D. C., en donde funciona la Dirección General, aprobada mediante Decreto 4802 de 2011, además cuenta con veinte (20) Direcciones Territoriales, seis (6) Centros Regionales y 104 puntos de atención, en donde se atiende la ciudadanía en general y las víctimas de los 1.102 municipios del país con el fin de implementar la política pública de atención, asistencia y reparación a las víctimas.

RAZÓN SOCIAL	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
NIT	900.940.937 – 6
DIRECCIÓN	Calle 16 No. 6 – 66 Piso 32 Bogotá D.C
ACTIVIDAD ECONÓMICA	7512: Actividades Ejecutivas de la Administración Pública en General
REPRESENTANTE LEGAL	PAULA GAVIRIA BETANCUR
A.R.L	POSITIVA
CLASE DE RIESGO	I
CENTROS DE TRABAJO	10 Sedes en la Ciudad de Bogotá – 20 Direcciones Territoriales a nivel Nacional

2.3 Misión

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

2.4 Visión

En el 2021, el Estado habrá logrado la reparación de las víctimas y su participación en el proceso de reconciliación nacional, como resultado de la gestión efectiva y coordinada de la Unidad con los demás actores del Sistema

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

CAPITULO 3: SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD

3.1 Servicios

Los servicios que actualmente presta la Unidad para la Atención Integral a las Víctimas son:

- Valoración de las declaraciones de condición de víctimas
- Inclusión en el Registro Único de Víctimas
- Orientación a las víctimas por diferentes canales de atención
- Misiones humanitarias
- Atención de emergencias humanitarias
- Ayuda humanitaria de emergencia
- Ayuda humanitaria de transición
- Brindar ayuda y atención humanitaria inmediata de forma subsidiaria
- Formulación del plan de asistencia, atención y reparación integral
- Retorno y reubicaciones
- Retorno y reubicaciones en el exterior
- Entrega de indemnización administrativa
- Formular e implementar el plan de reparación colectiva
- Jornadas de atención
- Apoyo en iniciativas y/o proyectos de infraestructura social y comunitaria
- Activar el flujo eficiente de la información entre las entidades y la Red Nacional de Información
- Fortalecer la participación de las víctimas organizadas
- Fortalecer la capacidad de gestión de las entidades que conforman el SNARIV

3.2 Usuarios y partes interesadas

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

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

“Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 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. (...)”

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

Estas se clasifican en 3 niveles:

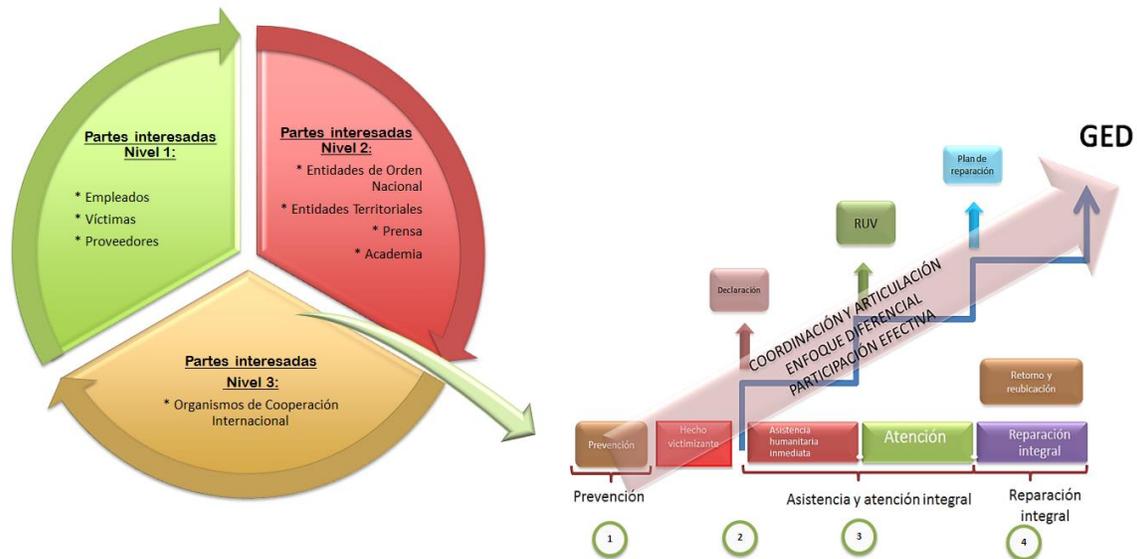
 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

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

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

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

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



3.3 Derechos y Necesidades de los Usuarios

Son derechos y necesidades de nuestros usuarios:

1. Derecho a la verdad, justicia y reparación.
2. Derecho a acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
3. Derecho a ser beneficiario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad.
4. Derecho a solicitar y recibir atención humanitaria.
5. Derecho a participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, atención y reparación integral.
6. Derecho a que la política pública de que trata la Ley 1448 de 2011, tenga enfoque diferencial.
7. Derecho a la reunificación familiar cuando por razón de su tipo de victimización se haya dividido el núcleo familiar.
8. Derecho a retomar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

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.

3.4 Marco Legal

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

3.5 Políticas del Sistema Integrado de Gestión

3.5.1 Política de Calidad

La Unidad para las víctimas implementa procesos que garantizan la calidad, la mejora continua y la restitución de los derechos de las víctimas a través de la asistencia, atención efectiva y reparación integral en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

3.5.2 Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, conforme con lo establecido en el decreto 4802 de 2011 es una Unidad Administrativa especial con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, perteneciente al Sector Administrativo de la Inclusión Social y Reconciliación, cuyo objeto es coordinar el Sistema Nacional de Atención y Reparación 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 en la Ley 1448 de 2011.

Consciente la administración de esta Unidad, del valor del talento humano y determinando como políticas fundamentales en materia de seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, la promoción y mantenimiento de las mejores condiciones de trabajo, el respeto del medio ambiente, la mejora continua y la garantía en el bienestar y seguridad de los funcionarios, contratistas y colaboradores en el desarrollo de las actividades, se compromete a apoyar las siguientes acciones:

- Promover la calidad de vida laboral y la integridad física, mental y social, previniendo incidentes que puedan afectar, la salud de nuestros funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Generar en nuestros funcionarios, contratistas y colaboradores una cultura de autocuidado, reporte de actos y condiciones inseguras y participación activa de las actividades del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Velar por la aplicación y cumplimiento de la legislación en términos de la Seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente y de las normas y procedimientos que formule la entidad,

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL	

procurando una relación abierta con la comunidad, proveedores y organismos encargados de la regulación en estas materias.

- Prevenir el daño a la propiedad, mitigando los impactos negativos en el medio ambiente, mediante la reducción, la reutilización y el reciclaje de residuos generados mediante campañas y procesos de aprovechamiento de papel, toners y plásticos.
- Generar el uso racional de los recursos como energía, agua y diversos materiales generando ahorro y contribuyendo así a la conservación del medio ambiente.
- Establecer procedimientos de mejora continua, desarrollando planes y estrategias que involucren todas las áreas de la unidad.
- Destinar recursos económicos, materiales y equipo humano para cumplir los objetivos del Sistema de Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo y medio ambiente.

Estas políticas serán publicadas y difundidas a todo el personal del nivel directivo, planta de funcionarios, contratistas y colaboradores de la Unidad, buscando obtener su cooperación y participación activa.

3.5.3 Política de Gestión Integral de Riesgos

La Unidad administra, gestionando integralmente sus riesgos en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control, a fin de optimizar su eficacia y eficiencia a través de la identificación, análisis y valoración de riesgos y la definición de estrategias para su mitigación.

3.6 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

1. Atender, asistir y reparar de una manera efectiva a las víctimas.
2. Incrementar el nivel de oportunidad con que la Unidad presta sus servicios.
3. Administrar los riesgos y fomentar la cultura de la prevención del riesgo.
4. Fortalecer las competencias, el desarrollo y crecimiento humano de los servidores de la Unidad.
5. Fortalecer los procesos de participación de las víctimas en los espacios definidos por la ley.
6. Mejorar continuamente los procesos para garantizar la calidad en el servicio que presta la Unidad.
7. Apoyar de manera eficaz a las entidades que conforman el SNARIV en el cumplimiento de su quehacer en lo concerniente a la atención a víctimas.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01
			FECHA 21/08/2014
			PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

CAPITULO 4: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1 Requisitos Generales

Para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los productos y servicios, así como para asegurar que nuestros servicios son conformes con los requisitos de los clientes y los establecidos por las normativa vigente, la Unidad para las víctimas ha establecido, documentado, y está en proceso de implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión cuyas directrices, políticas y objetivos han sido documentadas en el presente manual, garantizando de esta manera el cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, de la Metodología para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno y de la norma OHSAS 18001:2007.

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 (21 procesos identificados), su secuencia e interacción, estableciendo la articulación entre los mismos por medio de los proveedores, entradas, salidas y clientes en cada uno de ellos , permitiendo de esta manera que los usuarios y partes interesadas conozcan el accionar de la Unidad. (Ver Anexo 3 – Formato caracterización del proceso).
- c) Determinó los procedimientos y demás documentos del sistema, los planes de acción y los respectivos indicadores de gestión, como métodos y criterios necesarios para asegurar que la implementación y el control de los procesos del Sistema Integrado de Gestión son eficaces y eficientes.

De igual manera, para la 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 de la Entidad.

- d) Gestiona ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público los recursos necesarios para apoyar la operación de seguimiento de los procesos.
- e) 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.
- f) 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.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

g) Se estableció la política y metodología de riesgos, incluyendo los de anticorrupción, se construyeron los mapas de riesgos por procesos y se documentaron los puntos de control en los procedimientos.

4.2 Requisitos de la Documentación

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad incluye:

- a) Declaraciones de las políticas y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Manual de calidad del Sistema Integrado de Gestión.
- c) Procedimientos documentados requeridos por la norma NCTGP 1000:2009, OHSAS 18001:2007 y la Metodología para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno y la documentación necesaria para que la Unidad cumpla con su misión y las funciones asignadas.

4.2.1 Control de Documentos

La Unidad cuenta con el procedimiento “Administración de Documentos” por medio del cual se asegura el control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de garantizar la preparación, identificación, revisión, aprobación, publicación, distribución, administración de la misma y el control de las versiones. Así mismo, se cuenta con el listado maestro de documentos, administrado por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

4.2.2 Control de Registros

Los registros del Sistema Integrado de Gestión son controlados a través de la Tabla de Retención Documental-TRD. De igual manera se cuenta con los procedimientos “Elaboración de tablas de retención documental e Implementación de tablas de retención documental” por medio del cual se asegura el control de los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de garantizar la preparación, identificación, revisión, aprobación, publicación, distribución, y administración de la misma. De igual manera, se cuenta con el listado maestro de registros, administrado por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01
			FECHA 21/08/2014
			PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

CAPITULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección General de la Unidad se encuentra comprometida con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión a través de los procesos estratégicos, 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 la política 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

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

5.2 Enfoque al Cliente

La Dirección General asegura que los requisitos (Ver anexo 5 Matriz Requisitos vs. Procesos) que debemos cumplir en beneficio de las víctimas, se establecen en la Ley y los diferentes Lineamientos, aplicables en los procesos y niveles pertinentes, con el fin de satisfacerlos.

5.3 Planificación

5.3.1 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La Unidad para 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.

Así mismo, se identifican los peligros, se valoran los riesgos y se determinan controles, para lo cual se estableció la Metodología de Administración de Riesgos.

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 definida garantiza que los cambios generados e identificados en el Sistema, se realizarán en forma controlada a través del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y se divulgan al interior de la Entidad para la sostenibilidad y mejora del sistema, por medio de los canales internos de comunicación.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, ha establecido el Procedimiento y Metodología de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, con el fin de reconocer, valorar y priorizar los factores de riesgo presentes en los procesos y ambientes laborales.

La identificación de peligros contempla las actividades rutinarias y no rutinarias que se desarrollan, así como los diferentes centros de trabajo, el personal expuesto, los controles existentes y las medidas de control a implementar para mitigar y controlar los factores de riesgo identificados, de acuerdo a la siguiente jerarquización: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, precauciones y/o controles administrativos y equipos de protección personal, esta información se consolida en la Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

En 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.

Tratamiento del riesgo

Administración de contratistas y proveedores

La selección y evaluación de proveedores y contratistas para la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se realizará de acuerdo a los parámetros establecidos en los procedimientos definidos por el Grupo de Gestión Contractual.

Visitantes, comunidad y autoridad

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

En los Planes de emergencia, se han identificado los límites con los cuales colinda las instalaciones y los organismos de atención de emergencia más cercanos, los cuales se consolidan, actualizan y se divulgan a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores y están disponibles para su consulta en la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo o con la Brigada de emergencia de cada sede.

Programas de gestión

Subprograma de Medicina preventiva y del Trabajo

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

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

Evaluaciones medicas ocupacionales

Con el fin de dar cumplimiento a Resolución 1918 de 2009, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, ha establecido el Procedimiento de evaluaciones médicas ocupacionales, el cual contempla la realización de exámenes de ingreso, periódicos, retiro y post incapacidad para los funcionarios.

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

Actividades de promoción y prevención en salud

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

1. Campañas de hábitos de vida saludables
2. Realización de pausas activas e implementación del software de pausas activas de la ARL Positiva
3. Campañas de seguridad vial
4. Realización de exámenes ocupacionales periódicos
5. Campaña y Concurso de orden y aseo
6. Evaluación de factores de riesgo psicosocial y desarrollo de grupos focales
7. Desarrollo de la Semana de la Salud

Programa de vigilancia epidemiológica osteomuscular

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.

Registros y estadísticas en salud

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

Se llevan registros estadísticos de primeros auxilios mediante el formato de primeros auxilios y control de botiquines. La estadística de morbilidad se registra en una base de datos en Excel en donde se consolidan los resultados de las encuestas de morbilidad sentida.

El monitoreo y análisis de las estadísticas de primeros auxilios, morbilidad y ausentismo laboral permiten desarrollar planes de acción que se incluyen en el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Subprograma de Higiene Industrial

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

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

Subprograma de Seguridad Industrial

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

Elementos de protección personal

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

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.

Plan de emergencia

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

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 a nivel nacional que incluye un plan estratégico, operativo e informativo.

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.

Brigada de emergencia

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cuenta con una brigada de emergencia a nivel nacional capacitada y entrenada conformada por un Jefe de brigada, Coordinadores de comités y Brigadistas.

Se cuenta con cinco comités de emergencia:

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

5.4 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.4.1 Responsabilidad y autoridad

La Unidad para las Víctimas definió los niveles de autoridad y responsabilidad mediante Decreto 4802 de 2011 (Estructura de la Unidad), y los lineamientos de los diferentes servicios.

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

El Diseño del Sistema de Gestión de de Calidad está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y su implementación se realiza por medio de los responsables de cada proceso.

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

A continuación se describe las funciones y responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo de los diferentes niveles de la Unidad:

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

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

- Asegurar que el Sistema Integrado de Gestión se establece, implementa y mantiene de acuerdo con las políticas y objetivos establecidos por la Dirección General.
- Asegurar que los informes sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión son presentados a la Dirección General para su revisión y son utilizados como base para la mejora del mismo.
- Reportar a la Dirección General de la Unidad todos los parámetros inherentes al Sistema Integrado de Gestión, mantener comunicación permanente y enfocada para el control de cumplimiento de las políticas y objetivos.
- Participar en las auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión en función de sus responsabilidades.
- Participar en la propuesta de planes de acción y mejora al Sistema Integrado de Gestión.
- Participar en las reuniones de Revisión de la Dirección al Sistema Integrado de Gestión.

Secretaría General, Directores, Subdirectores y Coordinadores

- Motivar y fomentar la práctica de métodos seguros de trabajo.
- Responsabilizarse por la seguridad integral del área y el personal a su cargo.
- Participar en el programa de inspecciones planeadas.
- Facilitar y estimular la asistencia de los funcionarios, contratistas y colaboradores a las reuniones de capacitación.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

- Velar porque los accidentes e incidentes de trabajo del personal a su cargo sean reportados, registrados e investigados en forma adecuada.
- Participar activamente en los programas de comunicación, motivación, participación y consulta.
- Cumplir y hacer cumplir con lo establecido en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, política de no fumadores y No consumo de alcohol y drogas y demás políticas definidas por la Unidad.
- Promover la participación en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo con el personal a su cargo.
- Cumplir con las responsabilidades a su cargo establecidas en los procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Liderar la planeación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Elaborar y actualizar el manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las Matrices de Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, normas y procedimientos de trabajo seguro y la documentación requerida para la implementación del sistema.
- Realizar visitas periódicas a las diferentes sedes a nivel central, Direcciones Territoriales y sus oficinas para supervisar los métodos de trabajo y las medidas de control implementadas.
- Promover campañas de promoción y prevención para los funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Realizar actividades de capacitación y educación para los funcionarios, contratistas y colaboradores de todos los niveles de la Unidad en temas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Divulgar las normas expedidas por las autoridades competentes (legislación) y promover su cumplimiento.
- Promover el registro y análisis actualizado de la accidentalidad, programas que se siguen, distribución de elementos de seguridad y control, asegurándose que se cuenta con elementos de registro suficientes y adecuados.
- Elaborar el plan de emergencias, gestionar la consecución de los recursos necesarios para su implementación y hacer la divulgación a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Formar y coordinar las brigadas de emergencia.
- Consolidar y analizar la información referente a los resultados de exámenes de ingreso, egreso y periódicos de acuerdo a 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.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

- Promover la formación y funcionamiento del COPASST, la Brigada de Emergencia y el Comité de convivencia laboral.
- Notificar a la ARL sobre los accidentes de trabajo y enfermedades laborales dentro de los dos días hábiles siguientes y registrar las actividades desarrolladas dentro del programa.
- Coordinar la programación y ejecución de las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Manejar las comunicaciones con las entidades y personal externo relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST

- Participar en la investigación y establecimiento de planes de acción de incidentes y accidentes de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Coordinar las actividades entre los funcionarios, contratistas y colaboradores y los Gestores de la ARL en sus Direcciones Territoriales en temas inherentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 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 activa de todas las instancias de la Unidad.
- Conocer los puestos de trabajo y los riesgos propios de cada uno de ellos.
- Velar porque la elección de los nuevos miembros del COPASST se realice en forma democrática, asegurando que todos los funcionarios tengan derecho a elegir y ser elegidos.
- Velar para que la Unidad realice ante la ARL el reporte oportuno y veraz de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y participar en la investigación de los mismos, además de proponer medidas preventivas o correctivas.
- Colaborar en la divulgación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y las actividades del mismo para lograr una participación activa 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.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- Presentar a la Dirección General las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso.

Brigada de Emergencia

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

Funcionarios, Contratistas y Colaboradores

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Participar en la prevención de los riesgos laborales e impactos negativos al ambiente.
- Suministrar información clara, veraz, oportuna y completa sobre su estado de salud.
- Informar inmediatamente la ocurrencia de un accidente o incidente de trabajo y enfermedad laboral.
- Brindar la información necesaria para la investigación de accidentes o incidentes de trabajo que se presenten.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones establecidas por la Unidad.
- Cumplir con los parámetros establecidos en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, Política de No fumadores y No consumo de alcohol y drogas.
- Informar oportunamente al supervisor o jefe inmediato la presencia de condiciones de trabajo, equipos y herramientas que resulten peligrosas para la salud y la seguridad.
- Conservar el orden y aseo en los diferentes sitios de trabajo en donde realice sus actividades.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones, elementos de trabajo y elementos de protección personal así como de los dispositivos de control asignados por la Unidad para el desarrollo de sus labores.
- Participar activamente en la elección del COPASST, el Comité de Convivencia Laboral y Brigada de emergencias.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

- Practicarse los exámenes médicos ocupacionales y participar en las actividades de promoción y prevención en salud.
- Asistir a las capacitaciones y entrenamientos determinados de acuerdo a las necesidades de su cargo y presentar las evaluaciones para validar su eficacia.
- Disponer los residuos generados en sus actividades de acuerdo con lo establecido en el plan de manejo integral.
- Participar en los simulacros de evacuación programados por la Unidad.
- Participar en las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con sus responsabilidades.
- Conocer y cumplir con los planes y procedimientos que en materia de control de emergencias establezca la Unidad.

5.4.2 Representante de la Dirección

La Dirección General de la Unidad para la Atención 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 0893 del 2 de septiembre de 2013 proferida por la Dirección General, definiendo las funciones que cumplirá.

5.4.3 Comunicación interna

La Unidad para la Atención 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 de Calidad, 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 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 y sus medios de comunicación 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 de sus actividades y gestionar actividades de promoción y prevención de la salud.

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, por esta razón se han establecido los siguientes mecanismos de participación:

2. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST el cual está conformado por representantes asignados por la Dirección General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y personal elegido por votación como representantes de los funcionarios, contratistas y colaboradores con sus respectivos suplentes. El COPASST es el organismo de promoción, vigilancia y control del desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el cumplimiento de la legislación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
3. 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.
4. 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.
5. Todo el personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, tiene a su disposición los diferentes mecanismos de comunicación (correo electrónico, teléfono y personalmente), mediante los cuales podrán manifestar inquietudes, sugerencias y consulta de la información del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

5.5 Revisión por la Dirección

5.5.1 Generalidades

La Dirección General de la Unidad para la Atención Integral a las Víctimas ha establecido la revisión de la implementación, avances y mejora del Sistema Integrado de Gestión durante la vigencia con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua, de acuerdo con la metodología establecida en el “Procedimiento Revisión por la Dirección”.

Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo las Políticas y los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

5.5.2 Información para la revisión por la dirección

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

Para la revisión del Sistema se trabaja con la información de entrada que suministran los respectivos responsables de proceso, de acuerdo con las entradas definidas en el Procedimiento de Revisión por la Dirección.

5.5.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y sus procesos; la mejora continua, así como la mejora del servicio con relación a los requisitos del cliente y las necesidades de recursos, el desempeño del SYSO y la asignación de recursos para fortalecer los planes y programas

De cada una de las revisiones que se realicen al Sistema Integrado de Gestión se conservaran registros de las actas evidenciando cada una entradas de acuerdo con el procedimiento de Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

CAPITULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los Recursos

La Unidad para la Atención 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 los usuarios (clientes) 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.

6.2 Talento Humano

La Unidad para la Atención Integral a las Víctimas en su manual de funciones ha determinado el nivel de educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos que desarrollan las diferentes actividades 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 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 Diseño e Implementación Plan 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, habilidades y experiencia de los servidores públicos vinculados a la Entidad.

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

- Régimen laboral del empleado público
- Generalidades de la Unidad
- Procesos misionales de la Entidad
- Sistema Integrado de Gestión
- Sistema de Seguridad Social
- Aspectos generales sobre novedades administrativas
- Reglamento de higiene y seguridad industrial
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Comité de convivencia

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

- Plan de emergencias – Brigada de emergencia

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

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

6.3 Infraestructura

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

Es así como La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cuenta en la Ciudad de Bogotá con las instalaciones físicas y espacios de trabajo necesarias para el desarrollo de los procesos. Actualmente cuenta con diez (10) sedes de la siguiente manera:

Sede	Proceso
Edificio Avianca	Direccionamiento estratégico, Planeación estratégica, Gestión interinstitucional, Participación y Visibilización de las Víctimas, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Contractual, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Documental, Control Interno Disciplinario, Gestión Administrativa Evaluación Independiente, Seguimiento y mejora
Edificio Ángel	Gestión de Cooperación
Edificio Bavaria	Gestión de Asistencia y Reparación (Equipo psicosocial y reparación colectiva)
Edificio Calle Real	Gestión de Comunicaciones
Edificio Santander	Gestión de Asistencia y Reparación (Reparación Individual)
Grupo ASD – Carrera 23 N° 27 - 34	Gestión de Registro y Valoración
Edificio Camacol	Gestión de prevención y atención de emergencia, Gestión de la información, Gestión Jurídica
Dorado Plaza – Contac Center Américas	Gestión de Atención al Ciudadano
Puente Aranda	Gestión de Asistencia y Reparación (Atención Humanitaria y Caracterización)
Bodega Fontibón	Gestión Documental

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

La Unidad cuenta con una infraestructura de comunicaciones que consta de una Red WAN conformada por enlaces dedicados (Frame Relay) y/o Satelitales con los respectivos DTU; sobre dicha red se accede a servicios de datos e información en línea. Las metodologías, controles, pruebas y validaciones para garantizar la disponibilidad y uso adecuado de los aplicativos de la Entidad, se desarrollarán a través del proceso Gestión de Tecnologías de la Información.

La Unidad para la Atención Integral a las Víctimas cuenta con varios sistemas de información para las operaciones de los procesos del nivel misional y de soporte. A continuación se muestra el inventario de aplicativos que soporta el desarrollo de los procesos:

Proceso	Aplicativo que soporta su desarrollo
Gestión Servicio al Ciudadano	CRM
Gestión de Registro y Valoración	RUV temporal
Gestión de asistencia atención y reparación integral,	Vivanto
Gestión de la información	Vivanto
Gestión jurídica	Astrea
Gestión interinstitucional	MAARIV
Gestión documental	Orfeo

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 puntos, bajo los estándares de construcción, con el fin de garantizar infraestructuras adecuadas.

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

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

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

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

6.4 Ambiente de Trabajo

Las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo y se presta el servicio a la comunidad, cuenta con espacios adecuados de acuerdo a factores físicos y ambientales, esto como

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL	

resultado de la implementación del programa de Bienestar social, el cual incluye todo lo relacionado con salud y seguridad en el trabajo.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

CAPITULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la prestación del servicio

La Unidad para la atención 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.

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

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

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

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

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

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

Igualmente, las Direcciones de Gestión Interinstitucional, Gestión Social y Humanitaria, Reparación, Registro y Gestión de la Información y Asuntos Étnicos, 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 cada proceso.

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.

Todos los requisitos del cliente que son contratados, se visualizan en los términos de referencia de los procesos contractuales.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

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

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Unidad para la Atención Integral a las Víctimas cuenta con un Modelo Integral de Servicio al Ciudadano, el cual cuenta con cuatro canales de atención, por medio de los cuáles se realiza la comunicación con los clientes 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 91 1119;
- Canal Escrito: por medio de este canal las víctimas radican derechos de petición para obtener información o una solución a sus necesidades de atención.
- Canal Virtual: página Web www.unidadvictimas.gov.co publicada en español e inglés, la cual permite interactuar con las víctimas por medio de chat y video llamada, así como de la radicación de pqr; la urna de cristal como la herramienta que busca que la comunidad ayude a identificar problemas colectivos y soluciones innovadoras que contribuyan a la Prosperidad Democrática y a los principios de Buen Gobierno. Además de los Quioscos de Atención.

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

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

Se cuenta con la información de trámites y procesos administrativos en el Portal del Estado Colombiano, en donde se encuentra la información de interés para las víctimas de cada uno de estos servicios.

Por último se cuenta con una Guía de Participación Ciudadana cuyo objetivo es dar a conocer los escenarios de participación ciudadana establecidos por la Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

El plan de participación ciudadana pretende fortalecer e incentivar el uso de diversos canales presenciales y virtuales para la participación efectiva de la ciudadana en general y de las víctimas en particular en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la Unidad. Adicionalmente, garantizar el acceso y la interlocución con los ciudadanos, con información clara y pertinente.

Adicionalmente, se pretende garantizar que tanto la información que se brinda a los ciudadanos, como los espacios de interlocución, sean de fácil acceso y comprensión para la ciudadanía.

7.3 Diseño y Desarrollo

Este numeral se excluye del Sistema Integrado de Gestión (ver 1.3 de este Manual).

7.4 Adquisición de bienes y servicios

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

Para la prestación efectiva de las víctimas, se realiza a través de diferentes modalidades de servicios subcontratados. La convocatoria, selección, calificación y contratación de los operadores de los servicios externos se encuentra establecida en el proceso Gestión Contractual y en el Manual de Contratación y supervisión de la Unidad de Víctimas.

Para asegurar la calidad en la prestación de los servicios, se tienen mecanismos de control a estas modalidades de servicios subcontratados, mediante el Procedimiento de Supervisión.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

Dentro del Manual de Contratación y supervisión de la Unidad, se tiene establecido el proceso precontractual, en donde se definen por medio del estudio previo, para cada una de las modalidades de contratación, la información técnica específica del producto o servicio que se va a adquirir.

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

7.4.3 Verificación de los servicios contratados

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

Para la prestación del servicio la Entidad cuenta con un modelo de operación por procesos en donde se definen los procesos misionales y estratégicos, 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 los mismos, a través del proceso de seguimiento y mejora.

La Unidad cuenta con un mapa de riesgos por procesos, valorado de acuerdo a la metodología establecida en de Riesgos

7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio

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

7.5.3 Identificación y trazabilidad

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

Los beneficiarios de los programas y servicios se identifican mediante el registro único de víctimas - RUV, a través del documento de identificación y en el CRM (aplicativo de servicio al ciudadano), que contiene toda la información desde su ingreso al servicio hasta su salida del programa o cierre del caso.

7.5.4 Propiedad del cliente

Se considera propiedad del cliente toda información o documentos recibidos u obtenidos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en relación con las víctimas del conflicto armado, que es utilizada para el cumplimiento de su misión.

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

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 de los procedimientos Administración de Bienes.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

7.5.5 Preservación del servicio

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

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

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

Este numeral se excluye del Sistema Integrado de Gestión (ver 1.3 de este Manual).

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO 120.01.06-1 VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	REVISÓ JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

CAPITULO 8: MEDICION ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

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

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Para obtener la percepción del cliente externo con respecto al cumplimiento que la Unidad da a sus requisitos, se aplican encuestas de satisfacción y Focos Grup por parte de proceso Gestión de Atención al Ciudadano

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. Estas encuestas de satisfacción se aplican en los puntos de atención de las ciudades capitales de los Departamentos del país.

Adicionalmente se cuenta con un Plan de Rendición de Cuentas, cuyo objetivo es definir e implementar la metodología para adelantar el proceso de rendición de cuentas, garantizando los espacios de interrelación entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas con los ciudadanos y demás grupos de interés.

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

8.2.2 Auditoría interna

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

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

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

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y servicios

Cada proceso de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, tiene formulados planes de acción e indicadores, los cuales miden su gestión y el resultado se reporta a través del Tablero de Control de Indicadores y del Seguimiento al Plan de Acción.

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

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

Las partes interesadas son informadas de la gestión institucional mediante los siguientes informes, los cuales son publicados en la página Web de la Entidad Informe anual al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, Informe de Gestión al Departamento Nacional de Planeación, Informe al Consejo Nacional de Planeación, Informe al Congreso Nacional de la República y Reportes de evaluación para Rendición de Cuentas al Presidente y Ministros. De igual manera, la gestión de la entidad se da a conocer de acuerdo con el Plan de Rendición de Cuentas.

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

Incidentes y accidentes de trabajo

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

Inspecciones planeadas

Se cuenta con un procedimiento para la realización de inspecciones planeadas, que tiene como objetivo hacer seguimiento a la conformidad de los controles operacionales establecidos y las

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

condiciones de trabajo adecuadas en las diferentes Sedes, Direcciones Territoriales y sus oficinas.

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

Seguimiento a los requisitos legales

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

Afiliación al Sistema de Seguridad Social

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

Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial

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

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

8.3 Control del Servicio No Conforme

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

La naturaleza de las no conformidades y el tratamiento adelantado se registra en los formatos Formato Registro y Control de Servicio No Conforme y Formato de identificación de servicio no conforme.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

8.4 Análisis de Datos

El proceso Seguimiento y mejora a través de sus procedimientos, permite 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.

Los datos para el Tablero de Control de Proceso son registrados y analizados por los responsables de los procesos a nivel nacional, con el fin de aplicar y documentar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar la efectividad de los procesos y a su vez permitan alinear los resultados planeados con los resultados obtenidos. Este seguimiento se realiza por medio de los indicadores de gestión, los cuales cada uno de ellos tiene la correspondiente hoja de vida.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

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

8.5.2 Acción correctiva / 8.5.3 Acción preventiva

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

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

Adicionalmente, se realizan planes de mejoramiento como resultado de las auditorías de los entes de control, los cuales se manejan y administran en el formato de Identificación, administración y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO 120.01.06-1
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		VERSIÓN 01 FECHA 21/08/2014 PÁGINA
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
PROFESIONALES OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

ANEXOS

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

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio