



**El futuro
es de todos**

**Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas**

CONTEXTO ESTRATÉGICO

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Oficina Asesora de Planeación

Bogotá D.C. Agosto de 2020

TABLA DE CONTENIDO

- I. ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA UNIDAD
- II. ANÁLISIS JURÍDICO DE LA UNIDAD
- III. ENTORNO: SECTOR PÚBLICO, RAMA EJECUTIVA Y NIVEL NACIONAL
- IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD
- V. MARCO ESTRATEGICO
- VI. PLANTA DE PERSONAL
- VII. COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA
- VIII. SINDICATOS
- IX. INFORMACIÓN DE VISITANTES
- X. INFRAESTRUCTURA (SEDES Y PUNTOS)
- XI. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
- XII. OPORTUNIDADES DE MEJORA
- XIII. CONTEXTO ESTRATEGICO DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- XIV. CONTEXTO ESTRATEGICO DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
- XV. CONTEXTO ESTRATEGICO DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

I. ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA UNIDAD

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas es una institución creada en enero de 2012, a partir de la Ley 1448, de Víctimas y Restitución de Tierras, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

La Unidad para las Víctimas busca el acercamiento del Estado a las víctimas mediante una coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación. En atención a eso, se encarga de coordinar las medidas de asistencia, atención y reparación otorgadas por el Estado, articular a las entidades que hacen parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Es una entidad del orden nacional con autonomía administrativa y patrimonial perteneciente al sector de la Inclusión social y la reconciliación, liderado por el Departamento de la Prosperidad Social –DPS. Su labor se encuentra reglamentada mediante el Decreto 4802 de 2011 y tiene como funciones las previstas en la Ley 1448 de 2011, estas funciones pueden ser consultadas en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/decreto-4802-de-2011/13631>

II. ANÁLISIS JURÍDICO DE LA UNIDAD

La Ley 1448 de 2011 en su artículo 166 crea la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas como una Unidad Administrativa Especial con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, con sede en Bogotá D. C., su patrimonio estará constituido por los aportes del Presupuesto General de la Nación, los activos que le transfiera la Nación y otras entidades públicas del orden nacional y los demás ingresos que a cualquier título reciba y con la función principal de ser la coordinadora del Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, asumiendo las competencias de coordinación señaladas en las Leyes 387, 418 de 1997, 975 de 2005, 1190 de 2008, y en las demás normas que regulen la coordinación de políticas encaminadas a satisfacer los derechos a la verdad, justicia y reparación de las víctimas.

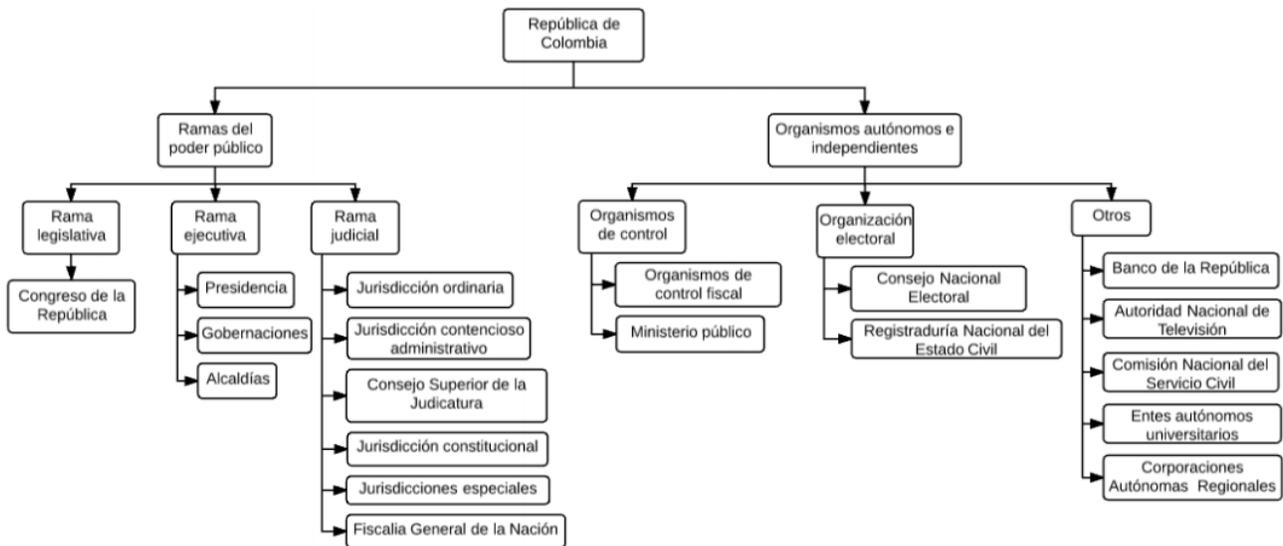
Posteriormente mediante el Decreto 4155 de 2011 se transformó la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y se organizó el correspondiente Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación y en ese orden las funciones de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas guardan concordancia con el Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación y que a través de ellas se ejecutan las políticas de dicho Sector, razón por la que mediante el Decreto 4157 de 2011 la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas queda adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

III. ENTORNO: SECTOR PÚBLICO, RAMA EJECUTIVA Y NIVEL NACIONAL

A partir de la Constitución Política de 1991 y sus desarrollos normativos se estableció el marco legal de las entidades del sector público colombiano, su organización y funcionamiento. Colombia es un país que está organizado en forma de república unitaria, lo cual implica que tiene un solo orden jurídico que aplica a todo su territorio y su estructura de gobierno es centralizada.

La estructura del Estado Colombiano a partir de lo establecido en la Constitución Política es la siguiente:

Imagen 1: Estructura del Estado



Fuente: Manual de estructura del Estado Colombiano del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En cuanto a la organización del Estado Colombiano, este cuenta con tres ramas del poder: la Rama Ejecutiva, la Rama Legislativa y la Rama Judicial. La Rama Ejecutiva es la encargada de ejercer funciones de gobierno y administración. La Rama Legislativa corresponde al Congreso de la República el cual está conformado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes y tiene como función reformar la Constitución, hacer leyes y ejercer control sobre el gobierno y la administración. La Rama Judicial tiene como función administrar justicia y hacer cumplir la ley y está integrada por la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, la Corte Constitucional, el Consejo Superior de la Judicatura, las Jurisdicciones Especiales, así como los juzgados, tribunales y la Fiscalía General de la Nación que es un organismo adscrito a esta.

En la organización del Estado también existen algunos organismos autónomos e independientes, los cuales fueron creados por vía constitucional o legal y que no a pesar de no hacer parte de las ramas del poder intervienen manteniendo su grado de independencia. Entre estos organismos encontramos: Organismos de Control, Organización electoral y otros.

Entre los organismos de control tenemos a la Contraloría General de la República (CGR) la cual ejerce control fiscal y otras como la Procuraduría General de la Nación, los personeros distritales y municipales, y el Defensor del Pueblo que conforman el Ministerio Público.

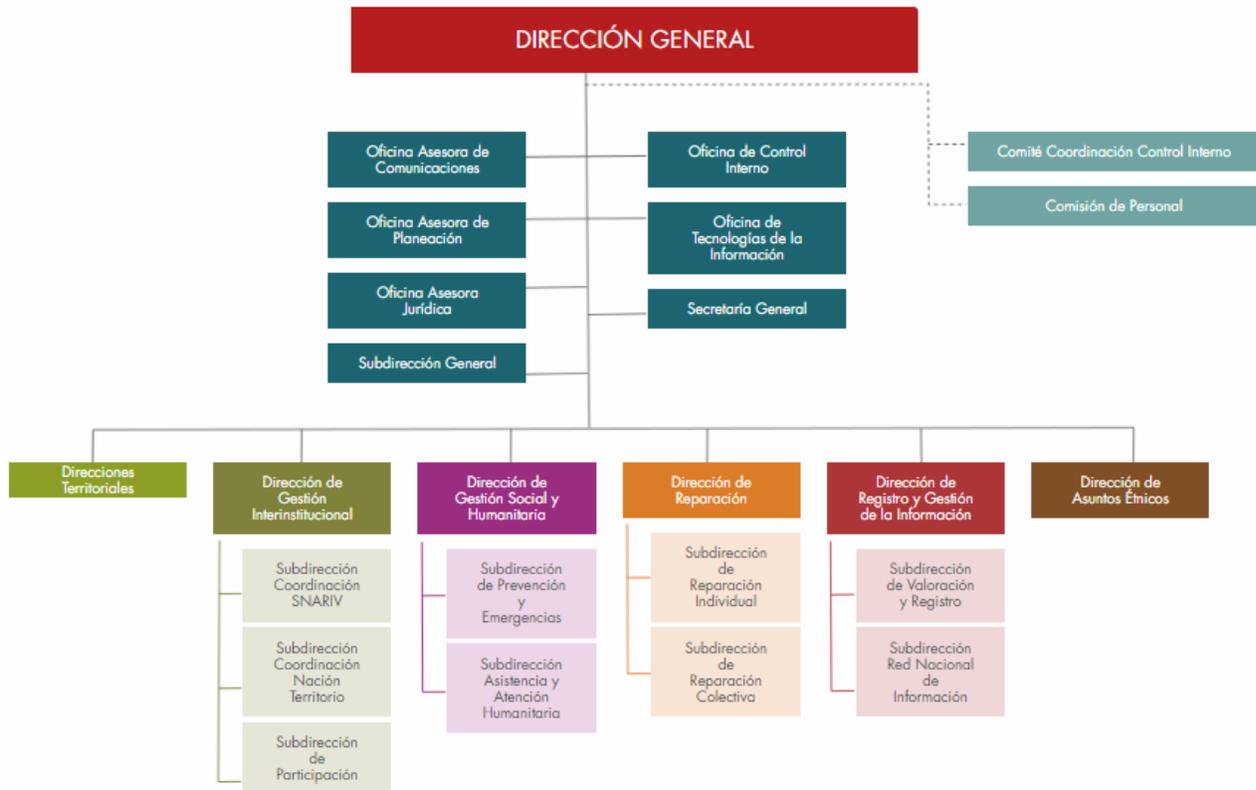
Frente a la Organización Electoral encontramos organismos como el Consejo Nacional Electoral (CNE), por la Registraduría Nacional del Estado Civil y otro establecidos por la ley, los cuales tienen entre sus funciones la organización, dirección y vigilancia de las elecciones y el proceso de identificación de las personas.

Otros Organismos autónomos e independientes son las Corporaciones Autónomas Regionales, Entes Autónomos Universitarios, la Comisión Nacional del Servicio Civil, el Banco de la República entre otros.

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD

El Decreto 4802 de 2011 establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y a partir del cual se establece la siguiente organización:

Imagen 2: Organigrama UARIV



Fuente: <https://www.unidadvictimas.gov.co/>

1. DIRECCIÓN GENERAL

Define el plan estratégico de la entidad y los planes y programas, con enfoque diferencial, necesarios para dar cumplimiento a los objetivos y funciones de la Unidad y asegurar su correcta ejecución. (Artículo 7. Decreto 4802 de 2011).

OFICINAS ASESORAS

1.1 OFICINA ASESORA JURÍDICA

Asesora a la Dirección General y a las demás dependencias de la Unidad en los asuntos jurídicos relacionados con la entidad. (Artículo 8. Decreto 4802 de 2011).

1.2 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Diseña y coordina el proceso de planeación estratégica anual de actividades y procesos de la Unidad. (Artículo 9. Decreto 4802 de 2011).

1.3 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Diseña y propone la política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias y herramientas para el mejoramiento continuo de los procesos de la Unidad. (Artículo 10. Decreto 4802 de 2011).

1.4 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Genera estrategias de comunicación y efectúa la divulgación permanente de las políticas y de la oferta institucional y la forma de acceder a ellas, en materia de atención, asistencia y reparación integral, hacia el público en general y hacia las víctimas en particular. (Artículo 11. Decreto 4802 de 2011).

1.5 OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asesora y apoya al Director General en el diseño, implementación y evaluación del Sistema de Control Interno. (Artículo 12. Decreto 4802 de 2011).

2. SUBDIRECCIÓN GENERAL

Asesora al Director General en la formulación y ejecución de los planes y programas de la Unidad y asistirlo en las funciones de dirección, coordinación y control que le corresponden. (Artículo 13. Decreto 4802 de 2011).

3. DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

Adelanta las acciones tendientes para coordinar las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas. (Artículo 14. Decreto 4802 de 2011).

3.1 SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE VÍCTIMAS

Implementa las acciones que permitan la coordinación de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas. (Artículo 15. Decreto 4802 de 2011).

3.2 SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN NACIÓN-TERRITORIO

Implementa la estrategia de articulación de la oferta pública de los niveles nacional, departamental, distrital y municipal en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral. (Artículo 16. Decreto 4802 de 2011).

3.3 SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN

Realiza las actividades y estudios necesarios para el diseño del Protocolo de Participación, con la interlocución de las víctimas y otros actores, en los espacios establecidos para tal efecto. (Artículo 17. Decreto 4802 de 2011).

4. DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

Propone a la Dirección General lineamientos e indicadores de efectividad de la política de atención y asistencia a las víctimas que permita el goce efectivo de los derechos de estas. (Artículo 18. Decreto 4802 de 2011).

4.1 SUBDIRECCIÓN PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Realiza los estudios e investigaciones para proponer al Gobierno Nacional los criterios de valoración de la condición de vulnerabilidad y debilidad manifiesta para la población desplazada, en coordinación con las entidades competentes, con el fin de adoptar medidas para su atención y verificar su aplicación de manera gradual y progresiva a nivel territorial (Artículo 19. Decreto 4802 de 2011).

4.2 SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA

Diseña mecanismos eficaces y eficientes para asegurar que los destinatarios reciban la ayuda humanitaria completa y oportunamente (Artículo 20. Decreto 4802 de 2011).

5. DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

Otorga, de acuerdo con las instrucciones del Director de la Unidad, a las víctimas la indemnización por vía administrativa, de que trata el artículo 132 de la Ley 1448 de 2011. (Artículo 21. Decreto 4802 de 2011).

5.1 SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL

Ejecuta y evalúa las acciones que en materia de reparación individual sean adoptadas por la Unidad, teniendo en cuenta la vulneración de los derechos de la víctima y las características del hecho victimizantes. (Artículo 22. Decreto 4802 de 2011).

5.2 SUBDIRECCIÓN REPARACIÓN COLECTIVA

Ejecuta y evalúa las acciones que en materia de reparación colectiva sean adoptadas por la Unidad, a través del programa de reparación colectiva, en los términos establecidos en los artículos 151 y 152 de la Ley 1448 de 2011. (Artículo 23. Decreto 4802 de 2011).

6. DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Propone a la Dirección General los lineamientos para la administración, operación y funcionamiento del Registro Único de Víctimas, y los criterios de valoración para decidir las solicitudes de inclusión, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (Artículo 24. Decreto 4802 de 2011).

6.1 SUBDIRECCIÓN DE VALORACIÓN Y REGISTRO

Administra y mantiene actualizado el Registro Único de Víctimas, de conformidad con lo señalado en la ley 1448 de 2011 y las disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, siguiendo los protocolos de seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información suministrada por las víctimas. (Artículo 25. Decreto 4802 de 2011).

6.2 SUBDIRECCIÓN RED NACIONAL DE INFORMACIÓN

Administra la operación de la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las Víctimas, incluyendo la interoperabilidad de los distintos sistemas de información para la atención y reparación a víctimas, en coordinación con las entidades competentes. (Artículo 26. Decreto 4802 de 2011).

7. DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS Y DE ENFOQUE DIFERENCIAL

Coordina con la Dirección de Gestión interinstitucional, de manera ordenada, sistemática, coherente, eficiente y armónica, las actuaciones de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de las medidas consagradas en los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011 y en la Ley 1448 del mismo año. (Artículo 27. Decreto 4802 de 2011).

8. DIRECCIONES TERRITORIALES

La UARIV cuenta con 20 Direcciones Territoriales distribuidas por todo el territorio nacional en las cuales se desarrollan diferentes actividades en cumplimiento de los objetivos y las funciones de la entidad: Dirección Territorial Antioquia, Dirección Territorial Atlántico, Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, Dirección Territorial Caquetá-Huila, Dirección Territorial Cauca, Dirección Territorial Central, Dirección Territorial Chocó, Dirección Territorial Cesar y Guajira, Dirección Territorial Córdoba, Dirección Territorial Eje Cafetero, Dirección Territorial Magdalena, Dirección Territorial Magdalena Medio, Dirección Territorial Meta - Llanos Orientales, Dirección Territorial Nariño, Dirección Territorial Norte de Santander, Dirección Territorial Putumayo, Dirección Territorial Santander, Dirección Territorial Sucre, Dirección Territorial Urabá, Dirección Territorial Valle.

9. SECRETARÍA GENERAL

Dirige, coordina y controla la ejecución de los programas y actividades relacionados con los asuntos financieros, de administración de personal, de contratación y de servicios administrativos. (Artículo 28. Decreto 4802 de 2011).

10. ÓRGANOS DE ASESORÍA Y COORDINACIÓN

10.1 COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Asesora y decide en los asuntos de control interno de (nombre de la entidad). En su rol de responsable y facilitador, hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno.

10.2 COMISIÓN DE PERSONAL.

Vigila y asegura la participación y las condiciones del personal de la Entidad.

V. MARCO ESTRATEGICO

1. MISION

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

2. VISION

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.

3. VALORES

El código de integridad del Servicio Público de la Unidad para las Víctimas se adopta en el marco de la Resolución 03439 del 31 de julio de 2018, donde con un ejercicio participativo se establecieron los valores que nos definen como servidores de la entidad y que sobresalen en el talento humano que trabaja en la Unidad para las Víctimas, los valores definidos por la Unidad son honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. La resolución puede ser consultada en el siguiente link <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/resolucion-03439-de-31-de-julio-de-2018/43147>

4. CULTURA

El clima organizacional es una cualidad que perdura en el ambiente interno de las empresas y es experimentado por sus miembros influyendo en sus conductas, que se construye con las percepciones que los trabajadores tienen de la empresa (organización formal e informal) y los procesos que ocurren en el día a día en su sitio de trabajo.

Para el 2019, la entidad adelantó la medición del clima laboral con la firma Great Place to Work, cuyo modelo cuenta con 5 dimensiones: respeto, credibilidad, imparcialidad, orgullo, y camaradería, en donde el índice transaccional y el índice del compromiso construyen el vínculo, teniendo como resultado el índice de ambiente laboral. La cobertura de dicha medición fue del 86,6% de los colaboradores de la entidad, y de acuerdo con las respuestas obtenidas en la encuesta se logró una calificación de ambiente laboral de 65,4%, lo que ubica a la Unidad en un nivel satisfactorio.

En cuanto a la medición por dimensiones, se tiene que la dimensión mejor puntuada es la correspondiente a la credibilidad, conformada por las variables comunicación (75%), competencia (75%), y credibilidad (76%). Por su parte la dimensión con menor puntuación pertenece a imparcialidad con 54%, conformada por las variables equidad (55%), ausentismo de favoritismo (44%), y justicia (69%). Con dicha medición se identificó que las actividades a desarrollar en el marco del clima organizacional deben estar relacionadas a: trabajo en equipo, comunicación asertiva, resolución de conflictos, liderazgo, e inteligencia emocional.

5. POLITICAS

5.1 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN

La Unidad para las Víctimas implementa y mejora continuamente sus procesos de manera eficaz, eficiente y efectiva, ejecutando políticas, planes, programas y/o proyectos en el nivel nacional y territorial para la atención, asistencia y reparación integral en coordinación con el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, y con la participación de las Víctimas y demás partes interesadas, en cumplimiento de los requisitos legales como contribución a la reconciliación y la paz. De igual forma, se compromete a establecer mecanismos que aporten a la gestión de aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades de la entidad, preservar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, así como trabajar permanentemente en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Esta política puede ser consultada en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

5.2 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

La Unidad para las Víctimas desde la línea estratégica de defensa ha establecido la siguiente política:

“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, a fin aumentar su eficacia y eficiencia a través de la identificación, análisis y valoración de riesgos que permita tomar acciones para evitar su materialización”.

Esta política de riesgos puede ser consultada en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/metodologiaadministracionderiesgosv8.pdf>

5.3 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Unidad de atención y reparación integral a las víctimas creada mediante la ley 1448 de 2011 como necesidad del conflicto armado interno Colombiano, 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 de trabajo seguras y saludables, 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 y Salud en el Trabajo.
- Cumplir con los requisitos legales y de otra índole en términos de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como las directrices y procedimientos que formule la Unidad que sean pertinentes a los funcionarios de planta, contratistas, colaboradores, visitantes, proveedores y otras partes interesadas.
- Promover la calidad de vida laboral y la integridad física, mental y social en búsqueda de eliminar los peligros y reducir los riesgos en la salud de los trabajadores y la mejora continua en el ambiente laboral de la Unidad.
- Generar en nuestros funcionarios de planta, contratistas, colaboradores, visitantes, proveedores y otras partes interesadas; una cultura de auto cuidado, mediante el reporte de actos y condiciones inseguras, así como la participación en las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Asegurar la identificación continua de los peligros, valoración de los riesgos y determinación de estrategias de control a fin de eliminar los peligros y reducir los riesgos, en miras de prevenir incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales que puedan afectar la salud y la seguridad de nuestros funcionarios de planta, contratistas, colaboradores, visitantes, proveedores y otras partes interesadas.
- Poner a disposición los medios de comunicación para la consulta y participación de los trabajadores y de sus representantes, en los procesos de toma de decisiones del sistema de gestión de la SST.

La Unidad establece acciones para mejorar continuamente su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollando planes y estrategias que involucren todas las áreas, procesos, actividades, productos y servicios 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.

Esta política puede ser consultada en la siguiente ruta Esta política puede ser consultada en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

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.

5.5 POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Unidad desarrolla su capacidad institucional para responder adecuadamente a las necesidades internas y externas de la entidad, en igualdad de oportunidades para sus funcionarios, a través de procesos transparentes en la vinculación, inducción, re-inducción, capacitación, evaluación del desempeño y retiro.

5.6 POLÍTICA BIENESTAR LABORAL

La Unidad para las víctimas reconoce la sensibilidad del tema que maneja y por tanto vela por la seguridad física y emocional y la calidad de vida de los servidores públicos, apoya y promueve su bienestar, mediante programas e incentivos orientados al mejoramiento del ambiente laboral, la cultura y el clima organizacional de la entidad con las limitaciones establecidas por la ley.

5.7 POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Esta política tiene por objeto propender por la preservación, conservación y salvaguarda de la memoria histórica de las graves violaciones a los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario del país contenida en los documentos de archivo que se derivan de sus actividades misionales en pro de la reparación integral a las víctimas. Esta política puede ser consultada en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/politica-de-gestion-documental-2020/55719>

5.8 POLÍTICAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Estas políticas pretenden articular esfuerzos de la entidad para asegurar el flujo de la información, teniendo en cuenta personas, aplicaciones e infraestructura tecnológica, instalaciones, procesos y procedimientos y permiten la mejora, protección gestión administración de datos y promoción del uso de la información de calidad. Estas políticas se adoptaron con la resolución 00740 de noviembre del 2014 y se encuentran ubicadas en el Anexo II de dicha resolución <file:///C:/Users/sirle/Downloads/resolucion740-nov-2014.pdf>

6. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

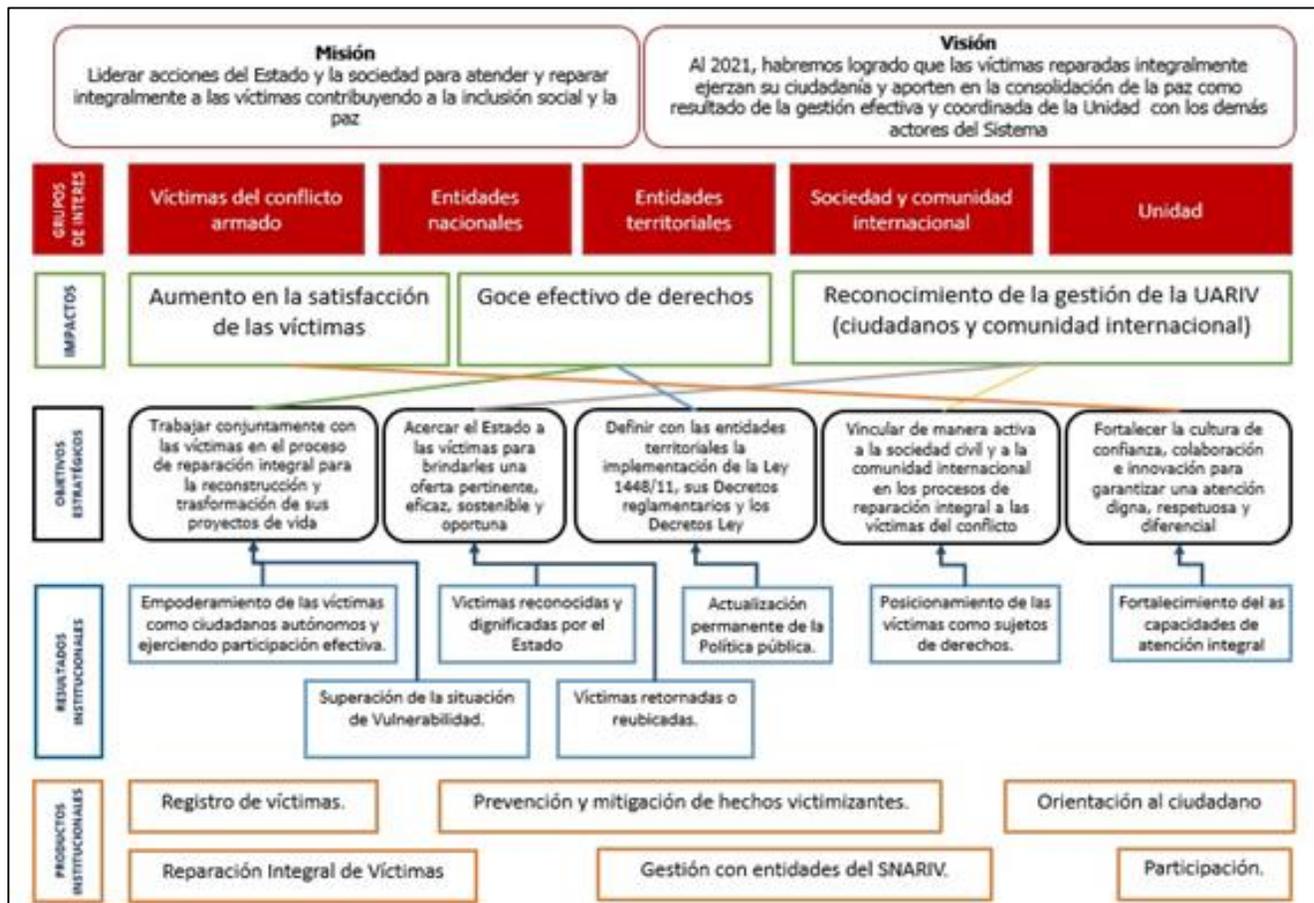
La UARIV ha definido 5 objetivos estratégicos para el cumplimiento de su misión:

- ✓ Trabajar conjuntamente con las víctimas en el proceso de reparación integral para la reconstrucción y transformación de sus proyectos de vida.
- ✓ Acercar el Estado a las víctimas para brindarles una oferta pertinente, eficaz, sostenible y oportuna.
- ✓ Definir con las entidades territoriales la implementación de la Ley 1448/11, sus Decretos reglamentarios y los Decretos Ley.
- ✓ Vincular de manera activa a la sociedad civil y a la comunidad internacional en los procesos de reparación integral a las víctimas del conflicto.
- ✓ Fortalecer la cultura de confianza, colaboración e innovación para garantizar una atención digna, respetuosa y diferencial.

7. ESTRATEGIA(PLAN ESTRATEGICO)

La UARIV a partir del año 2018 viene realizando un proceso de evolución estratégica el cual alinee los objetivos estratégicos, partes interesadas y los objetivos estratégicos desde el enfoque de la nueva gerencia pública que se encuentra orientada a la gestión por resultados y conocido como el Modelo de Planificación para el Desarrollo; como resultado de ese trabajo se obtuvo un mapa estratégico evolucionado orientado hacia los resultados y productos institucionales.

Imagen 3: Mapa Estratégico UARIV



En la vigencia 2019 se actualizaron las políticas de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión 2), adoptando como marco de referencia la integridad normativa, fortalecimiento del talento humano, agilidad en las operaciones, fortalecimiento de una cultura organizacional y promoviendo la participación ciudadana, como lo indica el modelo.

Continuando con el ejercicio de planeación estratégica, se armonizó el plan de acción institucional 2020 (dependencias del nivel nacional y direcciones territoriales), con indicadores estratégicos en cada uno de los 171 municipios PDET, información que actualizará automáticamente la ficha estratégica de la Unidad. Para obtener mayor detalle de este proceso se puede consultar <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-indicativo-2019-2022-v5/55664>

VI. PLANTA DE PERSONAL

El Decreto 4968 de 2011 determina la planta de personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, la cual cumplirá las funciones establecidas en el Decreto 4802 de 2011, la Ley 1448 de 2011, y las demás que la reglamenten y adicionen.

La planta de personal es la que se presenta continuación:

Tabla 1: Planta de la UARIV

Planta de Personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral las Víctimas			
Despacho del Director			
Denominación	Código	Grado	Nº de cargos
Director General	0015	28	1
Asesor	1020	15	3
Asesor	1020	14	7
Secretario Bilingüe	4182	25	1
Secretario Ejecutivo	4210	24	1
Conductor Mecánico	4103	13	1
Planta Global			
Subdirector General	0040	24	1
Secretario General	0037	24	1
Director Técnico	0100	23	5
Director Territorial	0042	19	20
Subdirector Técnico	0150	21	9
Jefe De Oficina	0137	22	2
Jefe De Oficina Asesora	1045	16	3
Profesional Especializado	2028	24	81
Profesional Especializado	2028	21	105
Profesional Especializado	2028	20	1
Profesional Especializado	2028	19	1
Profesional Especializado	2028	18	2
Profesional Especializado	2028	17	1
Profesional Especializado	2028	16	1
Profesional Especializado	2028	13	40
Profesional Especializado	2028	12	1

Profesional Universitario	2044	11	261
Profesional Universitario	2044	9	221
Analista De Sistemas	3003	18	27
Técnico Administrativo	3124	18	1
Técnico	3100	16	23
Auxiliar Administrativo	4044	23	36
Total			857

Fuente: elaboración propia, con base a lo dispuesto en el Decreto 4968 de 2011.

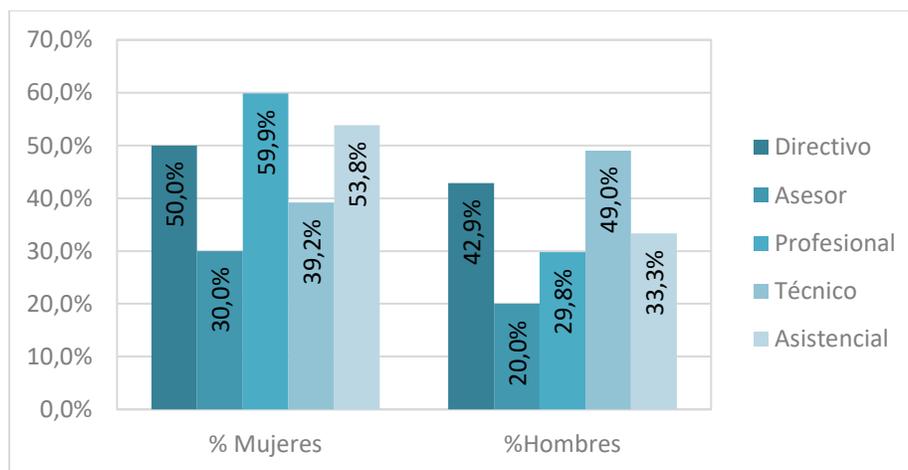
VII. COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA

Desde el Grupo de Gestión del Talento Humano, se cuenta con información relacionada con: género, estado civil, hobbies, número de hijos, nivel educativo, edad, fecha de vinculación, lugar de ubicación, entre otros datos que permiten tener conocimiento de la información específica de cada servidor público.

Con corte a 30 de mayo, entre los datos más representativos se encuentran los siguientes:

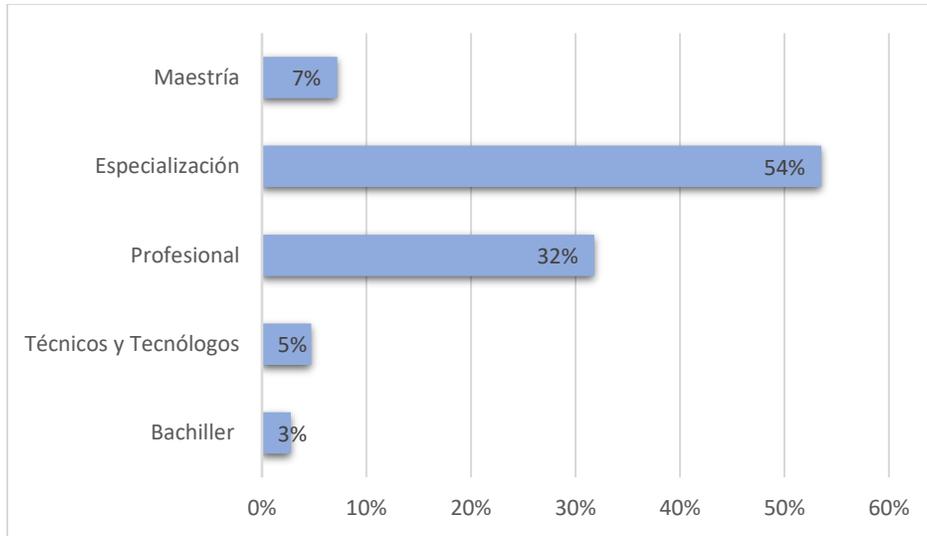
1. GÉNERO

La distribución de la planta por género de los empleos ocupados corresponde: 65,4% mujeres y 34,6% hombres. Adicionalmente y de acuerdo con las estadísticas por generó, se puede identificar que el 50% de los cargos directivos están ocupados por mujeres y el 42,9% por hombres, a continuación, se detalla la información por los demás niveles.



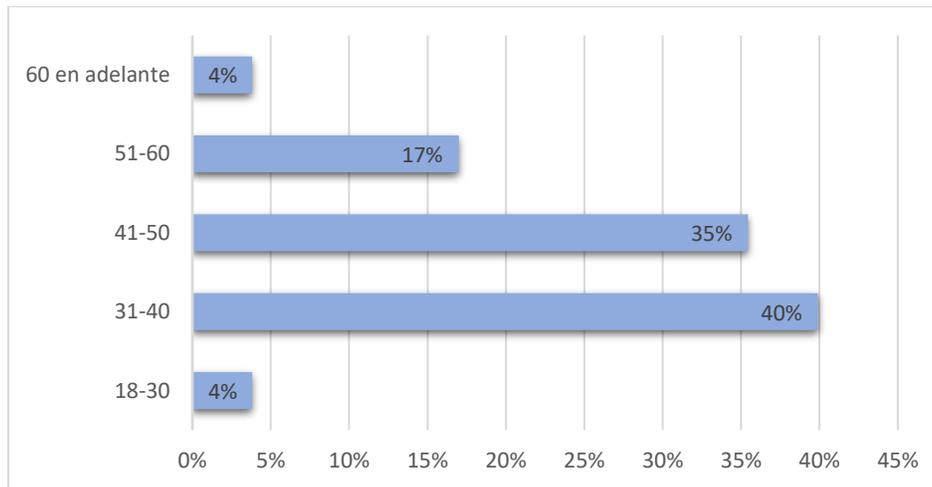
2. NIVEL DE EDUCACIÓN

El nivel de escolaridad sin distinguir por sexo es la siguiente, en la cual se vislumbra que el 61% de los funcionarios cuentan con estudios superiores en posgrado y por tanto cuentan con competencias y conocimientos muy importantes para la labor, que pueden ser orientados a la modernización y prácticas de innovación. De otra parte, se observa que el 8% se encuentran sin profesionalizar



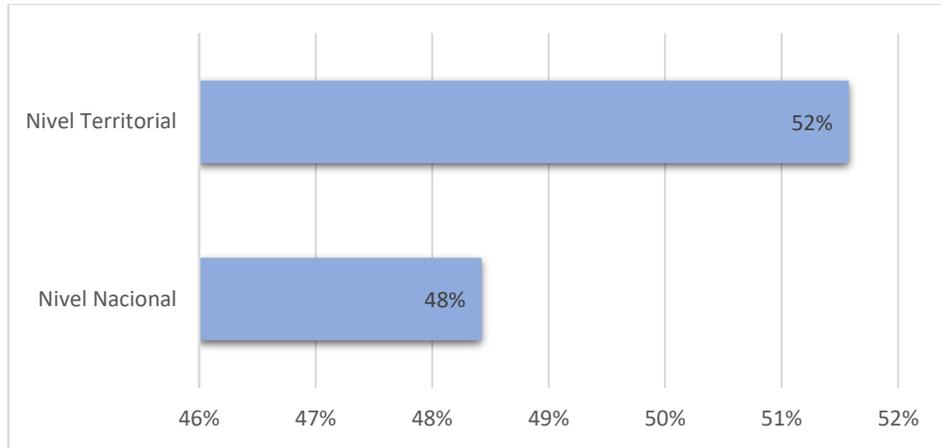
3. RANGO ETARIO

Los servidores de la Unidad para las Víctimas, se encuentran en su mayoría en el rango etario de 31 a 40 años con una participación del 40%, otro rango importante es el de 41 a 50 años con un 35%, lo cual permite combinar experiencias para las diferentes acciones que adelanta la Unidad en pro de responder con los compromisos misionales.



4. UBICACIÓN

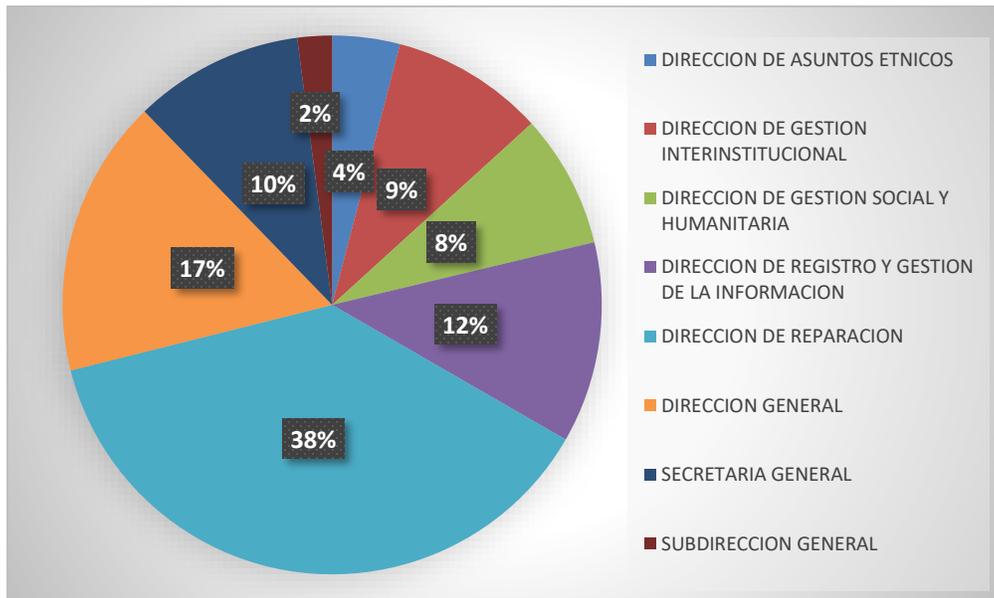
Adicionalmente se puede inferir que el 52 % de los servidores se encuentran en las Direcciones Territoriales, lo que es consecuente con la misionalidad de la entidad.



VII. CONTRATISTAS

A corte de 02 de abril de 2020 la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas contaba con los servicios de 1.113 contratistas (aproximadamente) de prestación de servicios profesionales, técnicos, y asistenciales de apoyo a la gestión; 289 de ellos en el nivel territorial, y 824 en el nivel central. En ambos niveles tanto central como territorial la contratación está orientada al desarrollo de los objetivos misionales, los cuales pueden agruparse por asociación a procesos y dependencias de la siguiente manera.

Figura 1 apoyo a procesos/dependencias



Fuente: elaboración propia, con base a reportes de Grupo de Gestión Contractual, corte abril 2020.

Los contratos de prestación de servicios pueden clasificarse según el nivel de estudios y características del servicio así: servicios profesionales 85%, servicios técnicos o tecnológicos 6%, y servicios asistenciales 9%.

1. INFORMACIÓN PERSONAL VINCULADO POR OPERADORES

Actualmente la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cuenta con los servicios de varios operadores quienes sirven a las funciones de las diferentes dependencias de la entidad como se expone a continuación:

N°	Dependencia/Grupo	Empresa	Descripción	Perfiles	# Personas
1	Secretaría General/ Grupo de Gestión Administrativa y Documental	Impretics	Apoyo proceso de radicación y apoyo a la gestión de la entidad en temas de gestión documental	Auxiliares, técnicos, tecnólogos, y profesionales en gestión documental	262
2		SPN 4-72	Apoyo proceso de correspondencia	Auxiliares, técnicos, tecnólogos, y profesionales en gestión documental	102
3		Seguridad Nápoles	Seguridad y vigilancia	guardas de seguridad	81
4		Prestadores de servicios de aseo y cafetería	6 empresas con las que se presta el servicio a nivel nacional	auxiliares de servicios generales	89
5		Transporte	Apoyo de transporte en todo el territorio nacional		32
6	Oficina Asesora Jurídica/ Grupo de Respuesta Escrita	AMERICAS BUSSINESS PROCESS SERVICES S. A	Atención, trámite y proyección de la respuesta institucional a las acciones de tutela en sus diferentes etapas procesales y requerimientos. Servicios BPO.	Agente Profesional de Coordinación en Operación Centro de Contacto (8), Agente General en Operación Centro de Contacto (40), Agente General en Operación Centro de Contacto (96), Agente Profesional en Operación Centro de Contacto (50), Agente Especializado en Operación Centro de Contacto (35), Supervisor operación Centro de Contacto (6), Líder de calidad Amplia en Operación Centro de Contacto (6)	241
7	Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria /Grupo Servicio al Ciudadano	Outsourcing S.A	Servicio al ciudadano, en los canales presencial, telefónico y virtual, notificaciones, actos administrativos, y transversales	Gerente de proyecto (1), Coordinador nacional(3), Supervisor (17), Profesional zonal (20), Líder de calidad (13), Agente especializado (3), Agente General (490), Agente profesional (53), Agente profesional bilingüe (1); Agente técnico (794), Agente técnico étnico (7)	1402
8		Conalcréditos	Entrevistas de caracterización	Gerente(1), Coordinador Nacional(1), Supervisor(8), Formador(5), Minero de Datos(2),	244

				Líder de Calidad(3), Gestor de Asistencia(224)	
9	Dirección de Reparación / Grupo enfoque Psicosocial	Organización Internacional para las Migraciones - OIM	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros entre La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y La Organización Internacional para las Migraciones para ejecutar La Estrategia de Reparación Integral, a través de la atención psicosocial y la implementación de las medidas de Rehabilitación, Satisfacción, Garantías de no repetición, en su dimensión individual.	Líderes Zonales (8), Profesionales Psicosociales(140), Técnicos MAARIV(13)	161
10	Dirección de Reparación / Subdirección de Reparación Individual	Outsourcing S.A	Implementación de medidas de reparación integral a las víctimas del conflicto armado	*Coordinador Nacional: Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo (2) *Profesional zonal: Liderar procesos operativos de reparación (16) *Supervisor: Seguimiento al cumplimiento de indicadores del equipo. (15) *Minero de datos: Elaboración de informes y reportería(7) *Auditor de calidad: Auditar de forma aleatoria las gestiones realizadas en la operación(16) * Formador: Brindar la inducción inicial y refuerzos continuos al personal(14) *Profesionales: Gestión de recursos y acciones constitucionales (13) *Agente técnico: Subsanación de casos para pago de indemnización, atención presencial y no presencial.(243) *Agente general: Análisis de casos e identificación de novedades (112)	438
11	Dirección de Reparación / Grupo de Retornos y Reubicaciones	Convenios de Cooperación OIM y CIPS	apoyo al grupo de retornos en los diferentes equipos internos	7 profesionales, 1 técnico	8
12	Dirección de Reparación / Grupo Administrador del Fondo para las Víctimas		apoyo a la misionalidad del fondo para la reparación de las víctimas (uariv-frv) - en cuanto a las diligencias de alistamiento y recepción, administración de bienes, proyectos productivos y su sistema de información y demás servicios	sin reportar	
Total					3060

VIII. SINDICATOS

1. SINTRAUARIV : Es una organización sindical constituida en 31 de enero de 2016 cuyo propósito es propender por la defensa y reivindicación de los derechos de todas y todos los trabajadores de la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, en un marco de justicia, igualdad de oportunidades y garantías para una vida digna, sin olvidar el objetivo primordial de la entidad.

IX. INFORMACIÓN DE VISITANTES

El promedio de visitantes por día es 35 y el promedio mensual corresponde a 700 personas; podría inferirse que de enero a marzo de 2020 la entidad pudo haber tenido aproximadamente 1937 visitantes.

X. INFRAESTRUCTURA (SEDES Y PUNTOS)

La UARIV cuenta con las siguientes sedes a lo largo del territorio nacional:

TERRITORIAL	DIRECCIÓN	UBICACIÓN
Apartado	DIRECCIÓN TERRITORIAL URABA	Carrera 100 # 77-272 km1 via Carepa
Arauca	DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	Calle 15 N° 26-21 barrio Guarataros
Armenia	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	CALLE 3 No 13-55 Condominio Alcazar Local 103
Barrancabermeja	DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	TRANSVERSAL 49 A No 10-01 Oficinas 503, 504, 505 Edificio Terezeto Living Center
Barranquilla	DIRECCIÓN TERRITORIAL ATLANTICO	Cra 58 # 64 - 102
Bucaramanga	DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER	Calle 37 #13-48 Tercer Piso
Cali	DIRECCIÓN TERRITORIAL VALLE	Calle 16 Norte 9N 44/50
Cartagena	DIRECCIÓN TERRITORIAL BOLIVAR	Cra 19 No 26 -29 3er Callejón, barrio Manga
Central (Bogotá)	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	Cra. 7 #37-25 Piso 2
San Cayetano	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	Cra. 7 #37-25 Piso 2
Cúcuta	DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	Calle 11 No 0-60 y 0-62 Edificio Altamira Oficina 301
Florencia	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	calle 15 No 14-45 Barrio el Porvenir
Ibagué	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	Carrera 3 No 12-54 - Oficinas 705, 706, 707
Manizales	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	Calle 51n No 22A - 24 Local 4 Y 5
Medellín	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANTIOQUIA	Calle 49 No 50-21 piso 14 y 15 Edificio del Café

Villavicencio	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Calle 19 No 39-24 Manzana D Lote 27 Urbanización Camoa
Mocoa	DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO	Calle 7 No 6 - 13 Barrio Centro Piso 3
Montería	DIRECCIÓN TERRITORIAL CÓRDOBA	calle 64 No 8A 56, Barrio la castellana
Neiva	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	Calle 11 No 3-41
Pasto	DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO	Calle 20 # 38 15 Av. De los Estudiantes
Pereira	DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO	Calle 19 No 8 - 34 Piso 10 Oficinas 1005 1006
Popayán	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAUCA	Calle 13N #8N12
Quibdó	DIRECCIÓN TERRITORIAL CHOCÓ	Cra 7 No 26-50 Tercer Piso Barrio Alameda Reyes
Riohacha	DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	Calle 13 No 16 -70 Barrio Padilla
San Jose del Guaviare	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	TRANSVERSAL 20 A No 12-156 Barrio El Prado
Santa Marta	DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA	Cll 24 # 3-99 Torre Empresarial 4 - 24 oficina 1504 y 1505
Sincelejo	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUCRE	Cra 17 # 22 – 45 Centro Piso 1 y 2.
Tunja	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL	Av Oriental No 8-11 Barrio Maldonado
Valledupar	DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	Calle 16 B No 12-96 Edificio San Martin
Mitú	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Calle 13 no. 14-43 Barrio el centro B Piso 2
Puerto Carreño	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Carrera 5 No. 18-69 Barrio Centro
Inírida	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Calle 18 No 9 - 80/84 Barrio Comuneros
Yopal	DIRECCIÓN TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	Calle 18 No 20 -09
Leticia	La sede pertenece al DPS, los puestos de la Unidad son prestados.	CARRERA 9 No 11-74 - LETICIA

Fuente: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/quienes-somos/direcciones-territoriales/147> - Julio de 2020

XI. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

1. ALCANCE

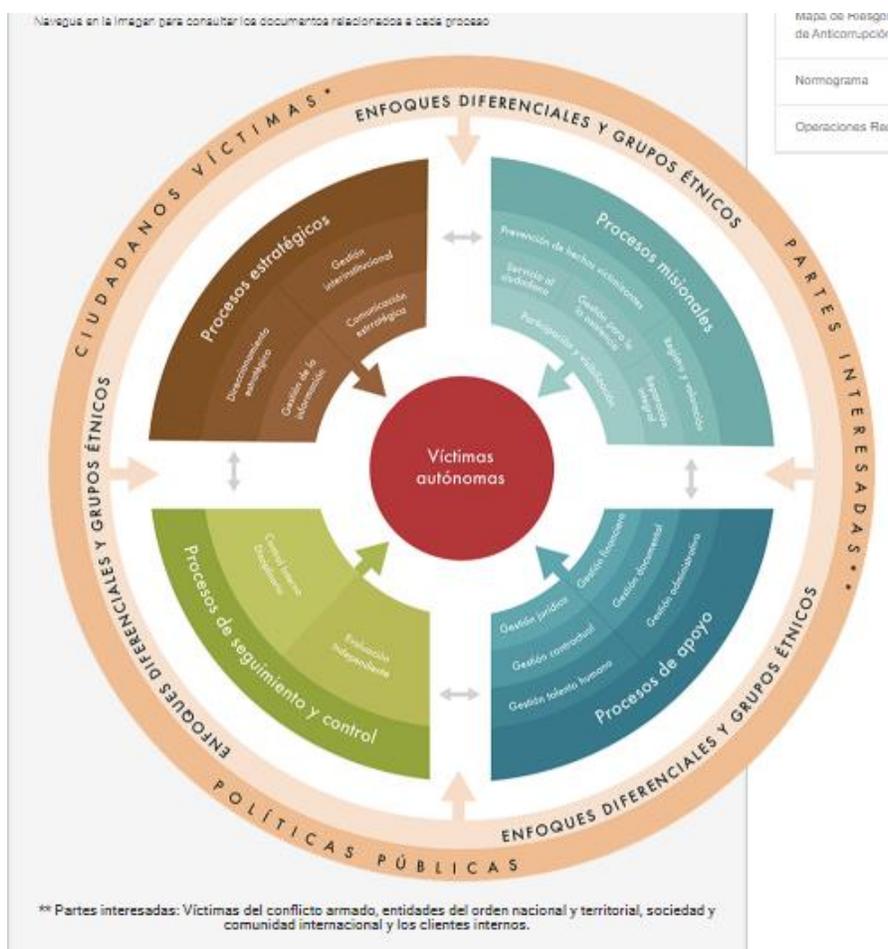
Registro, atención, asistencia y reparación de las víctimas del conflicto armado y coordinación del SNARIV, en los procesos de la sede del nivel central y las Direcciones Territoriales definidas por la Entidad.

2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión se encuentran en la resolución 00569 del 2017 por la cual se adopta el SIG y puede ser consultada en <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/resolucion00569del16dejuniode2017.pdf>

3. PROCESOS

La UARIV en su Sistema Integrado de Información tiene definido en su mapa de procesos 18 procesos de los cuales 4 son estratégicos, 6 misionales, 6 de apoyo y 2 de seguimiento y control los cuales podemos consultar en el mapa de procesos de la Unidad el cual se encuentra ubicada en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>



4. PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas identificadas para Unidad son:

4.1 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. 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.

4.2. 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.

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

4.4. Comunidad Internacional: Corresponde a entidades que hagan parte de 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.

4.5. 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.

4.6. Organizaciones Privadas: Conjunto de entidades privadas que interactúan con la Unidad como Entes Certificadores, Organizaciones publico privadas, Medios de Comunicación, Proveedores de Servicios, Gestores de residuos peligrosos entre otros.

5. NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS

Las necesidades de la partes interesadas fueron identificadas como parte de un trabajo conjunto entre la OAP y los procesos del SIG y puede ser consultada en los documentos del SIG ítem 8 en el siguiente link <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

6. PLANES Y PROGRAMAS

Como parte del cumplimiento del objetivo de la Unidad y dando cumplimiento a los lineamientos normativos la Unidad tiene establecidos los siguientes planes:

- [Plan de acción 2020 - segundo trimestre](#)
- [Plan estratégico de tecnologías de la información - PETI](#)
- [Plan Tratamiento Riesgos de seguridad de la información](#)
- [Plan Seguridad y privacidad de la Información](#)
- [Plan institucional de archivo - PINAR](#)
- [Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2020 v3](#)
- [Plan Indicativo 2019 - 2022 V5](#)
- [Planes Talento Humano](#)
- [Plan de Gestión Ambiental](#)

Estos pueden ser consultados a mayor detalle en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/informes-proyectos-y-planes/149>

7. INSTANCIAS DE TOMA DE DECISIONES

7.1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Creado según resolución 01250 del 27 <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/20180829115731567.pdf> de abril del 2018 cuya función principal es orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

8. IDENTIFICACION, ANALISIS Y VALORACION DE RIESGOS

Dando cumplimiento a la Metodología de Administración de Riesgos de la Unidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/45506> la Oficina Asesora de Planeación acompañó la identificación, análisis y valoración de los riesgos de la Unidad para todos los procesos y Direcciones Territoriales. Como resultado de esa identificación se establecieron 140 riesgos para los Procesos y 102 para las Direcciones Territoriales de los cuales 156 son Operativos, 53 de Corrupción, 21 de Seguridad de la Información, 7 Públicos, 4 De Seguridad y Salud en el trabajo y 1 Ambiental. El mapa de riesgos institucional puede ser consultado en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion-2020-v2/57993>

9. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

9.1. DIRECCIONES TERRITORIALES

9.1.1. Dirección Territorial Antioquia

Durante el ejercicio realizado en la Dirección Territorial Antioquia se identificaron 32 factores distribuidos de la siguiente manera: 8 negativos internos, 8 negativos externos, 10 positivos internos, 6 positivos externos.

Dentro del desarrollo de esta actividad el factor que más se destacó fue el talento humano, toda vez que se fortaleció el proceso con el personal de planta, se cuenta con el personal capacitado para el desarrollo de las actividades, adicionalmente se realizan constantes capacitaciones al personal de operador sobre los diferentes temas para mejor y oportuna atención a la población víctima. Es importante resaltar que en la DT se cuenta con herramientas tecnológicas para realizar capacitaciones virtuales a todo el personal (planta, contratistas, operador), las víctimas cuentan con varios canales de comunicación con la entidad (Virtual, telefónico, presencial y escrito), lo que permite la mejora en la calidad de la atención. A pesar de que la DT destacó varias acciones positivas por parte de talento humano, la dirección territorial menciona que el cambio de personal (orientadores) hace que las dinámicas de las jornadas bajen la productividad, dado no tiene la suficiente experticia para la atención de estas. Lo cual dificulta el cumplimiento de los tiempos establecidos para dar trámite a cada una de las actividades.

9.1.2. Dirección Territorial Atlántico

Durante el ejercicio realizado en la Dirección Territorial Atlántico se identificaron 46 factores distribuidos de la siguiente manera: 8 negativos internos, 9 negativos externos, 19 positivos internos, 10 positivos externos.

Se resalta el factor positivo más destacado fue el estratégico, toda vez que se evidencia la Dirección General ha expedido lineamientos para enfrentar la atención de la situación de

emergencia sanitaria generadas por el COVID19 por parte de la Unidad, adicionalmente el operador suministra los servicios requeridos en cuanto a transporte, alojamiento y alimentación para los orientadores que acompañaran la jornada de atención y/o ferias de servicio. El factor financiero, se destaca como negativo, pues para la DT la unidad para las víctimas no cuenta con un operador logístico para la realización de estas estrategias complementarias en los municipios que no cuentan con CRAV/PAV, como si lo cuenta la subdirección de reparación individual. Adicionalmente no se garantiza el desplazamiento de los funcionarios a los municipios del Departamento para acompañar el proceso de asistencia técnica a las mesas de Participación. Se cuenta con la posibilidad de solicitar vehículo para el desplazamiento a los municipios, pero no se garantiza que pueda hacer uso de este durante todo el periodo 2020, como sucede con la aprobación de comisiones. El tema de tecnología asociadas a las herramientas disponibles por la Unidad presenta fallas en algunos momentos dificultando la atención de la población víctima en jornadas de atención y/o ferias de servicio.

9.1.3. Dirección Territorial Bolívar y San Andrés

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés se identificaron 79 factores distribuidos de la siguiente manera: 19 negativos internos, 17 negativos externos, 17 positivos internos, 16 positivos externos.

Dentro de lo positivo se destacan dos grandes factores el talento humano y el tema tecnológico. En cuanto al tema del talento humano se habla de un equipo humano comprometido con la atención diaria de las víctimas, en todas las condiciones y municipios, la mejora en los trámites de viáticos y comisiones, y disponibilidad de vehículos de la entidad, adicionalmente el acompañamiento y apoyo en todas las jornadas de entregas de cartas de indemnización de la contratista de comunicaciones de la DT. En términos de tecnología la Atención y orientación a las víctimas se está realizando por los canales no presenciales y en materia de indemnizaciones se estará implementando un piloto de pagos bancarios directos a las cuentas de ahorro de las víctimas y de notificación personales con el operador 472. El módulo de novedades de la plataforma Vivanto permite hacer actualizaciones de datos de las víctimas en el RUV.

En términos negativos la dirección territorial, asocia estos factores al tema del talento humano en algunos procesos específicos, toda vez que tienen falta de documentadores en los puntos de atención de San Martín, Magangué, San Jacinto, Talaigua, El Carmen de Bolívar y Achí (en dos últimos PAV se necesita por lo menos un documentador adicional). Adicionalmente hay insuficiencia en la participación del equipo territorial de RyR en las capacitaciones presenciales realizadas en Bogotá, en especial, debió capacitarse al resto del equipo y al líder de planta del proceso de RyR.

9.1.4. Dirección Territorial Caquetá – Huila

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Caquetá – Huila se identificaron 40 factores distribuidos de la siguiente manera: 11 negativos internos, 8 negativos externos, 12 positivos internos, 9 positivos externos.

El tema asociado al talento humano teniendo en cuenta la continuidad de la profesional que tiene a cargo la implementación de esta medida, el apoyo del equipo de trabajo de la Dirección Territorial para la entrega de las cartas en jornadas masivas, adicionalmente se cuenta con un profesional de planta que lidera el proceso. El tema financiero se destaca por la disposición de la Resolución No. 1049 que estableció criterios de Priorización de pagos de indemnización a personas mayores de 74 años, con enfermedades catastróficas y en condición de discapacidad. La UARIV

cuenta con recursos financieros para financiar la implementación de los planes de Retornos y Reubicaciones.

El tema de procesos y procedimientos se destaca de forma negativa, toda vez que se presentan retrasos en dar a conocer los lineamientos técnicos a los Entes territoriales para la implementación del proceso, no se da cumplimiento a algunas metas específicas del plan de acción, se presentan inconvenientes en las cartas de indemnización lo que genera reprogramaciones. Adicionalmente se hace mención sobre la falta de comunicación asertiva para la implementación de las actividades. Y finalmente el tema tecnológico asociado a las frecuentes incidencias que presenta las herramientas de gestión y consulta para la atención a la población víctima.

9.1.5. Dirección Territorial Cauca

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Cauca se identificaron 24 factores distribuidos de la siguiente manera: 6 negativos internos, 6 negativos externos, 6 positivos internos, 6 positivos externos.

Las fortalezas identificadas asociadas a los factores positivos están asociadas al tema estratégico, de acuerdo con la coordinación y articulación operativa y administrativa desde la Dirección Central (nivel nacional) permite una gestión oportuna de las acciones a implementar. El equipo capacitado la Dirección Central (nivel nacional) permite una gestión articulada de las acciones a implementar en territorio con las comunidades. El factor talento humano también fue mencionado pues se cuenta con el equipo de profesionales con las competencias requeridas para el apoyo en la gestión administrativa y técnica basada en los referentes normativos que le corresponden a la entidad responder y los cuales ha sido avalados y certificados ante las entidades designadas para ello.

Dentro de los factores negativos se asocia el tema de procesos y procedimientos. No concertar acciones entre los profesionales de Bogotá y la DT Cauca no permite avanzar en las actividades a desarrollar, se generan cambios de manera continua en la documentación del sistema. No existe un procedimiento estandarizado que permita documentar acciones con criterios definidos para la implementación y cumplimiento de ellas. Adicionalmente la falta de seguimiento a las acciones de manera articulada entre la Territorial y nivel nacional.

9.1.6. Dirección Territorial Central

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Central se identificaron 46 factores distribuidos de la siguiente manera: 12 negativos internos, 11 negativos externos, 11 positivos internos, 12 positivos externos.

De los factores positivos se destaca el tema estratégico. Se cuenta con un profesional de reparación capacitado y con las competencias requeridas quien realiza una revisión todos los casos que cuentan con giro vigente, con el objetivo de realizar una notificación efectiva de casos. Se cuenta con herramientas informáticas y bases de datos que permiten gestionar las llamadas a víctimas no contactadas por el canal No Presencial/Telefónico, con el objetivo de aumentar el número de personas localizadas. En la herramienta SGV, se deja tipifica cada la contactabilidad de las personas. Es decir, que en la herramienta se evidencia la trazabilidad de cada caso, ya sea que afirmaron asistir a la citación o, por el contrario, se determinó como víctima localizada. Adicionalmente se realizan asistencias masivas (capacitaciones) a los entes territoriales en los cuales se tratan los temas pertinentes a la ejecución de la política pública de atención a víctimas. Se cuenta con una meta definida en el plan de acción de asistencia técnica a las mesas de participación departamentales y municipales.

De los factores negativos se enfocan en los factores asociados a los procesos/procedimientos, donde encontramos lo siguiente: Desarticulación de los procesos para la comunicación pertinente y efectiva desde todos los focos a los entes territoriales y organizaciones sobre el proceso de mesas de participación. Baja efectividad del canal No Presencial-Telefónico Cuando se solicita el apoyo por parte de la DT a la convocatoria a una jornada de notificación de cartas de indemnización ya que la centralización de este procedimiento hace que su capacidad y efectividad disminuya por el volumen alto de campañas a nivel nacional. Irregularidades evidenciadas en los casos que presentan medida de indemnización administrativa con reconocimiento vigente. Ya sean novedades de trámite o de fondo.

9.1.7. Dirección Territorial César – Guajira

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial César - Guajira se identificaron 43 factores distribuidos de la siguiente manera: 10 negativos internos, 11 negativos externos, 12 positivos internos, 10 positivos externos.

Se mencionan dentro de los factores positivos el tema de procesos y procedimientos toda vez que se mejoran las bases de víctimas a indemnizar, disminuyendo los errores en las cartas de indemnización. Existen procedimientos establecidos por la entidad en relación con el proceso de retornos y reubicaciones, los lineamientos establecidos, para el desarrollo de todas las etapas de los sujetos de RC son claros, están bien definidos y para finalizar la aplicación adecuada de las estrategias de enfoque diferencial, de género, de edad y de sujetos de especial protección.

Adicionalmente se menciona el factor estratégico por la buena planeación que se hace para poder llegar con el mayor número de entidades y programas para el acceso de los mismo a las víctimas, la comunicación interna con el acompañamiento permanente con los enlaces del nivel nacional. Y el tema del talento humano se ve reflejado en la experiencia de los funcionarios encargados del área, los cuales tienen un amplio conocimiento y manejo de las rutas.

Dentro de las debilidades se encuentran varios aspectos a recalcar: tecnológico, Falta de Recursos tecnológicos para una adecuada y eficaz atención (Impresora, Internet) y el acceso y estabilidad de las herramientas tecnológicas: SGV, VIVANTO, Indemniza. Talento humano: La falta de diligencia en la contratación del personal del operador, orientadores y profesional Zonal, la lentitud en el trámite de las solicitudes para transporte y traslado de enseres y el personal insuficiente para el proceso. Y por último el tema de procesos y procedimientos: Incumplimiento en los términos de colocación de recursos, demoras en la contratación del operador para el desarrollo de las actividades.

9.1.8. Dirección Territorial Chocó

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Chocó se identificaron 75 factores distribuidos de la siguiente manera: 17 negativos internos, 21 negativos externos, 20 positivos internos, 17 positivos externos.

De la identificación realizada se mencionó el tema del talento humano pues se cuenta con el personal capacitado para brindar asistencia técnica a los entes territoriales en la formulación de proyectos para implementación de las acciones de los planes de retorno y reubicaciones. Se cuentan con un equipo interdisciplinario, que nos permite desarrollar las actividades de manera complementaria. Los procesos y procedimientos se encuentran en un Sistema Integrado de Gestión, donde están todos los procedimientos que nos permiten desarrollar nuestras acciones con criterios técnicos. Adicionalmente se tiene una buena articulación de nivel nacional. El tema

económico y financiero gracias a la articulación con los entes territoriales, SNARIV e instituciones de cooperación para la implementación de las acciones.

El tema financiero, se asocia a los factores negativos toda vez que no se cuente con los recursos económicos para el desarrollo de las diferentes actividades del proceso, adicionalmente que para la fecha de la realización de las actividades no tengamos operador logístico. Falta de recursos económicos para el desplazamiento de los profesionales a los territorios, donde se encuentran focalizados los sujetos de reparación colectiva. Estratégico: Su cumplimiento depende de la alta dirección, además el operador logístico debe garantizar el suministro de productos de calidad, completos y dentro del término. Dentro de los factores negativos internos se destaca el económico y financiero, ya que la situación de orden público por la que atraviesa el departamento a veces impide el desplazamiento a las comunidades donde se encuentran los sujetos de reparación colectiva.

9.1.9. Dirección Territorial Cordoba

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Cordoba se identificaron 32 factores distribuidos de la siguiente manera: 7 negativos internos, 8 negativos externos, 9 positivos internos, 8 positivos externos.

Se destacan los siguientes factores: talento humano, Profesionales capacitados y con experiencia en el manejo de la entrega de cartas de indemnizaciones. Se cuenta con el Centro de Operaciones y Monitoreo del Riesgo (COMR), que se encarga de hacer seguimiento a las actividades que se llevan a cabo en el territorio, informa previamente las zonas de riesgo y hace el monitoreo de las situaciones de seguridad que se van presentando. Y finalmente se cuenta con personal suficientemente capacitado para atender las solicitudes en las jornadas de atención/o ferias de servicios. Estratégico: Eficiente y oportuna planeación institucional de las jornadas, lo que permite la toma acertada de decisiones. Liderazgo y toma de decisiones oportunas para uso de otros medios y herramientas de comunicación y atención. Los factores positivos externos se destaca el político o de relacionamiento: Articulación con los entes territoriales y entidades del SNARIV donde se realiza la jornada de notificación de la medida de indemnización. Y el acompañamiento del Ministerio Publico en los municipios donde se realice la jornada de notificación de la medida de indemnización.

De los factores negativos se menciona el tema de comunicación interna por falta de comunicación asertiva y oportuna con el operador para la designación de orientadores. Tecnológico, Recursos tecnológicos de conectividad limitados. Procesos y procedimientos, toda vez que su base de datos de los procesos de notificación de la indemnización desactualizado (Datos de contacto). Y finalmente se asocia el tema ambiental como un factor externo negativo por la Crisis de salud pública con la pandemia COVID 19 en la DT Cordoba.

9.1.10. Dirección Territorial Eje Cafetero

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Eje Cafetero se identificaron 32 factores distribuidos de la siguiente manera: 8 negativos internos, 8 negativos externos, 8 positivos internos, 8 positivos externos.

El factor positivo financiero se destaca como positivo pues La Unidad cuenta con los recursos vigencia 2020 para el cumplimiento de las acciones establecidas dentro del plan de Retornos y Reubicaciones, adicionalmente se cuenta con las apropiaciones presupuestales para los Viaticos para los orientadores participantes de las jornadas. Se menciona que el personal cuenta con el conocimiento y experiencia para el desarrollo de las actividades. Se habla del tema político o de

relacionamiento, toda vez que el ente territorial manifiesta interés para realización de las jornadas de atención en sus municipios. Y el tema social y cultural porque hay voluntad de las nuevas administraciones territoriales para vincularse a los procesos.

Dentro de los factores internos negativos encontramos el tema de comunicación interna, toda vez que no se logra una unificación de criterios entre los niveles nacional y territorial. Procesos y procedimientos, los tiempos de revisión del equipo del nivel nacional a los PIRS son muy extensos, adicionalmente la falta de Interiorización de los cambios en los Procedimientos desde el nivel nacional a los territorios - genera confusión y demora en la atención. El tema político o de relacionamiento se da de manera negativa de acuerdo con el estado de Emergencia decretado por el Gobierno Nacional COVID 19, se dificulta la asistencia técnica a los sujetos de RC. Adicionalmente los temas sobre la Inseguridad siguen siendo un riesgo latente por la presencia de grupos armados en el territorio.

9.1.11. Dirección Territorial Magdalena

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Magdalena se identificaron 28 factores distribuidos de la siguiente manera: 7 negativos internos, 9 negativos externos, 6 positivos internos, 6 positivos externos.

Los factores positivos internos se destacaron los siguientes: estratégico, se cuenta con el apoyo del COMR y con convenios con policía y entidades en temas de seguridad. Procesos y procedimientos, se cuenta con herramientas tecnológicas que se pueden manejar desde casa por la situación de la pandemia y cuarentena. Talento humano, los profesionales de la DT que tienen a cargo este proceso son los idóneos para el mismo. Los factores positivos externos se asocian a los legales y normativos, toda vez que se cuenta con nuevos lineamientos normativos que dan mayor claridad al proceso y brindan herramientas jurídicas para la implementación de los PIRC. Económico y financiero, pues se cuenta con los recursos de los entes territoriales únicamente para la población víctima cuando se realizan jornadas en los municipios para la contratación de apoyo logístico cuando este no es asumido por la Unidad.

Dentro de las debilidades encontradas por la DT se encuentra el relacionado con procesos y procedimientos por la falta de capacitación necesaria sobre los procedimientos necesarios para la implementación de los planes. Existen procedimientos que se puede suprimir para que esta actividad se realice de una manera más ágil. Y el tema de la contratación tardía de colaboradores para realizar esta labor desde principio de año, asociada al tema de talento humano. Los factores negativos externos, se asocian al político o de relacionamiento sobre la implementación de las medidas depende de terceros alcaldías, gobernación y entidades del SNARIV. El tema ambiental asociado a la pandemia COVID 19.

9.1.12. Dirección Territorial Magdalena Medio

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Magdalena Medio se identificaron 76 factores distribuidos de la siguiente manera: 19 negativos internos, 19 negativos externos, 20 positivos internos, 18 positivos externos.

Durante la identificación se relacionaron los siguientes factores positivos. Tecnológico, el conocimiento y manejo de las herramientas virtuales para el desarrollo de trabajo colaborativo por parte del equipo territorial y nacional permite mantener el acompañamiento y asistencia técnica a los entes territoriales. La comunicación interna, la Dirección Territorial cuenta con un

Enlace Nacional de Jornadas de Atención con la cual establece los canales de comunicación para resolver oportunamente los inconvenientes que se presentan en la Jornada. Dentro de los externos positivos, se encuentra el político o de relacionamiento toda vez que el Ente Territorial en articulación con la Unidad para las Víctimas, apoya la convocatoria y garantiza la logística de la jornada de atención a través de las diferentes estrategias dispuestas para tales fines.

La identificación de los factores negativos se encuentra el de procesos y procedimientos por la aparición de nuevos destinatarios con igual o mayor derecho para reclamar la indemnización administrativa, o errores por nombre y número de identificación de las personas destinatarias, incumplimiento de lo establecido en el nuevo protocolo de retornos y reubicaciones para la actualización de los planes de RYR, y para finalizar que no se socialice la oferta de la unidad a los entes territoriales para la implementación de los EEA-C. Adicionalmente el tema social y cultural, por el difícil acceso a la zona por mal estado en las vías, difíciles condiciones de seguridad por presencia de GAO ELN en algunos municipios de la DT (Sur de Bolívar) y (Cesar). Además de la baja oferta en servicio de transporte formal.

9.1.13. Dirección Territorial Meta y Llanos Orientales

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Meta se identificaron 49 factores distribuidos de la siguiente manera: 13 negativos internos, 12 negativos externos, 12 positivos internos, 12 positivos externos.

De los factores positivos internos se obtuvo la siguiente información. Procesos y procedimientos por la adopción y cumplimiento por parte de la Unidad por las disposiciones de gobierno Nacional para afrontar la crisis de PANDEMIOA por COVI-19. Fortalecimiento del equipo de trabajo de atención sobre conocimientos en responsabilidad legal de protección de la información confidencial de las víctimas Talento humano, disposición del equipo de trabajo del CRAV para conseguir la excelencia en la prestación del servicio. El factor positivo externo más relevante para la DT fue el político o de relacionamiento toda vez que se cuenta con la oferta institucional de diferentes entidades públicas y privadas en las jornadas de entrega de cartas de indemnización, con el fin de acercar a las víctimas al goce efectivo de sus derechos (FNA, SENA, FENEAGRO), apoyo con Cooperantes internacionales para algunos casos, y finalmente la receptividad e interés de los entes territoriales para darle continuidad y avance a los procesos de R y R en la época de emergencia decretada por el gobierno nacional.

La identificación de los factores negativos arrojó la siguiente información. Estratégico por falta de soporte técnico, falta de herramientas para continuar los procesos y realizar el trabajo en casa. Tecnológico, Mal funcionamiento de las herramientas tecnológicas que se utilizan con el fin de contactar a las víctimas y financiero toda vez que no se cuenta con los recursos para realizar las jornadas de ferias y / o servicios. De los factores negativos externos se encuentra el económico y financiero. Las entidades territoriales no cuentan con los recursos necesarios para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos dentro de los procesos y el tema social y cultural por la crisis mundial por la que atraviesa la humanidad por PANDEMIA del COVID-19, impide el normal desarrollo de las actividades programadas.

9.1.14. Dirección Territorial Nariño

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Nariño se identificaron 54 factores distribuidos de la siguiente manera: 13 negativos internos, 15 negativos externos, 15 positivos internos, 11 positivos externos.

Durante el desarrollo realizado por la DT se identificaron las siguientes fortalezas. Estratégico en el año 2020 los profesionales en territorio contaran con la herramienta MAARIV para la consulta y realización del cargue de los productos y acciones realizadas en cada uno de los SRC. Talento humano, el conocimiento, experiencia y compromiso del equipo en territorio. Procesos y procedimientos por su conocimiento y manejo de los procedimientos del proceso, interrelación entre procesos y gestión documental adecuada. El tema político o de relacionamiento se encuentra asociado a los factores positivos externos por el apoyo de la cooperación internacional para acompañar algunos procesos de fortalecimiento y el Posicionamiento de las mesas e inclusión en las diferentes actividades programadas por los procesos de la Unidad.

Dentro de las debilidades encontradas por la DT fueron las siguientes: talento humano, insuficiente capacidad administrativa para cubrir los 64 municipios. Tecnológico, el proceso no cuenta con la totalidad de las herramientas necesarias para las conexiones virtuales que faciliten la participación de la Unidad en los CMJT (Un solo streamer para toda la territorial, falta de cámara, micrófono) y financiero toda vez que no hay recursos suficientes de Viaticos para brindar asistencia técnica a la totalidad de las mesas de participación. Los factores externos negativos se asociaron con el tema social y cultural. Existencia de la pandemia de coronavirus lo que podrá generar incumplimiento o retraso de las actividades para el cumplimiento de las metas. Y la seguridad por el recrudecimiento del conflicto en los territorios donde hay SRC presencia de grupos armados al margen de la ley.

9.1.15. Dirección Territorial Norte de Santander

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Norte de Santander se identificaron 33 factores distribuidos de la siguiente manera: 8 negativos internos, 8 negativos externos, 9 positivos internos, 8 positivos externos.

En el desarrollo de la actividad realizado por la DT se identificaron lo siguientes factores positivos. Comunicación interna, en el territorio se trabaja de manera articulada con los procesos que intervienen en la Jornada de notificación de Cartas de indemnización. Estratégico, la estrategia de los orientadores de los PAV facilita la ubicación de las personas a notificar su carta de indemnización. Los factores positivos externos están asociados con político o de relacionamiento, apoyo con las entidades para realizar el acompañamiento a las jornadas de notificación de cartas de indemnización y el social y cultural la Población víctima conoce la política antifraude de la entidad. Los SRC muestran la disposición y el interés de ser asistidos técnicamente para la implementación de la ruta de reparación.

Los factores negativos identificados fueron los siguientes: el tema tecnológico, Las herramientas de consulta internas para realizar la verificación presentan fallas. Talento humano, no se cuenta dentro del Proceso de reparación individual sino con una persona para realizar las jornadas de notificación y el tema financiero por la no aprobación de las comisiones solicitadas por los funcionarios y contratistas de la subdirección de reparación colectiva así como de los requerimientos logísticos para el desarrollo de las jornadas de caracterización sobre el tiempo y que no permitan la reprogramación de manera adecuada, pueden generar nuevos inconformismos por parte de los sujetos de reparación colectiva étnicos y no étnicos. El tema de seguridad en los factores negativos externos por el traslado de las víctimas a los cascos urbanos a recibir su carta de indemnización se ve afectada por el tema de la seguridad.

9.1.16. Dirección Territorial Putumayo

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Putumayo se identificaron 34 factores distribuidos

de la siguiente manera: 10 negativos internos, 9 negativos externos, 9 positivos internos, 6 positivos externos.

Durante la identificación de los factores negativos en la DT se trabajó con lo siguiente. Estratégicos, implementación de estrategia adicionales que permitan notificar el mayor número de cartas posibles en el departamento tomando las debidas medidas de cuidado ordenadas por las entidades competentes. Talento humano, Desde la coordinación de retornos y reubicaciones nivel nacional se asignó un profesional solo para Ruta de individual y por último procesos y procedimientos, se dispone de un guion metodológico para el trámite de solicitud de servicios de apoyo a hogares para transporte y traslado de enseres. El tema externo se asocia al político o de relacionamiento por la efectiva articulación con los enlaces municipales quienes apoyan en el trámite de firma de acta de voluntariedad y firma de entrevista a profundidad de los municipios donde no hay Punto de Atención a víctimas.

Los factores negativos se asociaron a los financieros, pues no se cuenta con recursos destinados a logística para el desarrollo de las jornadas de notificación masiva de cartas de indemnización. Talento humano, por la insuficiente capacidad humana debido a la baja contratación de notificadores de la medida de indemnización para implementar acciones diferentes a las jornadas masivas. Procesos y procedimientos, el trámite lento porque se hace en los Puntos de Atención y esta es remitida al nivel nacional para luego regresarla a la dirección territorial donde algunos casos por la tardanza ya han efectuado su traslado. Y por último se menciona el tema social y cultural, por la desconfianza y pérdida de credibilidad en el proceso por las partes interesadas (víctimas).

9.1.17. Dirección Territorial Santander

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Santander se identificaron 28 factores distribuidos de la siguiente manera: 5 negativos internos, 9 negativos externos, 8 positivos internos, 6 positivos externos.

La identificación de los factores positivo se determinó lo siguiente: procesos y procedimientos por la existencia de protocolo de notificación de carta de indemnización el cual facilita la identificación correcta del destinatario. Tecnológico, herramientas tecnológicas (línea Gratuita Nacional, MSM, videollamadas, chat). Procesos y procedimientos, las cartas de indemnización emitidas por la entidad poseen códigos de seguridad y distintas marcas que evitan falsificaciones y errores de validación en la entidad bancaria. Y los positivos externos están asociados al tema político o de relacionamiento, el departamento de Santander cuenta con un alto número de enlaces territoriales los cuales apoyan la tarea de localización y contacto de la población víctima a indemnizar radicada en sus municipios.

Los factores negativos identificados se asociaron a los siguientes tipos. Procesos y procedimientos, las cartas de indemnización con errores de forma o fondo que impiden la notificación del documento. Financiero por la falta de recursos para el funcionamiento de los puntos de Atención. En términos de los factores negativos externos se encuentran los ambientales, Exposición a virus, enfermedades lo cual incide en la atención en Puntos de Atención a la población víctima. Adicionalmente se puede generar un riesgo Psicosocial o emocional en el momento de brindar la atención al público de manera presencial en los puntos de atención.

9.1.18. Dirección Territorial Sucre

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Sucre se identificaron 49 factores distribuidos de

la siguiente manera: 13 negativos internos, 12 negativos externos, 12 positivos internos, 12 positivos externos.

Las fortalezas identificadas por la dirección territorial se encuentran asociadas a: procesos y procedimientos, rutas establecidas para acceder a la medida de indemnización. Podemos brindar información precisa a cada solicitud para acceder a la medida de indemnización. Talento humano, El equipo de funcionarios en Reparación Individual cuenta con la capacitación para desarrollar las acciones y aplicar los controles definidos en los procedimientos que garantizan el efectivo desarrollo y soporte del proceso. Comunicación interna, articulación con el nivel nacional para garantizar la operación logística. Factores positivos externos: legal y normativo, los entes de control en la actualidad están realizando seguimiento a los planes de RyR aprobados. Político y de relacionamiento, Los medios de comunicación son aliados importantes para la imagen de la Entidad, evidencia y comunica efectivamente a la ciudadanía los avances en materia de indemnización.

Las debilidades identificadas, fueron las siguientes: procesos y procedimientos, falta de personal en el proceso de Reparación Individual de la Dirección Territorial Sucre, para atender oportunamente las acciones para la entrega de cartas siempre que 1. Aumenta Significativamente el número de pagos y/o 2.se presentan Retrasos en el Envío de los Procesos de Pago por parte de Nivel Nacional. Financiero, insuficientes recursos económicos de operación logístico para cubrir las jornadas. Y las amenazas identificadas fueron: político o de relacionamiento, la falta de voluntad política de algunos mandatarios para el cumplimiento de las acciones de los planes de RyR. Seguridad, falta de denuncias que permitan reportar las malas prácticas de corrupción conexas a las conocidas bandas de tramitadores que manipulan y mal informan a la población víctima en busca de un beneficio propio.

9.1.19. Dirección Territorial Urabá

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Urabá se identificaron 24 factores distribuidos de la siguiente manera: 7 negativos internos, 7 negativos externos, 6 positivos internos, 4 positivos externos.

Los principales factores positivos identificados por la DT fueron los siguientes: procesos y procedimientos, expedición resolución 1049 del 15 de marzo de 2019, donde se definen lineamientos claros para el otorgamiento de la indemnización administrativa y la comunicación interna, estrategias y canales de comunicación definidas entre el nivel nacional y el nivel territorial. Los factores externos se asocian al tema político o de relacionamiento, buenas relaciones con entidades territoriales para articular estrategias que buscan atender, asistir y reparar a las víctimas en los Territorios. Presencia de entidades en el territorio para articular acciones que permitan la reparación integral.

Las debilidades identificadas por la dirección territorial inician con el talento humano, personal insuficiente para atender la alta demanda de usuarios en el desarrollo de jornadas de entrega de cartas de indemnización. Estratégico, Incumplimiento de la programación del PAT 2020 por la contingencia de la entidad para la atención y prevención del COVID 19. Dentro de las amenazas encontradas se encuentra el factor económico y financiero, Política de Austeridad en el gasto público que limita el cumplimiento de metas de la entidad. Seguridad, Presencia de grupos al margen de la ley (Clan del Golfo) en el área rural, en algunos municipios de la Jurisdicción. Ambientales, Crisis de salud pública con la pandemia COVID 19 en la jurisdicción de la DT Urabá Darién. Y por último el social y cultural, presencia de tramitadores y actores corruptos en el territorio, quienes desorientan a las víctimas.

9.1.20. Dirección Territorial Valle del Cauca

Del ejercicio realizado en la Dirección Territorial Valle del Cauca se identificaron 52 factores distribuidos de la siguiente manera: 13 negativos internos, 17 negativos externos, 14 positivos internos, 8 positivos externos.

En la identificación realizada por la dirección territorial, se mencionan los siguientes factores positivos. Talento humano, conocimiento y habilidades por parte de los servidores de la DT en el manejo de herramientas internas como SGV y VIVANTO. Disposición y apoyo del operador OUTSOURCING para la realización de las jornadas. Disposición y apoyo del operador OUTSOURCING para la realización de las jornadas. La continuidad del personal en el proceso, lo cual garantiza que se mantenga la línea y curva de aprendizaje. Adicionalmente se mencionó el tema de la comunicación interna, por el apoyo y acompañamiento por parte del COMR antes y durante las jornadas realizadas con la comunidad en el territorio. El tema político o de relacionamiento, toda vez que en algunas oportunidades se cuenta con el apoyo con temas logísticos a través de las comunidades y gobiernos locales.

Los principales factores negativos encontrados fueron los siguientes: Estratégico, por no contar con espacios adecuados para las jornadas de entrega de cartas de indemnización cuando son superior a 50 víctimas. Tecnológico, Que se produzcan fallas en las plataformas VIVANTO -SGV que interrumpan o impidan la realización de las jornadas. Procesos y procedimientos, En algunos casos llegan las cartas de nivel nacional con errores en los % de los montos o falta de documentos cargados en el aplicativo, lo cual impide la notificación. Las amenazas encontradas fueron: seguridad, Existencia de personas en territorio ajenas a la entidad que están a la espera de sacar provecho de los tramites de la entidad o del cobro de la indemnización. Ambientales, Las medidas tomadas por el gobierno nacional y local por la pandemia del coronavirus podrán generar incumplimientos de las metas, dado que no se pueden hacer eventos masivos

9.2. PROCESOS

9.2.1. COMUNICACIÓN ESTRATEGICA

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 43 factores distribuidos de la siguiente manera: 12 amenazas, 13 debilidades, 9 fortalezas y 9 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que el factor externo que más afectan al proceso es el Político y de Relacionamiento, el cual lo afecta tanto positiva (oportunidades) como negativamente (amenazas). Con respecto a las amenazas identificadas frente a este factor, estas se encuentran relacionadas principalmente con el uso de la imagen institucional y las acciones realizadas por la Unidad con fines políticos y la falta de apoyo de interinstitucional en las regiones y con las entidades del SNARIV. Frente a las oportunidades se destacan la posibilidad de trabajar con entidades del sector y el SNARIV, la buena imagen institucional y el uso de medios de comunicación. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Frente a los factores internos positivos se identificó que el de mayor relevancia es el de Comunicación Interna ya que cuenta con fortalezas relacionadas con la generación de nuevos productos que han reforzado el proceso, el fortalecimiento de la imagen, mayor visibilización y la articulación de los procesos.

9.2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 59 factores distribuidos de la siguiente manera: 14 amenazas, 18 debilidades, 15 fortalezas y 12 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores internos que más afectan al proceso de forma negativa son el estratégico y la comunicación interna. Con respecto al factos Estratégico las debilidades más recurrentes son la falta de compromiso y liderazgo por parte de los líderes frente al cumplimiento y el desarrollo de las actividades, Incumplimiento por parte de las áreas frente a las metas y los temas presupuestales, Falta de interés por parte de los procesos y las Direcciones Territoriales frente a los temas. En Comunicación Interna las debilidades que encontramos son falta de socialización sobre los cambios (documentos y cambios al interior de las dependencias), demora en la entrega de insumos por parte de la áreas y falta de lineamientos y definición frente a los temas. Frente a los factores externos que afectan negativamente el más relevante es el Legal y Normativo ya que se presentan cambios en la normatividad, incumplimiento de la normas e incertidumbre frente a la Ley de Víctimas.

Frente a los factores positivos se estableció que los que muestran mayor relevancia son las fortalezas en el Talento humano y procesos y procedimientos. Del talento humano se resalta que se cuenta con personal capacitado, competente y suficiente para realizar las actividades. De los procesos y procedimientos se encontró que los procesos, procedimientos y lineamientos se encuentran documentados y estandarizados y cuentan con controles lo cual permite hacer verificación y control.

9.2.3 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 28 factores distribuidos de la siguiente manera: 3 amenazas, 9 debilidades, 13 fortalezas y 3 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que el factor interno que más afectan al proceso es el Talento Humano. Con respecto a ese factor son más representativas las fortalezas (Interno) ya que se cuenta con Actividades adecuadas y herramientas efectivas, relativas al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST, El equipo es competente y capacitado para desarrollar las actividades, existe articulación en el equipo y cumplimiento de las actividades asignadas. Con respecto a las debilidades (interno) se identificó que faltan capacitaciones en temas disciplinarios y no poder dictar charlas por causas ajenas al proceso. Adicionalmente el factor Estratégico también sobresale por sus fortalezas (Interno) ya que cuenta con una comunicación fluida entre el líder y su equipo, se cuenta con controles efectivos y autonomía en la toma de decisiones. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Frente a los factores externos sobresale el político o de relacionamiento ya que se identificó la oportunidad de aprovechar la oferta de capacitaciones por parte de Entidades Públicas y Universidades en temas jurídicos, financieros, contables, fiscales y frente al nuevo código disciplinario.

9.2. 4 EVALUACION INDEPENDIENTE

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 44 factores distribuidos de la siguiente manera: 11 amenazas, 11 debilidades, 11 fortalezas y 11 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afectan al proceso de forma negativa son el Legal y Normativo y el Talento Humano. Con respecto al factor Legal y normativo se encontraron amenazas (externo) relacionadas con los cambios, desactualización y desconocimiento del marco legal; en lo que se refiere al talento humano se encontraron debilidades (interno) relacionadas la falta de competencia y conocimientos en gestión y administración de riesgos y temas de seguimiento a planes de mejoramiento, Falta de personal y poca disponibilidad del personal para la realización de auditorías. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se estableció que los factores que más afecta al proceso de forma positiva son el Tecnológico y el Estratégico. Frente al Tecnológico se identificaron fortalezas (Interno) como la conectividad, los sistemas de información y la posibilidad de diseñar e implementar herramientas tecnológicas; con respecto al factor Estratégico se encontraron Oportunidades (Externo) como el diseño y desarrollo de herramientas de gestión y evaluación, liderazgo y compromiso de los auditores internos y planificación y definición de los roles y responsabilidades de los equipos de auditoría.

9.2.5. GESTION CONTRACTUAL

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 25 factores distribuidos de la siguiente manera: 7 amenazas, 6 debilidades, 8 fortalezas y 4 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma negativa es el Tecnológico. Con respecto a este factor se encontraron amenazas (externo) relacionadas con Fallas por indisponibilidad de la plataforma SECOP II. Con respecto a las debilidades (interno) relacionadas con Falta de herramientas para realizar el teletrabajo en momentos de contingencia Intermitencias en los servicios de conectividad e implementación de la plataforma SECOP II para la realización de todos nuestros tramites contractuales. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma positiva es el Legal y normativo. Frente a este factor se identificaron oportunidades (externo) como normatividad vigente que fortalece las estrategias de priorización de liquidaciones que minimizan los riesgos de pérdida de competencias, normas que dan claridad y superar vacíos en nuestros tramites contractuales y tramites de liquidaciones.

9.2.6. GESTION ADMINISTRATIVA

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 54 factores distribuidos de la siguiente manera: 14 amenazas, 14 debilidades, 15 fortalezas y 11 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afecta al proceso de forma negativa son Financiero, Ambiental y Seguridad. Con respecto al factor Financiero se establecieron debilidades (interno) relacionadas con recortes presupuestales, surgimiento de necesidades no presupuestadas y falta de aplicativo eficiente para el manejo de inventarios. Con respecto a lo ambiental se identificó principalmente como amenaza (externo) la suspensión de labores en las sedes administrativas a causa de fenómenos naturales, geológicos, climáticos, biológicos como el COVID 19 entre otros que impidan la realización de las actividades. Finalmente, con respecto a Seguridad se identificaron amenazas (externos) relacionadas con problemas de orden público e incumplimiento de las medidas de seguridad exigidas por la norma por parte de los operadores. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se estableció que los factores que más afecta al proceso de forma positiva son el Procesos y Procedimientos y el Legal y Normativo. Frente al de Procesos y procedimientos se identificaron fortalezas (Interno) como que se cuenta con procedimientos y lineamientos establecidos para el desarrollo de las actividades, se cuenta con controles (Placa) para los inventarios, se incluyen en los estudios previos de los contratos las obligaciones ambientales para contratistas y proveedores en cuanto al manejo y disposición final de residuos sólidos y peligrosos. Frente al factor Legal y Normativo se cuenta con oportunidades (externo) identificadas que se relacionan con la existencia de normatividad que respalda la gestión de proceso (Ambiental, Normas NIIF, Propiedad, planta y equipo y Contratación - Colombia compra eficiente entre otros).

9.2.7. GESTION DE LA INFORMACIÓN

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 188 factores distribuidos de la siguiente manera: 29 amenazas, 63 debilidades, 62 fortalezas y 34 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma negativa es el Tecnológico ya que se identificaron debilidades (interno) relacionadas con falta de ambientes de prueba, falta de un directorio actualizado de la totalidad de elementos de infraestructura TI, debilidad en la administración de usuarios, el sistema de gestión documental ineficiente, exposición a vulnerabilidades y riesgo informático, falta de implementación de certificados de seguridad al acceso a las herramientas, falta de intercambio de información actualizada y en tiempo real y falta de pruebas periódicas de recuperación de la infraestructura. Adicionalmente frente al factor Tecnológico se identificaron amenazas (externo) relacionadas con cambios en la infraestructura tecnológica que afecta la operatividad en la SRNI, Fallas y retrasos en la prestación de servicios y recursos tecnológicos brindados por terceros, falta de conectividad en algunas regiones del país, falta de plataformas de información robustas por parte de las entidades de nivel nacional y territorial, falta de definición de manera formal en temas de arquitectura para trabajar al interior para alinear los sistemas de información, sistemas de información legados de otras entidades de los cuales no se tiene la construcción de la arquitectura de software de los mismos. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma positiva es el Tecnológico. Frente a este factor se cuenta con oportunidades (externo) identificadas que se relacionan con el desarrollo de la estrategia pública de gobierno digital formulada por MINTIC, resultado de la consultoría externa de seguridad y de arquitectura empresarial ejecutadas en la vigencia 2019, los lineamientos sobre gobierno digital dados por MINTIC, aliados estratégicos como Microsoft para fortalecer servicios en la nube y herramientas de colaboración entre otros. Por otra parte frente al factor Tecnológico se identificaron unas fortalezas (interno) que tiene que ver con la creación y disposición de herramientas y reportes que facilitan el acceso a clientes externos e interno a la información de las áreas misionales, acceso a la ciudadanía a través del portal web, se cuenta con herramientas de gestión (que permiten el escalamiento entre los equipos de la OTI, gestión de proyectos de TI, administración masiva de usuarios externos, monitoreo en tiempo real de la infraestructura entre otros), mantenimiento preventivo de los equipos, plataforma Office 365 y sus aplicaciones, herramientas "Windows ATP" y "Enterprise Movilita and Security", que permite identificar de manera oportuna los potenciales eventos maliciosos, mejoramiento de los canales y mecanismos para disponer la información confidencial de manera segura y oportuna, mesa de servicios con ANS establecidos para el seguimiento a la gestión interna y de proveedores, backups de la información almacenada con una frecuencia diaria y mensual entre otros.

9.2.8. GESTION DOCUMENTAL

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 42 factores distribuidos de la siguiente manera: 11 amenazas, 12 debilidades, 11 fortalezas y 8 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afectan al proceso de forma negativa es Procesos y Procedimientos y Legal y Normativo. Con respecto a este factor se establecieron debilidades (interno) relacionadas con la demora en la actualización de instrumentos en los tiempos establecidos y desconocimiento e incumplimiento de los lineamientos, Procedimientos y controles generadas por Gestión Documental en sus procedimientos. Con respecto al factor Legal y Normativo se identificaron amenazas (externa) relacionadas con cambios en la normatividad e incumplimiento en la normatividad. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se identificó que los factores que más afectan al proceso de forma positiva son el Político o de relacionamiento y el Talento Humano. Frente al factor Político o de relacionamiento se cuenta con oportunidades (externo) relacionadas con la posibilidad de acompañamiento de entidades gubernamentales en temas archivísticos aplicables a las entidades públicas, acompañamiento y capacitaciones en temas de Gestión documental por parte del AGN-Archivo General de la Nación, capacitaciones de los entes de control en temas archivísticos aplicables a las entidades públicas. Frente al Talento Humano se cuenta con fortalezas (interno) como que se cuenta con profesionales en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, se cuenta con el personal necesario para el desarrollo de las actividades y se cuenta con el apoyo de un Operador especializado en temas de Gestión Documental.

9.2.9. GESTION FINANCIERA

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 72 factores distribuidos de la siguiente manera: 18 amenazas, 21 debilidades, 18 fortalezas y 15 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma negativa es el Económico y Financiero. Con respecto a este factor se establecieron debilidades (interno) relacionadas con dificultad en el flujo de información entre el área misional, el banco y el Grupo de Gestión Financiera, errores en las solicitudes de CDPS y RP por falta de apropiación disponible, errores en los formatos establecidos para el trámite de pago y desembolsos, falta de soportes (Contratos o modificaciones, resoluciones, legalizaciones de viáticos) para la constitución de la Reserva y radicación oportuna de las facturas, falta de validación por parte de la Dependencia en el momento de solicitar la liberación de recursos, No utilización del Cupo PAC. Las amenazas (externo) identificadas frente a este factor tiene que ver con errores en la aplicación en el trámite de pagos, falta de asignación de recursos al cierre de año, falta de asignación de recursos de la vigencia por parte del Ministerio de Hacienda y no aprobación de recursos de la vigencia por parte del Minhacienda. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se identificó que el factor que más afecta al proceso de forma positiva es el de Procesos y Procedimientos. Frente a este factor se identificaron fortalezas (interno) relacionadas con existen lineamientos y políticas contables para reconocimiento oportuno de las operaciones económicas y financieras de la UARIV, se aplican los lineamientos de Ley y las instrucciones de cierre de vigencia, se cuenta con procesos establecidos para la solicitud, seguimiento a la

ejecución del PAC y se realiza seguimiento mensual a la ejecución presupuestal por área para generar información oportuna a todas las dependencias de la Unidad para la toma de decisiones.

9.2.10. GESTION INTERINSTITUCIONAL

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 43 factores distribuidos de la siguiente manera: 12 amenazas, 9 debilidades, 12 fortalezas y 10 Oportunidades.

Se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma negativa es el Tecnológico. Con respecto a este factor se establecieron debilidades (interno) relacionadas con el desconocimiento de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad. Las amenazas (externo) identificadas frente a este factor tiene que ver con la falta de interés por parte de las entidades del SNARIV en conocer las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y situaciones tecnológicas relacionadas con el trabajo en casa en consecuencia del COVID 19.

Adicionalmente se identificó que el factor que más afecta al proceso de forma positiva es el Político y de Relacionamiento. Con respecto a este facto se identificaron oportunidades (Externo) con respecto a apoyo logístico de las entidades nacionales en lo relacionado a los canales telefónicos y virtuales de comunicación, capacidad de los profesionales para la articulación de las entidades de orden nacional y territorial del SNARIV, entidades dispuestas para garantizar la oferta institucional, intercambio de experiencias con los nuevos enlaces de las entidades a nivel nacional y territorial y las entidades de orden nacional y territorial del SNARIV cuentan con recursos disponibles para fortalecimiento de la política pública de víctimas.

9.2.11. GESTION JURIDICA

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 32 factores distribuidos de la siguiente manera: 8 amenazas, 8 debilidades, 10 fortalezas y 6 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afectan al proceso de forma negativa son el Tecnológico y el de Seguridad. Con respecto al factor Tecnológico identificaron debilidades (interno) relacionadas con falla en reporte en los aplicativos, se debe consultar en diferentes aplicativos para confirmar información y generar una respuesta, fallas en la actualización de los aplicativos, falta de herramienta o aplicativo tecnológico en la Entidad para la consulta y control de la información del grupo de defensa Judicial y mmigración de la información a los aplicativos correspondientes. Para el tema de Seguridad se identificaron amenazas (externa) relacionadas con la ausencia de garantías con ocasión a las amenazas generadas en el proceso de saneamiento de bienes y el virus COVID 19.

Adicionalmente se identificó que el factor que más afecta al proceso de forma positiva es el de Procesos y procedimientos. Con respecto a ese factor se identificaron fortalezas (interna) relacionadas con la articulación jurídica con los procesos y acompañamiento para la superación del estado de cosas inconstitucionales, la campaña antifraudes "que no le echen cuento", la contestación en términos de todos los procesos en instancia de tutelas y Reconocimiento de los lineamientos para el trámite de actos administrativos de carácter general y particular y solicitud de conceptos.

9.2.12. GESTION PARA LA ASISTENCIA

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 38 factores distribuidos de la

siguiente manera: 11 amenazas, 10 debilidades, 12 fortalezas y 5 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma negativa es el Tecnológico. Con respecto al factor Tecnológico identificaron debilidades (interno) relacionadas con fallas en el correcto funcionamiento de las aplicaciones y fallas en la disponibilidad de las mismas, Información desactualizada de las víctimas en los aplicativos, manejo de Información sensible que puede ser vulnerada – Riesgo de Seguridad de la información y nuevas tecnologías para manejo e integralidad de la información. Las amenazas (externo) relacionadas con el factor Tecnológico están relacionadas con ataques cibernéticos y seguridad de la información y ataques cibernéticos y seguridad de la información de parte del operador bancario. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se identificó que los factores que más afectan al proceso de forma positiva son Procesos y procedimientos y Político y de relacionamiento. Con respecto al factor de Procesos y procedimientos se identificaron fortalezas (interna) relacionadas con captura e identificación de la información actualizada de la población víctima (incluyendo enfoque diferencial), controles definidos para identificar pagos irregulares y documentación del SIG actualizada y acorde a la operación. Frente al factor Político y de relacionamiento se definieron oportunidades (externa) relacionadas con alianzas y apoyo de entidades, fuentes de información para identificar las carencias en las víctimas, trabajo continuo con el operador bancario para ampliar la cobertura de puntos de pago, estrategias de cobro y mejoramiento de los procedimientos en el intercambio y seguridad de la información.

9.2.13. PARTICIPACION Y VISIBILIZACION

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 12 factores distribuidos de la siguiente manera: 3 amenazas, 3 debilidades, 3 fortalezas y 3 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma negativa es el Político y de relacionamiento. Con respecto a ese factor se identificaron amenazas (externo) relacionadas faltas de apoyo de los entes territoriales para el desarrollo de las jornadas de Fortalecimiento y la falta de incidencia en las mesas en cuanto a la política pública, estrategia nuevos mandatarios, planes de desarrollo y protocolo de participación y falta de articulación y conocimiento entre las secretarías técnicas, ministerio público y entes territoriales con la subdirección de participación. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se identificó que el factor que más afecta al proceso de forma positiva es el Político y de relacionamiento. Con respecto a ese factor se identificaron oportunidades (externa) relacionadas con apoyo de las Gobernaciones, Alcaldías y Defensorías del Pueblo para realizar capacitaciones a funcionarios públicos, en temas de Política pública y Planes de Desarrollo y articulación con las Gobernaciones, Alcaldías y Defensorías del Pueblo para desarrollar los fortalecimientos y capacitaciones a las mesas de participación en cuanto a la política pública, Planes de desarrollo y Protocolo de participación.

9.2.14. PREVENCION DE HECHOS VICTIMIZANTES

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 114 factores distribuidos de la siguiente manera: 35 amenazas, 22 debilidades, 32 fortalezas y 25 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que el factor que más afecta al proceso de forma negativa es Político y de relacionamiento. Con respecto a ese factor se identificaron amenazas (externo) relacionadas con la débil articulación con el Ministerio del Interior (en la actualización del Plan de Prevención Integral, en controles de verificación de la formulación o actualización de planes de contingencia y su activación ante las emergencias), debilidades institucionales y de las entidades territoriales para atender los casos y en la identificación, verificación de situaciones de riesgo humanitario, demoras por parte de las Gobernaciones al apropiar recursos para la ayuda humanitaria inmediata, dificultades en la negociación con los Departamentos que permita la formalización rápida para el apoyo subsidiario, falta de continuidad de los enlaces de las entidades territoriales y entidades SNARIV que participan en los espacios, falta de corresponsabilidad de Autoridades Territoriales y otras entidades en la coordinación para la atención integral de las víctimas, falta de voluntad política de las entidades territoriales para actualizar anualmente el Plan de Contingencia, incumplimiento en la entrega de documentación requerida para la implementación de los proyectos, la contratación de consultores externos para diseñar el plan de contingencia (desconocen el lineamiento técnico y la capacidad local de respuesta para la actualización de los planes de contingencia), Se convocan de manera extraordinaria espacios que no se ajustan a los tiempos de la Unidad, multiplicidad de espacios para abordar los mismos temas, poca corresponsabilidad de las autoridades territoriales al no convocar los espacios de coordinación institucional creados por la ley para la respuesta ante la ocurrencia de emergencias humanitarias, alto nivel de rotación del personal técnico municipal o departamental que tiene relación con la atención a víctimas, reprogramación de las entregas de AHÍ por solicitud de las Entidades Territoriales, Sustitución de espacios creados por Ley para el tema de víctimas por convocatorias de consejos de seguridad. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se identificó que el factor que más afectan al proceso de forma positiva es el Político y de relacionamiento. Con respecto a ese factor se identificaron oportunidades (externo) relacionadas con apoyo y coordinación con organismos de cooperación internacional, compromiso de las gobernaciones para coordinar en el marco de la estrategia de corresponsabilidad la asistencia técnica, compromiso de los entes territoriales en la ejecución de los proyectos agropecuarios y de Infraestructura Social y comunitaria, existe voluntad política de entidades territoriales para implementar la política pública de víctimas, interés de las entidades territoriales en la atención a las emergencias humanitarias y para ser apoyadas subsidiariamente por la Unidad, monitoreo y seguimiento de la política pública a través de RUSICST y tablero PAT han motivado a los entes territoriales para el cumplimiento de la formalización y actualización de los planes de contingencia, las entidades territoriales apropian y destinan recursos para la atención de las emergencia y existe conocimiento de las competencias en la atención integral de las emergencias humanitarias por parte de las entidades SNARIV local, mayor compromiso de las Gobernaciones al apropiar recursos para la ayuda humanitaria inmediata, posicionamiento de los espacios de articulación, reconocimiento por parte de las demás entidades sobre la misionalidad de la entidad y del equipo SPAE.

se cuenta con el apoyo colaborativo de las entidades territoriales, se cuenta con un operador bancario con cubrimiento nacional y trabajo armónico y colaborativo interinstitucional desde el nivel nacional.

9.2.15. REGISTRO Y VALORACION

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 61 factores distribuidos de la siguiente manera: 14 amenazas, 18 debilidades, 19 fortalezas y 10 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afectan al proceso de forma negativa son Proceso y procedimiento y Tecnológico. Con respecto al factor Tecnológico se

identificaron debilidades (interno) relacionadas con falta de herramientas tecnológicas para realizar el seguimiento y control de los casos, Intermittencia o caídas de las herramientas tecnológicas dispuestas para la consulta, generación de informes o registro de información, No se cuenta con una herramienta que abarque toda la operatividad del procedimiento. En lo que tiene que con Proceso y procedimiento se identificaron amenazas (externo) relacionadas con aumento en la radicación de las declaraciones, errores frecuentes en la toma de declaraciones, demora en la radicación de tiempos declaraciones por parte del MP y/o direcciones territoriales, la existencia de tramitadores promueve que personas que no tienen la calidad de víctima soliciten su ingreso al RUV, nuevos hechos victimizantes, que generan incremento de las solicitudes por parte de las víctimas. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se identificó que el factor que más afecta al proceso de forma positiva es el Talento Humano. Con respecto a ese factor se identificaron fortalezas (interna) relacionadas con acompañamiento en las jornadas de atención a las víctimas y la capacitación a personal que acude a esos eventos, competencia, capacitación frecuente y retroalimentación en los cambios de lineamientos al personal, conocimiento del funcionamiento interno de los procedimientos por parte del talento Humano, se cuenta con el recurso profesional, técnico y asistencial sin interrupciones de contratación, personal con conocimiento y experiencia para multiplicar conocimiento, se cumplen con los objetivos del procedimiento y se da respuesta oportuna a las solicitudes que se realizan desde otras áreas.

9.2.16. REPARACION INTEGRAL

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 140 factores distribuidos de la siguiente manera: 37 amenazas, 51 debilidades, 26 fortalezas y 26 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afectan al proceso de forma negativa son Procesos y procedimientos y Seguridad. Con respecto al factor Proceso y procedimiento se identificaron debilidades (interno) relacionadas con algunas medidas de los primeros planes formulados contienen descripciones muy ambiguas, alta rotación de personal, bienes que no pueden ser incluidos en procesos de comercialización, debilidad o falta de entrenamiento frente al cumplimiento de las obligaciones del supervisor, deficiente planeación, seguimiento y evaluación a las actividades relacionadas con la inspección y gestiones administrativas de los bienes administrados por el FRV, demoras en los trámites precontractuales para la selección de operadores y proveedores, desconocimiento de procedimientos, dificultades en el flujo de información y en la articulación entre el Nivel Nacional y Territorial, error en cartas de indemnización, fallas en las herramientas tecnológicas, falta de controles en algunas actividades del FRV, fuga de información en algún eslabón de la cadena de los pagos (Nivel Central y Dts), Incumplimiento de la normatividad, incumplimiento de compromisos por parte de otras áreas y el territorio. Con respecto al factor Seguridad se identificaron amenazas (externo) relacionadas con alta Rotación de personal debido por las zonas de riesgo para la prestación de servicios que maneja la Unidad, fuga de información en algún eslabón de la cadena de los pagos (Operador y Bancos). problemas de orden público que impiden realizar las actividades programadas, situación de orden externo (pandemia mundial provocada por el coronavirus COVID-19 y las medidas asociadas a la mitigación del impacto en el territorio Colombiano) que impiden la realización de acciones presenciales en territorio entre otros.

Adicionalmente se identificó que los factores que más afectan al proceso de forma positiva son Procesos y procedimientos y Político y de relacionamiento. Con respecto a ese factor de Procesos y procedimientos se identificaron fortalezas (interna) relacionadas con acciones permanentes para el mejoramiento continuo, administración de Riesgos (Operativos, corrupción, SST, SI, ambientales y públicos), controles establecidos frente a las labores contractuales, habilidades

de gestión y dirección, herramientas de monitoreo al orden público (Bitácora de prevención, COMR (Centro de Operaciones y monitoreo de Riesgos), enlaces de prevención y atención de emergencias territoriales, autoridades municipales y comunidad que se encuentran en territorio), optimización de recursos, procedimientos y documentos asociados actualizados, puntos de control establecidos y documentados, seguimientos financieros, técnicos y jurídicos frente a la supervisión de contratos. Con respecto al factor Político y de relacionamiento se identificaron oportunidades (externa) relacionadas con acompañamiento de la Fuerza pública en las diligencias de alistamiento, recepción, inspección de bienes y jornada de notificación de pago a las Víctimas, alianzas con otras entidades del SNARIV, apoyo de entidades externas con experiencia y credibilidad para la comercialización de los Bienes (CISA), apoyo por parte de las entidades territoriales, empresas públicas, privadas, ONG, y Cooperación Internacional para la ejecución de las actividades, canales de comunicación de entidades nacionales como alcaldías, gobernaciones, magistrados etc., compromiso del Gobierno Nacional en lograr la reparación integral de las víctimas, interoperabilidad con entidades del orden nacional a través de gobierno en línea y sistemas de información, Punto 5 del acuerdo de paz. Acuerdo sobre las Víctimas del Conflicto: "Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición", incluyendo la Jurisdicción Especial para la Paz; y Compromiso sobre Derechos Humanos entre otros

9.2.17. SERVICIO AL CIUDADANO

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 135 factores distribuidos de la siguiente manera: 36 amenazas, 39 debilidades, 45 fortalezas y 15 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afectan al proceso de forma negativa son Social y Cultural y Procesos y procedimientos. Con respecto al factor Procesos y Procedimientos se identificaron debilidades (interno) relacionadas con datos de contactos desactualizados, debilidades en la comunicación de los procesos que no son comunicados oportunamente e Incumplimiento de los procesos frente a la entrega de insumos para dar respuesta a solicitudes. Con respecto al factor Social y cultural se identificaron amenazas (externo) relacionadas con dificultad en el desplazamiento para llegar a puntos de atención, población flotante, tramitadores y ubicación geográfica de las víctimas. Otro aspecto importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

Adicionalmente se identificó que los factores que más afectan al proceso de forma positiva son Talento Humano, Estratégico y Procesos y procedimientos. Con respecto al factor de Talento Humano se identificaron fortalezas (interna) relacionadas con capacitación y entrenamiento al personal del operador, competencia del personal y definición de roles y responsabilidades. Frente al factores Estratégico y Procesos y procedimientos se definieron oportunidades (externa) relacionadas con liderazgo y cultura organizacional, seguimiento operativo y contractual, documentos del SIG debidamente definidos y actualizados e interrelación entre procesos adecuada.

9.2.18. TALENTO HUMANO

Como resultado del análisis de contexto del Proceso se identificaron 78 factores distribuidos de la siguiente manera: 20 amenazas, 23 debilidades, 18 fortalezas y 17 Oportunidades.

Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afectan al proceso de forma negativa son Procesos y procedimientos y Político y relacionamiento. Con respecto al factor Procesos y Procedimientos se identificaron debilidades (interno) relacionadas con documentación de manera incompleta y por fuera de los tiempos de entrega para realizar la vinculación, demora en el proceso contractual, retraso en la ejecución del cronograma de las actividades de los planes,

no está claramente establecido y delimitado el componente de creación de cuentas para los nuevos ingresos lo que representa un riesgo, de no cumplir con los requisitos necesarios para que se haga el pago de nómina del nuevo funcionario recién vinculado, inadecuada cultura de gestión documental y se presentan reprocesos y repetición de actividades. Con respecto al factor Político y Relacionamiento se identificaron amenazas (externo) relacionadas con inestabilidad de los directivos lo que no permite tener unas políticas estables, dificultad para la oportuna ejecución de actividades a cargo de la ARL, los cambios políticos externos generan cambios dentro de los procesos y de los lineamientos, vinculación de entidades externas para la gestión documental con acceso operativo a expedientes laborales.

Adicionalmente se identificó que el factor que más afectan al proceso de forma positiva es el Tecnológico. Con respecto al factor Tecnológico se identificaron fortalezas (interna) relacionadas con desarrollo de plataformas virtuales para oferta de servicios y actividades de bienestar, capacitación y autocuidado. herramientas tecnológicas que permiten continuar con el trabajo desde casa trabajando remotamente. Con respecto a las amenazas (externo) identificadas están relacionadas con oferta de herramientas tecnológicas que pueden implementarse para administración de nómina y para administración del personal que permiten estandarizar y brindar transparencia en el proceso, oferta de servicios virtuales que permite ampliación de cobertura, existencia de herramienta tecnológica unificada para el sector público (SIGEP) y disponibilidad de plataformas tecnológicas de ARL y Ministerios para trámites y validación de información

XII. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado del Análisis de las cuestiones internas y externas, la UARIV ha identificado las siguientes oportunidades de mejora:

1. PROCESOS

Frente a los procesos de la Unidad se identificaron las siguientes oportunidades de mejora

PROCESO	CATEGORIA	DESCRIPCION
1. Comunicación Estratégica	Político o de relacionamiento	Trabajo de free press a mayor escala
		Definir actividades para aprovechar espacios de relacionamiento público y generar posicionamiento y buena imagen institucional
		exposición del Director y Subdirectora en los medios de comunicación
		El portal snariv abre una puerta para afianzar las relaciones con estas partes interesadas
		Aprovechar la posibilidad de trabajar con prosperidad social y las demás entidades del sector
	Social y cultural	Alianzas institucionales y sinergias para desarrollo de actividades
		Gran cobertura a partir de los nuevos productos y canales desarrollados
		Vincular a Mesas de Participación Efectiva de Víctimas en la producción de contenidos que visibilicen la reparación integral, con el apoyo de entidades aliadas
	Tecnológico	Nuevo plan de desarrollo tecnológico de la Entidad

2. Control Interno Disciplinario	Legal y normativo	Normatividad en temas disciplinarios
	Político o de relacionamiento	Oferta de capacitaciones por parte de Entidades Públicas y Universidades en temas de interés
3. Direccionamiento Estratégico	Legal y normativo	Se implementan acciones para dar cumplimiento a los lineamientos del Prosocial, el DNP y Ministerio de Hacienda, así como dar cumplimiento a las normas que rige el presupuesto
		Se brindan lineamientos por parte de la Función Pública en temas relacionados con la formulación de indicadores del Plan de Acción
		Las auditorías externas de las que ha sido objeto la entidad brindan una experiencia y aprovechamiento de conocimientos de entes certificadores expertos en la implementación de un plan de este tipo.
		Teniendo en cuenta que el MIPG debe estar actuando en consonancia con los diferentes sistemas de gestión y tiene un carácter vinculante con las entidades públicas, se favorece el mejoramiento de cultura organizacional frente a los planes de implementación diseñados.
		Se cuenta con normas internacionales que describen los lineamientos de manera puntual para el desarrollo de esta actividad
	Político o de relacionamiento	Buenas relaciones y comunicación permanente con entidades externas como el Prosocial, el DNP y Ministerio de Hacienda
		Comunicación permanente y conservación de buenas relaciones con los cooperantes, agencias de cooperación, embajadas y sector privado
		Se cuenta con el apoyo técnico y financiero de los cooperantes, embajadas y sector privado para el desarrollo e implementación de la Ley de Víctimas
		Buenas relaciones y comunicación permanente con entidades externas como el DPS, el DNP y MinHacienda
		Contar con el apoyo de organizaciones públicas o privadas para el desarrollo de la actividad
	Social y cultural	Existe cultura de seguimiento a los planes de acción de las entidades por parte del estado
	Tecnológico	Se cuentan con plataformas tecnológicas externas que facilitan la gestión y seguimiento de los recursos
	4. Evaluación Independiente	Económico y Financiero
Legal y Normativo		Se cuenta con los requisitos legales para el cumplimiento de términos procedimentales y entrega oportuna de información a la OCI y entes de control; en donde la Entidad se compromete a entregar la información con la veracidad, calidad y oportunidad en los procesos de auditoría.
Político o de relacionamiento		Apoyo de entes externos en temas de capacitación.
Social y cultural		Oportunidades de sensibilización, capacitación y apropiación de los planes de mejoramiento.

		Credibilidad en la imagen y gestión institucional.
	Tecnológico	El equipo auditor cuenta con conectividad para la salvaguardar las evidencias de la ejecución de la auditorías internas en la Direcciones Territoriales.
		Capacidad de mejora continua, para ampliar la estructura de seguimiento a los planes de mejoramiento con alertas que faciliten la información de cara a los entes de control
		Diseño e implementación de herramienta tecnológica para la administración de riesgos articulados con las directrices del Sistema Integrado de Gestión.
5. Gestión Administrativa	Económico y Financiero	Contratación de servicios generales para garantizar el funcionamiento de la entidad de acuerdo con los recursos asignados por el gobierno.
		Asignación de recursos para garantizar el desarrollo de esta actividad en la entidad y así dar cumplimiento a la normatividad vigente.
	Legal y normativo	Se aplican las normas NIIF para dar cumplimiento a esta actividad
		Se aplica la normatividad vigente en cada una de las actividades desarrolladas por propiedad, planta y equipo.
		Lineamientos generados por Colombia Compra eficiente para realizar el proceso de contratación de servicios generales para la entidad
		Normatividad ambiental establecido por las entidades gubernamentales que ayuda a establecer lineamientos al interior de la entidad.
	Político o de relacionamiento	Las alcaldías y entidades externas permiten el trabajo en conjunto para garantizar el cumplimiento de las actividades de mantenimiento en los puntos de atención.
	Social y cultural	Actividades educativas realizadas por entidades gubernamentales para garantizar la participación y aplicación de conocimientos en las diferentes entidades.
Donaciones por parte de entidades externas que contribuyen a la misionalidad de la entidad.		
6. Gestión Contractual	Legal y normativo	Normas que nos ayudan a tener claridad y superar vacíos
		Continuidad a la normatividad vigente que fortalece las estrategias de priorización de liquidaciones que minimizan los riesgos de pérdida de competencias
	Tecnológico	La implementación de la plataforma SECOP II para la realización de todos nuestros tramites contractuales
7. Gestión de la Información	Legal y normativo	Se cuenta con mantenimientos de sistemas de información con terceros y ANS establecidos para los mismos, tal es el caso de ADA, Arcado y Soporte Premier de Microsoft
		Desarrollar la arquitectura empresarial conforme lo establece el marco de arquitectura de MinTIC
		La Oficina de tecnologías de la información suscribió un convenio interadministrativo en 2019 con un proveedor para atender las necesidades de nuevas sedes y/o traslados de la Unidad

	<p>La supervisión de los servicios de Tecnología a través de proveedores TI, realiza un seguimiento mensual a los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos en los contratos al cierre del periodo, validando que el servicio recibido se encuentra dentro de los ANS establecidos; en caso de estar fuera de los rangos se aplican descuentos al valor facturado, lo que se evidencia en los pagos.</p> <p>Se cuenta con normativa actualizada de gobierno digital, en cuanto a la política de gobierno digital, y las guías de habilitadores de arquitectura, proyectos y gobierno.</p> <p>Dados los servicios prestados por los proveedores externos, es posible incluir en el marco de sus contratos capacitaciones, socializaciones y/o sensibilizaciones para el personal.</p> <p>Se hace uso de los acuerdos marco de precios y/o agregación de demanda para los servicios de infraestructura de TI</p> <p>Resultado del FURAG vigencia 2019 en lo asociado a gestión de proyectos</p> <p>Alineación del PETI conforme a los requerimientos del FURAG (DAFP) y de MinTIC</p> <p>De acuerdo con la directiva presidencial 07 de 2019, se insta a todas las entidades a la disminución de trámites y servicios.</p> <p>Nuevos requerimientos en el marco del PND, por ejemplo, la articulación con el DNP como administrador y responsable de Sisbén IV, como único instrumento para focalizar la oferta social del estado.</p> <p>El Plan de desarrollo identifica una debilidad relacionada con baja calidad y ausencia de información geográfica y herramientas que posibiliten su integración y análisis, la Unidad cuenta con la capacidad instalada que le permitiría a través de su Sistema de Información Geográfica contribuir en mejorar el acceso e interoperabilidad de la información geográfica temática generada</p>
Político o de relacionamiento	<p>Resultado de la consultoría de arquitectura empresarial y de seguridad de la información frente al desarrollo de sistemas de información</p> <p>Oferta de capacitación, socialización y sensibilización en el gobierno y/o con proveedores</p> <p>Monitoreo oportunidades en cuanto a capacitaciones, socializaciones y/o sensibilizaciones con las entidades del gobierno nacional</p> <p>Convenio con el CSIRT comando de la policía nacional y CSIRT de MinTIC para apoyar la atención de incidentes que deben ser escalados a estas instancias</p> <p>Realizar la transferencia de conocimiento a proveedores, contratistas y/o responsables de TI, sobre los entregables o resultados de los proyectos ejecutados en la vigencia evaluada</p> <p>Modelo Integrado del MIPG, (Los resultados de la gestión de la entidad se incorporan en repositorios de información o bases de datos sencillas para su consulta, análisis y mejora)</p>
Tecnológico	<p>Caracterización de usuarios de acuerdo con lo solicitado en la política gobierno digital, tal es el caso del PIAVV que está vigente actualmente</p> <p>Conforme a la metodología de gestión y gobierno de TI, desarrollar el dominio correspondiente</p>

		Se cuenta con aliados estratégicos como Microsoft para fortalecer servicios en la nube y herramientas de colaboración.
		Ejecución de ética hacking en el marco de la consultoría para la identificación de vulnerabilidades
		Lineamientos de MinTIC en cuanto a la gestión de riesgos de ciberseguridad
		Desarrollo de la estrategia pública de gobierno digital, formulada por MinTic.
8. Gestión Documental	Legal y normativo	Cambios normativos para la mejora del procedimiento
		Lineamientos dados por el AGN para aplicar en la entidad.
	Politico o de relacionamiento	Constante capacitaciones de los entes de control en temas archivísticos aplicables a las entidades públicas.
		Acompañamiento y capacitaciones en temas de Gestión documental por parte del AGN-Archivo General de la Nación.
	Social y cultural	Implementación del Sistema de Gestión de calidad en las entidades como parte de mejora continua y cumplimiento de la normatividad.
		Acompañamiento del AGN Archivo general de la Nación a las entidades públicas para la aplicación del sistema de gestión documental.
9. Gestión Financiera	Económico y Financiero	Asignación de recursos de la vigencia por parte del Ministerio de Hacienda
	Legal y normativo	Oportunidad y pertinencia en la divulgación de lineamientos legales por parte de Min hacienda.
		Ley Anual de Presupuesto que orienta la cadena presupuestal. Decreto 1068 de 2015, de Cierre de Vigencia.
		Existe la normatividad para constituir el rezago presupuestal.
		Oportunidad y pertinencia en la divulgación de lineamientos legales por parte de Minhacienda y Contaduría General de la Nación - CGN.
	Político o de relacionamiento	Herramientas externas, acceso a las bases de consulta de las entidades estatales, a través de los acuerdos de la Subdirección Red de la Información RNI.
		Existe el acompañamiento de Minhacienda.
		Existen Alianzas y apoyo de entidades gubernamentales Minhacienda, CGN y la CGR.
		Existe orientación y acompañamiento por parte de la Contaduría General de la Nación.
	Social y cultural	Desarrollo de los lineamientos emitidos mediante Política Pública
		Impacto Social en cuanto a la Atención a las Víctimas, Convenios Interadministrativos, proveedores y contratistas.
		Existen Políticas Públicas relacionadas con la Normatividad Contable del Sector Público
	Tecnológico	Manejo, uso y capacitación de Herramientas externas (SIIF NACION)

		Existencia de aplicativo SIIF NACION de dominio del MINHACIENDA
10. Gestión Interinstitucional	Económico y Financiero	Se cuenta con entidades de orden nacional y territorial del SNARIV con recursos disponibles para los beneficiarios víctimas que no han superado la situación de vulnerabilidad.
	Legal y normativo	Coordinación entre las entidades con relación a la competencia y adaptación por la Prorroga de la Ley de víctimas
		Generar espacios para la identificación de necesidades de las entidades en el apoyo de asistencia técnica de la política pública.
	Político o de relacionamiento	Intercambio de experiencias con los nuevos enlaces de las entidades a nivel nacional y territorial.
		Entidades dispuestas para garantizar la oferta institucional.
		Capacidad de los profesionales para la articulación de las entidades de orden nacional y territorial del SNARIV
		Se cuenta con las entidades de orden nacional y territorial del SNARIV con recursos disponibles para fortalecimiento de la política pública de víctimas.
Social y cultural	Generación espacios para la identificación de necesidades en los programas con las entidades Nacionales.	
Tecnológico	Apoyo logístico con las entidades externas para el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas de seguimiento.	
11. Gestión Jurídica	Legal y normativo	Normatividad que respalda la gestión del proceso y lineamientos en temas de gestión documental
	Político o de relacionamiento	Apoyo y reconocimientos de las Entidades Judiciales por la oportuna respuesta institucional
		Apoyo y articulación de la demás Entidades para dar respuesta y generar informe frente al tema de Política Pública.
Social y cultural	Se tiene mejor comunicación y relación con jueces y despachos judiciales sobre tema de víctimas	
12. Gestión para la Asistencia	Político o de relacionamiento	Contar con más fuentes de información para identificar las carencias en las víctimas
		Alianza y apoyo de entidades
		Contar con más fuentes de información para identificar las carencias en las víctimas
	Trabajo continuo con el operador bancario para ampliar la cobertura de puntos de pago, estrategias de cobro y mejoramiento de los procedimientos en el intercambio y seguridad de la información.	
Tecnológico	Nuevas tecnologías para manejo e integralidad de la información	
13. Participación y visibilización	Social y cultural	Se cuenta con el apoyo de las Gobernaciones, Alcaldías y Defensorías del Pueblo para realizar capacitaciones a funcionarios públicos y las mesas de participación, en temas de Política pública, Protocolo de participación y Planes de Desarrollo.
		Lineamientos por parte del Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia
	Ambientales	Se implementan actividades en el marco del Subsistema de Gestión Ambiental

14. Prevención de Hechos Victimizantes	Económico y Financiero	Se cuenta con recursos para la logística de eventos en ciertas zonas del país focalizadas por cooperantes.
	Legal y normativo	Normatividad clara y ajustada al desarrollo de las actividades.
		La gestión del Ministerio Público, las alertas tempranas y las órdenes en Autos de la Corte movilizan la voluntad política de los municipios para recibir la asistencia técnica.
		Se cuenta con póliza de cumplimiento y de garantía en caso de incumplimiento por parte del operador en términos de calidad y oportunidad de la entrega de la ayuda humanitaria.
		Articulación con el Ministerio Público para el seguimiento de la estrategia de corresponsabilidad.
	Político o de relacionamiento	Trabajo armónico y colaborativo interinstitucional desde el nivel nacional
		Reconocimiento por parte de las demás entidades sobre la misionalidad de la entidad y del equipo SPAE.
		Posicionamiento de los espacios de articulación
		Buena coordinación con los cooperantes para la identificación de necesidades generadas en los diferentes eventos, en aquellos casos que existan brechas en la atención.
		Las entidades territoriales apropian y destinan recursos para la atención de las emergencias y existe conocimiento de las competencias en la atención integral de las emergencias humanitarias por parte de las entidades SNARIV local.
		Interés de las entidades territoriales en la atención a las emergencias humanitarias coordinadas por parte de la Unidad para las Víctimas.
		Se cuenta con el apoyo colaborativo de las entidades territoriales
		Existe compromiso de los entes territoriales en la ejecución de los proyectos agropecuarios y de Infraestructura Social y comunitaria
		Existe voluntad política de entidades territoriales para implementar la política pública de víctimas.
		Apoyo de organismos de cooperación internacional para el acompañamiento a las entidades territoriales en la actualización de las herramientas de planeación para el alistamiento de la respuesta a emergencias individuales y masivas.
		La política de monitoreo y seguimiento de la política pública a través de RUSICST y tablero PAT han motivado a los entes territoriales para el cumplimiento de la formalización y actualización de los planes de contingencia.
El compromiso de las gobernaciones para coordinar en el marco de la estrategia de corresponsabilidad la asistencia técnica.		
Se cuenta con un operador bancario con cubrimiento nacional.		
Interés de las entidades territoriales para ser apoyadas subsidiariamente por la Unidad.		

		Mayor compromiso de las Gobernaciones al apropiar recursos para la ayuda humanitaria inmediata, de acuerdo con lo expuesto en el Decreto 1084 de 2015. (sistema de corresponsabilidad).
	Procesos y procedimientos	Los requisitos para acceder a la Ayuda Humanitaria Inmediata se encuentran definitivos en el marco de la Resolución 00021 de 2019.
	Social y cultural	Comunidades interesadas en participar de la implementación de los Proyectos.
		Reconocimiento sobre la importancia de la implementación de los proyectos y el beneficio que genera a las comunidades beneficiadas.
	Tecnológico	El 98% de los municipios del país cuentan con acceso a Internet.
15. Registro y Valoración	Legal y normativo	El envío oportuno por parte del Ministerio Público de los requerimientos de la vía administrativa.
		Que las Direcciones territoriales y entidades de la SNARIV tengan información respecto a la importancia de la prevención de eventos irregulares en las declaraciones.
	Político o de relacionamiento	Alianza estratégica con el Ministerio Público MP
		Espacios de capacitación a los que es invitada la entidad para actualización normativa o de entidades privadas que traten temas de víctimas.
		Cambios de la normatividad a raíz de la firma de acuerdos de paz que presenta un reto para toma de decisión administrativa.
	Tecnológico	Apoyo de las entidades de las que se requiere las consultas de información complementaria, para el proceso administrativo.
		Consulta de información de páginas oficiales, con las que cuenta la unidad para contrastar información al momento de decidir el estado de valoración.
		Fuentes de información consolidada por la RNI que ha sido generada por entidades que conforman el SNARIV.
16. Reparación Integral	Económico y Financiero	Visibilización a la comunidad de los Retornos y Reubicaciones generando pertenencia, arraigo territorial que permita la permanencia e impacto en la comunidad.
	Legal y normativo	Que la magistratura habilite la venta u otra acción que genere algún ingreso o utilización de los bienes muebles del FRV o de ser necesario dar su baja.
	Político o de relacionamiento	Alianzas con otras entidades del SNARIV para fortalecer la implementación de las medidas de Reparación.
		Trabajo conjunto con las entidades estatales para la implementación de las medidas de Reparación.
		Visibilización de las Estrategias para la atención y trabajo adelantado a las víctimas en el exterior.
		Apoyo por parte de las empresas públicas, privadas, ONG, y Cooperación Internacional en la implementación de la ruta de reparación

		Compromiso del Gobierno Nacional en lograr la reparación integral de las víctimas
		Punto 5 del acuerdo de paz. Acuerdo sobre las Víctimas del Conflicto: "Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición", incluyendo la Jurisdicción Especial para la Paz; y Compromiso sobre Derechos Humanos
		Credibilidad en la UARIV por cumplimiento del trámite realizado.
		Apoyo por parte de las entidades territoriales y otras organizaciones en el desarrollo de las jornadas de notificación y pago.
		Interoperabilidad con entidades del orden nacional a través de gobierno en línea y sistemas de información.
		Apoyo por parte de las entidades territoriales y demás entidades en la ejecución de diligencias de alistamiento, recepción e inspección de los bienes del FRV.
		Acompañamiento de la Fuerza pública en las diligencias de alistamiento, recepción, inspección de bienes y jornada de notificación de pago a las Víctimas cuando son programadas en los tiempos establecidos.
		Apoyo de entidades externas con experiencia y credibilidad para la comercialización de los Bienes (CISA).
	Social y cultural	Coordinación con entidades territoriales para la realización de jornadas de documentación y notificación.
	Tecnológico	Interés por parte de los mandatarios locales de dar soluciones a la población retornada y/o reubicada, así como dar cumplimientos a las metas del plan de desarrollo.
		Canales de comunicación de entidades nacionales como alcaldías, gobernaciones, magistrados etc.
17. Servicio al Ciudadano	Legal y normativo	Nuevos lineamientos legales que nos brinden cambios positivos
	Político o de relacionamiento	Corresponsabilidad
	Tecnológico	Consulta de herramientas externas
18. Talento Humano	Económico y Financiero	Posibilidad de gestionar oferta gratuita con otras entidades (apalancamiento financiero, de servicios y/o administrativo). A nivel nacional y territorial.
		Obligatoriedad de la ARL y el corredor de seguros en reinversión de recursos para el desarrollo de programas de prevención.
	Legal y normativo	Existe jurisprudencia y normativa extensa y completa que da línea respecto a la vinculación de servidores públicos.
		Desarrollos normativos y técnicos del Archivo General de la Nación para la administración de historias laborales
		Relevancia del talento humano en el modelo MIPG que prioriza programas para su desarrollo y que asigna el liderazgo a la Unidad para el Cuidado emocional.
		Aplicación de la normatividad vigente para su cumplimiento

	Político o de relacionamiento	Los cambios políticos externos traen la oportunidad de renovar en algunas áreas la contratación y puede llegar a ser positivo para la entidad.
		Apoyo técnico y jurídico de la ARL para la correcta implementación del SST.
	Social y cultural	Cumplir con las expectativas de los trabajadores, Mejorar condiciones sociales, laborales y culturales Generación de nuevos líderes
	Tecnológico	Oferta de herramientas tecnológicas que pueden implementarse para administración del personal y nómina
		Existencia de herramienta tecnológica unificada para el sector público (SIGEP)
		Oferta de servicios virtuales que permite ampliación de cobertura.
		Disponibilidad de plataformas tecnológicas de ARL y Ministerios para trámites y validación de información.

2. DIRECCIONES TERRITORIALES

Como resultado del análisis de las cuestiones internas y externas se identificaron las siguientes Oportunidades de mejora:

DIRECCION TERRITORIAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1. Dirección Territorial Antioquia	Participar en espacios donde esté presente la población víctima como las mesas de participación y se haga socialización de los procedimientos de la medida de indemnización.
	Continuar gestionando con el director territorial el apoyo del personal de la DT en las jornadas masivas de notificación que se llevan a cabo en las instalaciones de las entidades públicas.
	Realizar gestión con instituciones públicas para conseguir espacios y realizar jornadas masivas, con el apoyo de otras áreas de la DT.
2. Dirección Territorial Atlántico	La DT gestiona con los entes territoriales el apoyo logístico para jornadas de entrega de cartas de indemnización.
	Socializar la campaña "Que no le echen cuentos" y la gratuidad de los servicios de la Unidad a la población víctima.
	La DT gestiona espacios con las entidades del SNARIV para su participación en las jornadas de entregas de cartas de indemnización con su oferta.
	La DT gestiona con los entes territoriales el apoyo logístico para jornadas de entrega de cartas de indemnización.
3. Dirección Territorial Bolívar y San Andrés	El equipo de los puntos de atención y centros regionales realizan el reporte de las fallas tecnológicas por el canal establecido soporte.orientadores@outsourcing y en las jornadas y en los PAV se solicita el apoyo de atención vía telefónica OUTBOND, para que se den las alternativas a la atención presencial por parte del nivel nacional de Unidad y/o se solucionen los fallos tecnológicos en las herramientas de la Unidad.

	La DT Bolívar y San Andrés implementará los planes de trabajo en casa relacionados con esta área; divulgará a las víctimas y el SNARIV las indicaciones para que puedan acceder a la atención no presencial de la Unidad, y seguirá las medidas que determine la subdirección de reparación individual durante la emergencia sanitaria y la cuarentena en relación con la notificación y entrega de las indemnizaciones a las víctimas
4. Dirección Territorial Caquetá – Huila	El enlace territorial de R Y R recordará a los entes territoriales las obligaciones y competencias que establece la ley 1448 en materia de R y R
	Mediante asistencia técnica a los entes territoriales permitirles identificar aportes en bienes /o servicios (Trasporte, Profesional formulador, bodegaje etc.), que suplan los recursos financieros necesarios para la ejecución de los proyectos.
	Reuniones de articulación con entes cooperantes para lograr su apoyo y/o acompañamiento
5. Dirección Territorial Cauca	Realizar la gestión requerida según las acciones de los planes aprobados RyR con el equipo competente basado en las normas vigentes del Sistema de Calidad.
	Registrar el estado de condiciones de seguridad de la población víctima que lo ha solicitado basado en las directrices documentadas del Sistema de Gestión.
	Gestionar las acciones necesarias con Cooperación Internacional que permita articular las acciones de NN y la Dirección Territorial
	Gestionar con los entes territoriales y el equipo capacitado de la UARIV las acciones que permitan dar respuesta a la población víctima según el PIRC.
6. Dirección Territorial Central	Fortalecer la estrategia de capacitaciones masivas las cuales se están realizando en cada territorio con el ánimo de que los nuevos mandatarios y sus funcionarios reciban la asistencia e inducción e la política pública de víctimas.
	Generar estrategias virtuales de comunicación con las mesas de participación departamental s municipales.
	Realizar capacitaciones a los funcionarios de los entes territoriales en los cuales se presentan casos de riesgo con el fin de que estos tengan las competencias de orientación a la población víctima sobre los canales no presenciales como los en La unida en Línea y telefónico.
	Diseñar e implementar campañas de comunicación en alianza con los entes territoriales y otras entidades del SNARIV que tengan influencia en los diferentes puntos de atención y jornadas con el fin de informar a la ciudadanía sobre los avances y retos de la Unidad de Víctimas en la atención cotidiana.
7. Dirección Territorial César – Guajira	Socializar con las comunidades la ruta para la implementación de PRC, Utilizar la experiencia y el conocimiento del grupo de trabajo para lograr cerrar los planes en los tiempos establecidos.
	Realizar planes de RC que permitan una reconstrucción adecuada y reparadora valiéndose del conocimiento de las comunidades y las afectaciones que sufrieron con ocasión del conflicto
	Realizar reuniones para buscar empalmar el modelo anterior con el nuevo en compañía de las entidades del SNARIV.
	Capacitar a los funcionarios en la normatividad vigente de R yR y de las herramientas tecnológicas de la UARIV.
	Realizar las jornadas en articulación de las entidades del SNARIV, para garantizar los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo las jornadas.
8. Dirección Territorial Chocó	Realizar la divulgación de los procedimientos para que las victimas accedan a la medida de indemnización

	<p>Coordinar con el nivel nacional a fin de garantizar los implementos logísticos necesario para el desarrollo de las diferentes actividades</p> <p>Realizar mesas de trabajo con los líderes de las comunidades para que, en medio de sus actividades culturales, se realicen las jornadas establecidas con el sujeto de reparación colectiva.</p> <p>Realizar mesas de trabajo con los entes territoriales para garantizar el seguimiento a las medidas definidas en los planes de retorno y reubicaciones</p> <p>Realizar mesas de trabajo con las entidades territoriales e instituciones de cooperación internacional para que garantice el financiamiento de proyectos</p> <p>Mesas de trabajo con el SNARIV y la cooperación internacional para articular el desarrollo y cumplimiento de las acciones.</p>
9. Dirección Territorial Cordoba	<p>Acatar los lineamientos frente a estados de contingencia y reprogramar las jornadas previstas para cumplir con las solicitudes y el objetivo de estas.</p> <p>Implementar la atención virtual, haciendo uso del canal telefónico y virtual que dispone la Unidad.</p> <p>Utilizar listados de asistencia para recolectar los datos de la población e implementar posterior a la jornada, retroalimentación de cada caso que no se pudo consultar dadas las dificultades de conectividad.</p> <p>Se realizarán Jornadas Masivas de Notificación con el apoyo de los entes territoriales (Alcaldías y Gobernación).</p> <p>Articular, organizar y realizar pruebas previas con el Ente Territorial y Enlace Municipal, a fin de garantizar el uso de la conectividad requerida para la realización de la jornada.</p>
.10. Dirección Territorial Eje Cafetero	<p>Determinar un canal de comunicación constante frente a los avances del proceso y dificultades que se pueda presentar durante la implementación de la ruta</p> <p>Definir cronograma y presupuesto para asistir a las actividades prioritarias con la comunidad.</p> <p>Realizar estrategias de difusión por parte de la DT, para el acceso a la herramienta Unidad en línea, canal no presencial entre otros de servicio al ciudadano.</p> <p>Determinar un canal de comunicación constante y efectivo frente a los avances del proceso con las comunidades y los entes territoriales</p> <p>Realizar asistencia técnica para la socialización del proceso a las administraciones y comunidad.</p>
11. Dirección Territorial Magdalena	<p>Capacitar a personal de la DT (planta) con los nuevos lineamientos normativos, para realizar esta labor mientras se contrata el personal que trabajara en este tema.</p> <p>Gestionar con el COMR acompañamiento por parte de la policía para realización de espacios con SRC</p> <p>Solicitar al ente territorial que cuando soliciten las jornadas estas se realicen en las cabeceras de los municipios dado que cuando se va a zona rural no entra señal de internet no hay energía y se gasta mucho tiempo en desplazamiento.</p> <p>Apoyarnos con el ente territorial para la localización de víctimas que en su momento no se pudieron ubicar y gestionar con los recursos que tiene el municipio en la política pública de víctimas comprar una planta que sirva al momento de presentarse una falla eléctrica y así poder cumplir con las jornadas.</p>
	Reporte de novedades al nivel nacional, cuando se identifiquen en los procesos de municipalización

12. Dirección Territorial Magdalena Medio	Implementar planes de trabajo y articular con los entes territoriales con el fin de dar cumplimiento a las actividades en el marco de la actualización de los planes de retornos
	Reprogramar la jornada de notificación de cartas de indemnización administrativa, cuando el orden público lo permita y se den las condiciones de seguridad en el territorio
	Gestionar apoyo con el ente territorial para la logística necesaria para llevar a buen término las jornadas
	Realizar jornadas masivas de notificación con el apoyo de las entidades territoriales (Gobernación-Municipios)
13. Dirección Territorial Meta y Llanos Orientales	Articulación con el nivel nacional y entidades territoriales para tomar medidas y afrontar de manera articulada los inconvenientes que se presenten por la crisis por PANDEMIA COVID-19 y así lograr continuidad a los procesos de R Y R
	Articular de manera presencial o virtual y de forma permanente con los entes territoriales para dar revisión e implementación de los planes
	Articular con las entidades territoriales de manera virtual el procedimiento para implementar los planes de R y R.
	Desarrollar con las entidades territoriales un plan de atención y requerimientos con el fin de lograr una atención adecuada y minimizar los efectos ocasionados por la situación actual.
14. Dirección Territorial Nariño	El equipo de profesionales del equipo de RC de la DT Nariño gestionara la ejecución de las acciones y medidas, con los soportes documentales necesarios, con las administraciones municipales y SNARIV para lograr concluir la fase de implementación de los PIRC y de esta manera cumplir con las metas proyectadas para el año 2020.
	Por parte del equipo de reparación colectiva de la DT Nariño, se seguirán los lineamientos de NN para la implementación de los PIRC.
	El equipo de RC de la DT Nariño, gestionara la realización CMJT con las entidades territoriales de los municipios con PIRC priorizados (El Rosario, Leiva y San Jose de Alban) con el objetivo de realizar seguimiento a la implementación de los PIRC y de esta manera dar cumplimiento a las metas.
	Se realizará la solicitud a NN del envío de la ruta de atención y oferta en los CRAV en funcionamiento, para iniciar la gestión por parte de la DT con las entidades territoriales, con el fin de que sea incluido dentro de la agenda de los CMJT la gestión de oferta dentro de los CRAV de Tumaco, El Charco y Policarpa.
	El equipo en territorio gestionara y comunicara a los entes territoriales, las responsabilidades frente al mantenimiento y administración de los CRAV con el fin de que se generen las condiciones necesarias para lograr la presencia del SNARIV en los mismos.
15. Dirección Territorial Norte de Santander	Socializar con los Orientadores de los PAV información referente a las jornadas de notificación que faciliten identificar las personas quienes serán notificadas de sus indemnizaciones.
	En el desarrollo de las Jornadas de Notificación de Cartas de Indemnización hacer mucho énfasis en la campaña antifraude e invitar a la población a que denuncie si viene siendo víctima de tramitadores
	Trabajar con Servicio al Ciudadano en la verificación de datos de contactabilidad actualizados.
	Consultar con el ente territorial y el COMR la situación de Orden Público en la zona previo a la Jornada de Notificación de las Cartas de indemnización.

	<p>Crear alianzas con cooperantes buscando fortalecer los procesos de formación y los PIRC que así lo requieran</p> <p>Con los Orientadores de los PAV y los entes territoriales se realizarán campañas informativas acerca de las Jornadas de atención a realizarse en sus municipios.</p> <p>Coordinar con el Ente Territorial la constante realización de jornadas que permita cubrir las necesidades identificadas para la atención a las víctimas ubicadas en el municipio</p>
16. Dirección Territorial Putumayo	<p>La Unidad para las Víctimas debe promover la unificación de los sistemas información en una sola plataforma.</p> <p>Actualizar datos en Vivanto y MARIV que facilite el contacto de usuario que requieran el servicio</p> <p>Apoyo en la notificación de cartas por parte de los funcionarios de otras áreas de la DT Putumayo supliendo la falta de notificadores no contratados por la unidad y realización de jornadas en municipios diferentes</p> <p>Establecer convenios de articulación institucional con el objetivo de contar con la subsidiariedad de cooperantes.</p> <p>Realizar convenios con las administraciones municipales, en el cual se comprometan a garantizar el servicio de internet para el desarrollo de las jornadas y ferias de servicios.</p> <p>Renovar acuerdos de trabajo con las Agencias de Cooperación Internacional, de tal manera se vinculen apoyando el desarrollo de las Ferias de Servicios y Jornada de Atención.</p>
17. Dirección Territorial Santander	<p>La ampliación de los términos de la vigencia para mantener los dineros en la Entidad Bancaria, esto genera mayor tiempo para realizar trámites para el cobro de la indemnización.</p> <p>La carta de indemnización está dirigida a nombre propio y datos del hecho victimizante que permiten la identificación de la persona, quien es el único que puede reclamarla con su documento de identidad.</p> <p>Trámite de toma de decisión con apoyo que le permite a la víctimas materializar la indemnización a través de un tercero, para la persona fallecida reprogramación de fondo para asignar la indemnización, para herederos para reasignación del recurso a los demás destinatarios y para ilocalizados el cruce de bases de datos de la Entidad.</p> <p>Con la base de ilocalizados se cruzan con todas las herramientas de la Entidad, con apoyo de los profesionales de Punto de Atención y de los Enlaces Municipales.</p> <p>Coordinar con las Entidades Territoriales el apoyo logístico y humano para el desarrollo de las Jornadas de Atención.</p> <p>Articulación con los, Enlaces Municipales y/o Ministerio Publico, para el desarrollo de Jornadas de Atención.</p>
18. Dirección Territorial Sucre	<p>Gestionar con talento humano y la OTI, curso en las herramientas de office 365 que le permita a los funcionarios y contratistas el uso total de las herramientas para definir estrategias técnicas que ayuden a simplificar, agilizar y optimizar la ejecución de las actividades definidas y/o derivadas de los procedimientos.</p> <p>Ser coherente en la información que se suministré con el objeto de apuntar a las acciones que realmente correspondan al territorial y a su vez que sean reales y alcanzables.</p> <p>Realizar una distribución acertada y equitativa de las comunidades a efectos de que se pueda cubrir todas las comunidades retornadas de RyR y alcanzar las metas establecidas 2020.</p>

	<p>Sensibilizar y empoderar a través de capacitaciones a los miembros de los sujetos de Reparación Colectiva de la importancia de los cierres administrativos para sus proyectos de vida.</p>
	<p>jornadas de Acompañamiento del Ministerio Público y las demás instituciones del SNARIV para que se adquieran compromisos de cumplimiento de acciones pendientes dentro de cada PIRC.</p>
	<p>Acompañar a los entes territoriales para conseguir aliados estratégicos que nos puedan apoyar en la legalización y titulación de predios para que se puedan realizar las inversiones correspondientes.</p>
	<p>Acompañar a los entes territoriales para conseguir aliados estratégicos que nos puedan apoyar en la legalización y titulación de predios para que se puedan realizar las inversiones correspondientes.</p>
	<p>El ente territorial deberá Anuar esfuerzos tanto de carácter humano como financiero para lograr cumplir con las medidas contempladas en los planes</p>
	<p>Realizar una buena articulación en este cambio de gobierno con el fin de que puedan asumir compromisos con las comunidades en las cuales se encuentran los procesos de retornos y reubicaciones y a su vez puedan realizar las acciones que correspondan.</p>
19. Dirección Territorial Urabá	<p>Realizar acercamientos con los líderes de los territorios priorizados para realizar las jornadas móviles con el propósito de socializar la metodología y las rutas de los canales de atención, que la población que va hacer atendida en la jornada móvil puede acceder, con el propósito de focalizar y priorizar las víctimas con mayor necesidad en el territorio.</p>
	<p>Implementar los protocolos de seguridad, establecidos por la Unidad para las Víctimas, en caso de alteraciones del orden público, no autorizar el traslado del equipo a la jornada móvil.</p>
	<p>Realizar la difusión de videos, podcast, etc. por parte de la DT Urabá Darién, a la población víctima del territorio para el acceso a la herramienta Unidad en línea, canal no presencial entre otros, con el objetivo de contrarrestar la falta de personal que realiza la atención en el canal presencia a y evitar los contagios de la pandemia COVID19, según las indicaciones del Gobierno Nacional por la Emergencia Sanitaria.</p>
	<p>Implementar estrategias de capacitación a los Entes Territoriales en el manejo de las herramientas tecnológicas, para realizar la atención de la población víctima del área rural.</p>
	<p>Consultar con la entidad territorial y la personería municipal, las condiciones de seguridad en las zonas rurales, donde se realizar la jornada móvil, con el propósito de focalizar bien los recursos en las zonas que son factibles para la jornada de atención</p>
	<p>Fortalecer las alianzas con los cooperantes internacionales, y las entidades territoriales para las jornadas móviles en los municipios de la Jurisdicción de la DT Urabá Darién.</p>
	<p>Realizar espacios de articular con las Entidades Territoriales, cuando se requiera, para solicitar apoyo de funcionarios de estas Entidades para acompañar las jornadas masivas de entrega de cartas de indemnización en los Municipios de la jurisdicción.</p>
20. Dirección Territorial Valle del Cauca	<p>Consultar la herramienta SGV en los casos que la información de ubicación relacionada en la base remitida por nivel nacional no sea efectiva, con el fin de consultar los últimos datos de contacto ingresados en SGV y así poder convocarlos a las jornadas.</p>
	<p>Articular el personal del equipo de indemnizaciones con las demás personas de la DT y los entes territoriales para realizar y/o apoyar en las jornadas de entrega de cartas de indemnización</p>
	<p>Socializar con las víctimas la campaña antifraudes de la unidad.</p>
	<p>Articular con el COMR el ingreso a las comunidades en condiciones de seguridad para el cumplimiento de las funciones.</p>

	Capacitar a los entes territoriales entrantes en la ruta de reparación colectiva y socializar el estado de los planes actuales
	Socializar a los entes territoriales y enlace del nivel nacional el estado de la ruta de reparación colectiva en la DT valle
	Realizar con la debida antelación la programación de las jornadas, con el fin que los entes territoriales y la comunidad soliciten las jornadas de acuerdo con los tiempos requeridos por la Unidad.
	Gestionar con las comunidades y gobiernos locales (entes territoriales) la logística necesaria para poder llevar a cabo las jornadas de trabajo.

XIII. CONTEXTO ESTRATEGICO DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. ALCANCE

El Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo aplica a todos los funcionarios de planta, contratistas, colaboradores, visitantes, proveedores y otras partes interesadas que se encuentran dentro de las sedes y oficinas del nivel nacional y territorial de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Contempla acciones en los campos de estilo de vida, puesto de trabajo, salud física, riesgo psicosocial, y cumplimiento de lo establecido en la Resolución 0312 de 2019, emitida por MinTrabajo. Así mismo, se deberán llevar a cabo acciones de: actividad física, equilibrio de vida, alimentación sana, salario emocional, liderazgo en valores, entorno físico, prevención del riesgo (exámenes médicos), entre otros como.

- Adelantar inspecciones físicas a la Entidad y ergonómicas a los servidores.
- Programar y ejecutar simulacros de evacuación de las instalaciones de la Unidad.
- Elaborar e implementar el programa de autocuidado.
- Ejecutar acciones de apoyo para la preservación del medio ambiente
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, y comité de convivencia laboral
- Inducción y reinducción mediante modulo virtual a todos los funcionarios en temas de seguridad y salud en el trabajo.

2. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN SST

Los roles y responsabilidades en el SGSST son asignadas, documentadas y comunicadas a todos los niveles de la Unidad. Esta información se registra en la matriz de roles y responsabilidades.

La asignación de responsabilidades de los trabajadores y colaboradores en seguridad y salud en el trabajo es una obligación de la Unidad. A continuación, se presenta una lista de responsabilidades establecidas en el Decreto 1072 de 2015 en su capítulo 6, artículo 2.2.4.6.10. Y a nivel contractual para los funcionarios y contratistas de la Unidad:

- Conocer, entender y aplicar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Conocer los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo de sus actividades y aplicar las medidas para controlarlos.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Unidad.

- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST; y
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Asistir y participar activamente en la inducción y reinducción y cursos de entrenamiento.
- Mantener y usar de acuerdo con el estándar los elementos de protección personal requeridos para sus actividades en los casos que aplique.
- Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo.
- Cumplir con la programación de los exámenes médicos de preingreso, periódicos, egreso, post-incapacidad y por cambio de ubicación.
- Conocer y utilizar adecuadamente los procedimientos para las tareas asignadas.
- Aplicar normas y políticas para asegurar un sitio de trabajo libre de tabaco, alcohol y drogas.
- Conocer y aplicar el procedimiento de emergencias del sitio de trabajo, incluidas alarmas, sistemas de protección, sistemas de emergencia y comunicaciones.
- Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidas en el plan de capacitación.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Identificar y evaluar los peligros del lugar donde se realizarán actividades de alto riesgo y aplicar las medidas correctivas necesarias.
- Participar activamente en la elección del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST y en la elección del comité de convivencia.

3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El Subsistema tiene definido las siguientes necesidades y expectativas de las partes interesadas, las cuales pueden ser consultadas a mayor detalle en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/identificacion-partes-interesadas/45294>

- Que se promuevan y ejecuten programas de promoción y prevención que contribuyan a disminuir la accidentabilidad y la incidencia de enfermedades laborales.
- Que se atiendan los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en las actividades de los colaboradores de la Unidad.
- Mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto.

4. PLANES Y PROGRAMAS SGSST

Para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, se han diseñado planes y programas en el SG-SST los cuales pueden ser consultado en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-de-Talento-Humano> y <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/informes-proyectos-y-planes/149>, entre los planes se encuentran los siguientes:

4.1. Plan de trabajo anual de SST: Es el documento en el que se consignan todas las actividades que se realizan en materia de SST durante el período de un año.

4.2. Plan de comunicaciones: En este documento se incluyen todas las acciones a realizar en tres áreas: comunicación interna, comunicación a contratistas y visitantes y comunicación externa.

4.3. Planes de emergencias: El Plan de emergencias contiene las acciones a seguir en caso de situaciones de calamidad, urgencia o catástrofe.

4.4. Programa de capacitación: Incluye básicamente dos componentes:

- Programa de inducción y reinducción. Es una capacitación obligatoria que debe impartirse a los empleados nuevos y antiguos, a los contratistas y a los proveedores. Su propósito es el de ilustrar y comunicar acerca de la política y normas de la Unidad en materia de SST.
- Programa de prevención SST: Incluye diversas actividades para ilustrar al personal de la Unidad sobre medidas específicas de seguridad y prevención de los accidentes y las enfermedades laborales. Básicamente se compone de charlas periódicas en temas de seguridad y salud en el trabajo.

4.5. Programa de inspecciones: Las inspecciones son un elemento determinante para la evaluación y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Dentro del programa de inspecciones se contemplan las siguientes:

- Inspecciones planeadas
- Inspección de botiquines
- Inspección de extintores
- Inspección de EPPs

4.6. Programa de monitoreo de SST: Comprende todas las actividades encaminadas a prevenir y proteger la integridad de los funcionarios, contratistas y visitantes, en el espacio de la Unidad. Incluye los siguientes programas:

- Programa de gestión de riesgos prioritarios. Actividades y medidas para prevenir, mitigar o eliminar el riesgo en los siguientes aspectos y componentes: áreas locativas, comisiones a puntos de la Unidad a nivel nacional o a terreno.
- Programa de señalización. Incluye la definición y puesta en marcha de los elementos comunicativos que se requieran para evitar o prevenir accidentes, y para lograr una eficaz aplicación de las medidas de control en seguridad y salud.
- Programa de EPP. Incluye el manejo, uso y control de los elementos de protección personal.
- Programa de higiene y salud ocupacional. Incluye la programación, seguimiento, registro y control de los exámenes médicos que debe practicarse a los funcionarios. También las acciones de monitoreo sobre factores como: ergonomía, riesgos biológicos y condiciones psicosociales en la Unidad.

4.7. Programa de gestión del cambio: Incluye todas las actividades encaminadas a verificar el cumplimiento de los objetivos del SG-SST, analizar los resultados obtenidos a partir del seguimiento a las enfermedades, accidentes e incidentes laborales, e incorporar las actualizaciones o novedades que puedan presentarse en materia legal.

4.8. Programa de simulacros: Comprende la programación de simulacros para evaluar el cumplimiento de las acciones a seguir, en función de lo definido en el Plan de Emergencias.

Permite evaluar la eficacia de los procedimientos de respuesta ante situaciones de incendio, sismos, emergencia médica, y evacuación.

4.9. Programa anual de monitoreo ambiental: Comprende, entre otros aspectos, un seguimiento a:

- Ruido ambiental
- Condiciones de iluminación
- Radiación electromagnética
- Calidad del aire
- Calidad del agua
- Factores meteorológicos

En los casos que se requiera y aplique.

4.10. Programa de selección y evaluación de proveedores: A través de este programa se definen y aplican las condiciones que deben cumplir los proveedores, en materia de SST, para que sean seleccionados.

4.11. Protocolo de bioseguridad: La Unidad adopta e implementa el protocolo de bioseguridad para afrontar el riesgo biológico derivado de la pandemia por COVID-19. El protocolo realizado cumple con la Resolución 666 de 2020 y aquellas que la modifiquen, reemplacen o complementen.

5. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS SGSST

Como parte del trabajo de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles el proceso de talento humano realiza la identificación de peligros y evaluación de riesgos en el desarrollo de las actividades laborales de acuerdo a la metodología establecida por la Unidad, cuyos resultados se consignan en la "Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles", el cual sirve como insumo para identificar los riesgos de Seguridad y salud en el trabajo que harán parte de la Matriz de riesgos institucionales de la Unidad.

RIESGOS	CONTROLES
Incumplimiento de los requisitos legales del SG-SST	El profesional a cargo del SG-SST mensualmente registra el seguimiento a las actividades del Plan Anual de Trabajo verificando el avance de las metas establecidas para soportar el cumplimiento de las responsabilidades legales de implementación del sistema. En caso de encontrar diferencias ajustará las actividades del equipo de SST y la ARL para el cumplimiento de las metas. Evidencia: seguimiento al plan anual de trabajo SST
Afectación de la integridad de las personas por la ocurrencia de accidentes de trabajo	El profesional a cargo del SG-SST cada vez que se reporta la ocurrencia de un accidente de trabajo ordena al equipo de investigación el conocimiento de los hechos y circunstancias a fin de determinar las causas; dependiendo de las conclusiones del informe, coordina la implementación de acciones para prevenir que se vuelva a presentar. Evidencia: Formato y Formato de Investigación de accidentes de trabajo
Incremento de los niveles de ausentismo y/o morbilidad asociados a diagnósticos monitoreados a través de programas de vigilancia	Los profesionales del equipo de SST mensualmente consolidan estadísticas de actividades preventivas y monitoreo de las condiciones de salud del personal focalizado en los programas de vigilancia epidemiológica registrando la evolución de la sintomatología y el cumplimiento de las recomendaciones para su control o mitigación; en caso de identificar síntomas de deterioro, ajustará el plan de

epidemiológica (DME, PCS, CVA)	prevención individual o remitirá para tratamiento médico. Evidencia: Seguimientos y estadísticas de los programas de vigilancia epidemiológica (DME, PCS, CVA)
--------------------------------	--

De acuerdo con la matriz de identificación de los peligros y valoración de los riesgos, el cual permite conocer y entender los peligros presentes en la Entidad, se han identificado 7 riesgos, clasificados así:

- ✓ Biológico
- ✓ Físico
- ✓ Químico
- ✓ Biomecánico
- ✓ Psicosocial
- ✓ Fenómenos Naturales
- ✓ Condiciones de Seguridad

Siendo los riesgos más altos actualmente en la Unidad: Condiciones de Seguridad, Biológico y Psicosocial.

6. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

El SGSST como parte de la implementación del subsistema realizó un el análisis DOFA, con el objetivo de identificar debilidades, amenazas. Oportunidades y fortalezas.

ACTIVIDADES PRIORIZADAS (CRITICAS)	FACTORES NEGATIVOS INTERNOS		FACTORES NEGATIVOS EXTERNOS	
	DEBILIDADES		AMENAZAS	
	Tipo	Factor	Tipo	Factor
	Implementar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Talento Humano	Insuficiente personal para la administración e implementación del sistema de Seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional y territorial.	Social y cultural
Financiero		Infraestructura, dotación y mantenimiento inadecuados en las sedes territoriales, centros regionales, debido a que todos los centros regionales y puntos de atención son de las alcaldías y la inversión debe ser de las alcaldías, la Unidad tiene limitantes para suplir elementos y mantenimiento de las sedes.	Político o de relacionamiento	Dificultad para la oportuna ejecución de actividades a cargo de la ARL, puntos de atención a víctimas y centros regionales. (dinámica de servidores es diferente, por la atención a víctimas, imposibilidad de hacer actividades por su trabajo)
Comunicación interna		Ineficacia de los canales internos de comunicación entre áreas y nivel central y territorial, así como la incapacidad de llegar hasta los puntos de atención de difícil acceso para la intervención de los trabajadores.	Ambientales	Condiciones geográficas que aumentan el riesgo de catástrofes y factores de riesgo biológico.

Estratégico	Falta de liquidez y de previsión en el equilibrio presupuestal lo que dificultad en la articulación, liderazgo y cultura para conocer y participar en actividades de SST.	Económico y Financiero	Falta de Inversión y capital a partir del presupuesto dado a la Unidad para las actividades de SST.
Procesos y procedimientos	Se presentan reprocesos y repetición de actividades en el grupo de talento humano, por falta de articulación entre los equipos de T.H.	Político o de relacionamiento	Inestabilidad de los directivos, lo que no permite tener unas políticas estables.
Estratégico	Falta de apoyo desde la dirección estratégica para poder llegar a todo el territorio.	Ambientales	Presencia de una epidemia o pandemia que afecte la realización de las actividades de SST y en general las actividades de la Unidad.
Comunicación interna	Desarticulación de los equipos internos del Grupo de Talento Humano (SST-Bienestar-Cuidado emocional, clima laboral y organizacional y capacitación)		
Talento Humano	Falta de capacidad para la atención a funcionarios, contratistas y operadores por factores del riesgo psicosocial alto.		
FACTORES POSITIVOS INTERNOS		FACTORES POSITIVOS EXTERNOS	
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
Tipo	Factor	Tipo	Factor
Talento Humano	Personal comprometido e idóneo para la ejecución de programas, con apoyo en territorio por parte de los brigadistas y del COPASST	Económico y Financiero	Obligatoriedad de la ARL y el corredor de seguros en reinversión de recursos para el desarrollo de programas de prevención.
Procesos y procedimientos	Documentación del sistema actualizada y ajustada a los lineamientos legales, necesidades y metas.	Tecnológico	Disponibilidad de plataformas tecnológicas de ARL (realización de talleres de PYP, cursos virtuales). Autoreporte de sintomatologías del COVID-19. Herramientas tecnológicas de los Ministerios, o entidades públicas para consulta de Legal o demás consultas
Financiero	Capacidad instalada en dotación para atención de emergencias a nivel nacional y territorial (direcciones territoriales)	Legal y normativo	Aplicación de la normatividad vigente para su cumplimiento.
Financiero	Asignación de recursos para inversión de las actividades	Político o de relacionamiento	Apoyo técnico y jurídico de la ARL para la correcta implementación del SG-SST.

Talento Humano	Conocimiento básico del SG-SST por parte de todos los funcionarios, contratistas y operadores a través de los cursos de capacitación de SST(curso de 50 horas)	Social y cultural	Cumplir con las expectativas de los trabajadores, Mejorar condiciones sociales, laborales y culturales Generación de nuevos líderes.
Comunicación interna	Existe una matriz de comunicaciones con estrategias, para dar a conocer el SG-SST.	Legal y normativo	Posibilidad de generar sistemas integrados de gestión.
Tecnológico	El Equipo de SST estableció una estrategia de capacitación virtual en todos los temas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, accesible en cualquier momento dirigida a todos los funcionarios, contratistas y operadores.	Legal y normativo	Posibilidad de tener acceso a la información, capacitaciones y cursos de formación ofrecidos por entidades Nacionales.
Procesos y procedimientos	Asignación de roles y responsabilidades claras y específicas para todas las personas involucradas en los temas de SST.		
Comunicación interna	Articulación con el COMR con la finalidad de generar estrategias de prevención en accidentes laborales en comisión.		

XIV. CONTEXTO ESTRATEGICO DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

1. ALCANCE

El Subsistema de Gestión Ambiental se implementa en todas las instalaciones físicas y espacios de trabajo necesarios para el desarrollo de sus 18 procesos, puntualmente en todas las sedes a nivel nacional y sus direcciones territoriales.

2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Mediante Resolución 00236 del 05 marzo del 2020 se establecen los Grupos internos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se fijan sus funciones y se dictan otras disposiciones establece que El Grupo de Gestión Administrativa y Documental tiene como objetivo liderar la implementación de la política de gestión ambiental.

3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El Subsistema de Gestión Ambiental ha establecido las siguientes necesidades y expectativas de sus partes interesadas:

3.1. Víctimas del conflicto armado (sujetos individuales y sujetos colectivos).

Necesidades.

- ✓ Recibir medidas de reparación integral sostenibles que no generen impactos negativos sobre el ambiente y el territorio.
- ✓ Acceder a productos y servicios sostenibles y de bajo impacto ambiental.

Expectativas.

- ✓ Evitar impactos ambientales adversos sobre el ambiente, territorio y la población víctima durante el desarrollo de las actividades propias de la Unidad.
- ✓ Cumplimiento de los criterios de sostenibilidad contratados por parte de los operadores.
- ✓ Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable.
- ✓ Garantizar un ambiente sano a la población víctima del conflicto armado.

3.2. Entidades de orden nacional y territorial (órganos de control ambiental y recicladores de oficio y gestores de residuos).

Necesidades.

- ✓ Atender los requerimientos y/o solicitudes efectuadas por organismos de control ambiental.
- ✓ Prestar el servicio de manejo, transporte, y disposición final de residuos peligrosos y postconsumo.
- ✓ Prestar el servicio de manejo, transporte y aprovechamiento de residuos sólidos (material reciclable).
- ✓ Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable.
- ✓ Aprovechamiento de las sensibilizaciones, capacitaciones y asistencias técnicas.

Expectativas.

- ✓ Gestionar adecuadamente los residuos peligrosos generados durante el desarrollo de los productos y servicios de la entidad.
- ✓ Aprovechar los residuos sólidos generados por la entidad (material reciclable).
- ✓ Cumplimiento de los criterios de sostenibilidad contratados por parte de los operadores.
- ✓ Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable.
- ✓ Garantizar un ambiente sano a la población víctima del conflicto armado.

3.3. Sociedad (ciudadanos, organización civil organizada).

Necesidades.

- ✓ Que la Unidad implemente programas de gestión ambiental que controlen los aspectos ambientales significativos de los procesos de la entidad.
- ✓ Comunicación de los aspectos ambientales significativos de la entidad.
- ✓ Implementación del Plan de Gestión Ambiental (PGA).
- ✓ Que la Unidad adquiera productos y servicios de bajo impacto ambiental.

Expectativas.

- ✓ Productos y servicios de bajo impacto ambiental adquiridos por parte de la Unidad.
- ✓ Que la Unidad implemente programas de gestión ambiental que controlen los aspectos ambientales significativos de la entidad.
- ✓ Cumplimiento de los criterios de sostenibilidad contratados por parte de los operadores.
- ✓ Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable.
- ✓ Garantizar un ambiente sano a la sociedad.

3.4 Clientes Internos (funcionarios, contratistas, proveedores y colaboradores en general).

Necesidades.

- ✓ Implementación del Plan de Gestión Ambiental (PGA).
- ✓ Que la Unidad implemente programas de gestión ambiental que controlen los aspectos ambientales significativos de los procesos de la entidad.
- ✓ Comunicación de los aspectos ambientales significativos de la entidad.
- ✓ Adquirir productos y servicios de bajo impacto ambiental.
- ✓ Capacitaciones en los programas de gestión ambiental desarrollados por la entidad.
- ✓ Cumplimiento de la política ambiental.
- ✓ Trabajar en un ambiente ambientalmente saludable.
- ✓ Implementar controles de gestión ambiental.

Expectativas.

- ✓ Productos y servicios de bajo impacto ambiental adquiridos por parte de la Unidad.
- ✓ Que la Unidad Implemente programas de gestión ambiental que controlen los aspectos ambientales significativos de la entidad.
- ✓ Garantizar un ambiente sano.
- ✓ Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable.
- ✓ Fortalecer el conocimiento en medio ambiente frente a la aplicación de los programas de gestión ambiental de la entidad.
- ✓ Reducir los impactos ambientales negativos sobre el medio ambiente producto de las actividades desarrolladas por el Unidad.

4. PLANES Y PROGRAMAS

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, teniendo en cuenta las condiciones ambientales actuales y acorde con la matriz de aspectos e impactos ambientales; diseñó cinco (5) programas de gestión ambiental armonizados con los Objetivos de Desarrollos Sostenible, el Plan Nacional de Desarrollo y la normatividad ambiental aplicable, cuyo objetivo es el fortalecimiento de la cultura y educación ambiental, el uso racional de recursos y un ambiente sano; estos programas son:

- ✓ Programa de Ahorro y uso eficiente del agua y la energía.
- ✓ Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos.
- ✓ Programa de Buenas Prácticas cero papel.
- ✓ Programa de Compras sostenibles.
- ✓ Programa de Implementación de prácticas sostenibles.

Para consultar a mayor detalle estos programas se pueden consultar en <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/plangestionambiental.pdf> y <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/informes-proyectos-y-planos/149>

5. ANÁLISIS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

De acuerdo a lo definido por el Subsistema de gestión ambiental se determinaron los aspectos ambientales significativos de sus 18 procesos y direcciones territoriales, así como, sus impactos ambientales asociados mediante la implementación de "*la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales*", la cual permite efectuar una valoración de cada aspecto e impacto, analizar cada aspecto desde el punto de ciclo de vida y determinar los controles necesarios en materia de gestión ambiental.

Teniendo en cuenta los resultados de la matriz se actualiza el plan de gestión ambiental de la entidad, sus programas y metas propuestas con la finalidad de "*Fomentar en la Entidad acciones*

de gestión ambiental que propendan por el fortalecimiento de la cultura y la educación ambiental, el uso racional de los recursos naturales y un ambiente sano con el fin de controlar los aspectos e impactos ambientales negativos producto de las actividades de la Unidad para las Víctimas”.

6. CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO.

El ciclo de vida se refiere a las diferentes etapas que tienen los productos o servicios que termina con la disposición final de los aspectos ambientales con el fin de disminuir en cantidad y significancia los impactos ambientales que se puedan causar. Para el caso de la Unidad para las Víctimas, se identificaron cuatro etapas del ciclo de vida de los servicios que se prestan, estos son:

- ✓ Adquisición de productos y/o servicios: Son los productos o servicios necesarios para que la Unidad pueda funcionar y prestar sus servicios a las partes interesadas, entre ellos se pueden encontrar los insumos de papelería, equipos eléctricos y electrónicos, infraestructura física y elementos para su mantenimiento, servicios de transporte, aseo y cafetería, acueducto, alcantarillado y energía eléctrica.
- ✓ Diseño y operación del servicio: En esta etapa se da uso a los diferentes servicios y productos adquiridos, por lo que es donde se generan los aspectos ambientales de forma directa.
- ✓ Productos generados: Hace referencia a todos los productos obtenidos mediante el desarrollo de las actividades de los diferentes procesos de la Unidad, estos productos en su mayoría es información documentada tanto de manera física como digital.
- ✓ Disposición final: En la etapa final se disponen todos los residuos generados durante la etapa de operación, en donde la mayoría de los residuos que se producen corresponden a residuos sólidos (residuos ordinarios y material reciclable), residuos peligroso y vertimientos.

Cada aspecto ambiental será clasificado en una de las etapas anteriores y se tendrá en cuenta en la “Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales” en donde se relacionan las etapas del ciclo de vida, las actividades realizadas en las etapas, los aspectos ambientales asociados, los controles mediante los cuales se establecen actividades que permitan mantener en niveles bajos o reducir la magnitud de los impactos ambientales, y las evidencias que permitan la verificación del control.

7. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

El Subsistema de Gestión Ambiental como parte de la implementación del subsistema realizó un el análisis DOFA, con el objetivo de identificar debilidades, amenazas. Oportunidades y fortalezas.

Cuestiones Internas y externas.			
Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
Personal insuficiente para la implementación del Subsistema de Gestión Ambiental.	Apoyo de los enlaces del SIG para divulgar la información al interior de los diferentes procesos	Implementación del Plan de Gestión Ambiental (PGA) y sus programas de gestión ambiental.	Cambio de la normatividad ambiental aplicable y Falta de actualización del normograma institucional.

Rotación de personal, falta de idoneidad de las personas encargadas del manejo, almacenamiento, transporte y disposición final de los residuos con carácter de peligrosidad y de manejo especial producto de las actividades desarrolladas por la entidad.	Desarrollo de auditorías internas al Subsistema ambiental.	Cronograma y ejecución de actividades de capacitación, socialización y campañas de conciencia ambiental.	Incumplimiento por parte de los funcionarios, contratistas y colaboradores a los lineamientos normativos ambientales aplicables a la entidad.
Dificultad para articular los lineamientos y controles de gestión ambiental nivel territorial y nivel nacional.	Normatividad ambiental establecido por las entidades gubernamentales que ayuda a establecer lineamientos al interior de la entidad.	Acompañamiento de la Oficina de comunicaciones para la socialización del subsistema ambiental	Desconocimiento del manejo, transporte y disposición final de los residuos con características de peligrosidad y de manejo especial por parte de los funcionarios, contratistas y operadores de servicios aseo y mantenimiento.
Debilidad en la toma de conciencia Frente a la separación de residuos sólidos.		Inclusión de criterios de sostenibilidad ambiental a los procesos de contratación adelantados por la entidad.	

XV. CONTEXTO ESTRATEGICO DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. ALCANCE

El Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas cubre todos los activos de información, a todos los funcionarios, proveedores, contratistas, colaboradores y terceros que tengan acceso a la información y/o recursos de tecnología de la Entidad.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en el marco de la implementación de la Ley 1448 de 2011, genera, obtiene, almacena, ofrece, intercambia, divulga y actualiza información clasificada, reservada y pública, relacionada con la población víctima colombiana, sus funcionarios, contratistas, colaboradores y/o terceros contratados por operadores.

Dentro del alcance del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, se incluyen los 18 procesos de la Entidad. Adicionalmente, el alcance del Subsistema incluye la operación soportada por los procesos de la Entidad, y en consecuencia, la información que se genera o soporta las diferentes actuaciones en el marco del cumplimiento de la normatividad.

2. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con los objetivos estratégicos definidos en la política de gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, a continuación, se listan los objetivos específicos de las estrategias definidas en la implementación del manual del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.

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

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación se mencionaran los roles y responsabilidades que hacen parte al Subsistema de Gestión Seguridad de la Información.

3.1 Dirección general

Funciones:

- ✓ Establecer el Manual de Gestión de Seguridad de la Información, su política y sus modificaciones.
- ✓ Supervisar y velar porque la estrategia definida en la Entidad cumpla con la ejecución de los objetivos de la organización.
- ✓ Divulgar y promover los principios y pilares básicos a seguir dentro de la Entidad para la seguridad de la información.
- ✓ Autorizar los recursos para la adecuada gestión de la seguridad de la información mediante la implementación y el funcionamiento de un sistema de gestión eficaz.

3.2 Comité institucional de gestión y desempeño

Funciones:

Son funciones generales relacionadas con la gestión de Seguridad de la Información del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas:

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

Son funciones operativas relacionadas con la gestión de Seguridad de la Información del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas:

- ✓ Revisar los diagnósticos de Seguridad de la Información.
- ✓ Revisar y analizar los incidentes graves de Seguridad de la Información.
- ✓ Identificar necesidades de seguridad de la información y apoyar su implementación.
- ✓ Validar y aprobar las Políticas Específicas de Seguridad de la Información.
- ✓ Validar y aprobar el plan de capacitación, comunicación y sensibilización de políticas, lineamientos y procedimientos Seguridad de la Información.
- ✓ Asistir a las reuniones planeadas, de seguimiento o extraordinarias citas por el líder de seguridad de la información.
- ✓ Realizar revisiones periódicas del SGSI (por lo menos una vez al año) y según los resultados de esta revisión definir las acciones pertinentes.
- ✓ Elaborar actas de reunión que se realicen para cada uno de los procesos citados por el Comité Institucional de gestión y desempeño de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. de Seguridad de la Información.

3.3 COMR (Centro de Operaciones Monitoreo y Riesgo).

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

3.4 Mesa de gobierno digital

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

3.5 Oficina de Tecnologías de Información

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

3.6 Responsable de seguridad de la información

- ✓ Definir los planes para la adopción del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Entidad.
- ✓ Gestionar la implementación de los planes del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Entidad.
- ✓ Ejecutar las actividades orientadas a la definición, oficialización e implementación de las políticas y lineamientos de seguridad de la Información.
- ✓ Gestionar la generación del plan de tratamiento de riesgos que se identifiquen de acuerdo con los activos de información críticos de LA ENTIDAD.
- ✓ Diseñar y adoptar las definiciones orientadas al aseguramiento del intercambio de información, entre dependencias de LA ENTIDAD u otras entidades.
- ✓ Proponer acciones que mitiguen los riesgos de seguridad digital en articulación con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Entidad.
- ✓ Formular y ejecutar planes de mejoramiento asociados con hallazgos u observaciones relacionadas a la seguridad de la información.
- ✓ Gestionar la definición y ejecución de planes de sensibilización orientados al aseguramiento de la información de la Entidad.
- ✓ Establecer y mantener el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que proporcione un enfoque estándar, formal y continuo para la gestión de la seguridad de la información, mediante la habilitación de tecnología segura y procesos de negocio alineados con los requisitos del negocio.
- ✓ Gestionar la construcción del tratamiento de riesgos de seguridad de la información y privacidad, que describa cómo se debe manejar el riesgo de seguridad de la información y cómo se debe alinear con la estrategia y la arquitectura de la empresa.
- ✓ Asegurar que las recomendaciones para implementar mejoras a la seguridad se basen en casos de negocio aprobados, implementados como una parte integral del desarrollo de servicios y soluciones, y que operen como una parte integral de la operación de la Entidad.
- ✓ Seleccionar y proponer herramientas de seguridad y gestionar su adquisición en caso de ser aprobada.
- ✓ Acompañar los ejercicios de Arquitectura Empresarial liderados por Arquitectura y Gobierno de TI y desarrollar los artefactos de arquitectura que sean de su competencia en coordinación con el grupo de arquitectura y gobierno de TI.
- ✓ Identificar, clasificar, organizar, actualizar, utilizar y compartir la información y el conocimiento.

3.7 Gestor Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

- ✓ Realizar las actividades encaminadas al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Entidad, así como de la adopción del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC en la Entidad.
- ✓ Diseñar e implementar controles de seguridad con base en buenas prácticas y brechas de seguridad respecto a la NTC ISO-IEC 27001:2013 y al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC.
- ✓ Apoyar la identificación de activos críticos en procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora, en el marco del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- ✓ Apoyar la identificación, valoración y evaluación de riesgos de seguridad digital relacionados con activos críticos identificados en la Entidad.
- ✓ Diseñar, gestionar y hacer seguimiento a la implementación de planes de tratamiento a riesgos identificados sobre activos críticos de la Entidad.
- ✓ Desarrollar actividades orientadas a la implementación de políticas y lineamientos de seguridad de la Información de la Entidad.

- ✓ Identificar, diseñar e implementar actividades orientadas a la implementación de controles de seguridad relacionados con la vinculación, sensibilización y desvinculación del recurso humano de la Entidad.
- ✓ Apoyar la implementación de la guía para la identificación de infraestructura crítica en la Entidad., en el marco de los lineamientos establecidos por el Comando Conjunto Cibernético del Gobierno Colombiano.

3.8 Gestor De Seguridad Informática

- ✓ Realizar análisis de brechas de seguridad relacionado con infraestructura de TI y Sistemas de información de la Entidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- ✓ Proponer la implementación o mejora de controles de seguridad con base en el análisis de brechas sobre la infraestructura de TI y Sistemas de información de la Entidad.
- ✓ Administrar y monitorear dispositivos de seguridad informática de la Entidad.
- ✓ Identificar y analizar vulnerabilidades de sistemas de información de la Entidad y la plataforma que los soporta.
- ✓ Proponer e implementar requerimientos de seguridad con base en las amenazas y vulnerabilidades de la Infraestructura tecnológica de la Entidad.
- ✓ Proponer e implementar soluciones de seguridad que mitigan riesgos de seguridad de la informática.
- ✓ Realizar actividades para la atención, análisis y respuesta a incidentes de seguridad de la Información.
- ✓ Apoyar el fortalecimiento de la seguridad de servidores de aplicación y base de datos críticos de la Entidad (Hardening), proyectando las reglas de configuración a implementar por parte del dominio de infraestructura.
- ✓ Realizar actividades relacionadas el aseguramiento de la información en el ciclo de vida del desarrollo de software en la Entidad.
- ✓ Realizar de manera controlada, actividades de ingeniería social, aprobadas por la Entidad, en el marco de la sensibilización de los funcionarios y contratistas de la Entidad.

3.9 Gestor de Continuidad

- ✓ Gestionar el catálogo de servicios críticos de operación y de TI, en articulación con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- ✓ Identificar los requisitos de disponibilidad de los servicios críticos de TI, desde el punto de vista operativo, en términos de: Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO), Punto Objetivo de Recuperación (RPO) y Periodo máximo tolerable de interrupción (MTPD).
- ✓ Realizar análisis de brecha entre los requisitos de disponibilidad de servicios TI, desde el aspecto operativo, frente a la capacidad de recuperación de los servicios TI, por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- ✓ Identificar los activos tipo software o hardware que soportan los servicios críticos de TI para la operación de la Entidad.
- ✓ Proponer escenarios de falla o interrupción de operación misional, con enfoque a los servicios TI.
- ✓ Diseñar planes y/o protocolos para la ejecución en situaciones de crisis (Interrupción de la operación por falla en servicios TI), que permitan el restablecimiento a la normalidad en el menor tiempo posible.
- ✓ Proponer e implementar controles que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia de escenarios que ocasionen la interrupción o falla de servicios TI.
- ✓ Proponer e implementar controles que permitan reducir el impacto de la ocurrencia de escenario que ocasionen la interrupción o falla de servicios TI.

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas por el subsistema son:

PARTES INTERESADAS	SUBGRUPOS	NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA
Víctimas del Conflicto Armado	Sujetos Individuales Sujetos Colectivos	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información almacenada en los Sistemas de Información. 	<p>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.</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> • 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
Sociedad	Comunidad Civil	<p>Generación de instrumentos en el marco de la ley de transparencia y acceso a la información pública.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de activos de información 2. Índice de información clasificada y reservada 3. Esquema de publicación de la información. 	Conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes
Entidades del Orden Nacional y Territorial	SNARIV	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de intercambio de información de la población víctima, de acuerdo con los pilares de la información. 	Entidades privadas y públicas en el orden nacional y territorial que facilitan la articulación e incidencia en la implementación de la política pública de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral para las víctimas.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Gobernaciones y Alcaldías	<ul style="list-style-type: none"> • Delegación territorial para la asignación de usuario y roles para el acceso a los aplicativos misionales 	Gobernaciones y Alcaldías: Son entidades territoriales con personería jurídica de derecho público que gozan de autonomía en la gestión.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Defensoría del Pueblo	Entidad encargada de interponer acciones públicas en defensa de la Constitución Política, de la ley, del interés general y de los particulares, ante cualquier	Entidad encargada de interponer acciones públicas en defensa de la Constitución Política, de la ley, del interés general y de los particulares, ante cualquier jurisdicción, servidor público o autoridad

		jurisdicción, servidor público o autoridad	
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Personerías		Entidad del ministerio Público, la cual guarda y promueve los derechos humanos. La protección del interés público. La vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Departamento Nacional de Planeación		Desarrollar los lineamientos de planeación impartidos por el Presidente de la República y coordinar el trabajo de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de resultados del Plan Nacional de Desarrollo y de otras políticas del Gobierno Nacional .
Entidades del Orden Nacional y Territorial	DAFT - Departamento Administrativo de la Función Pública	Envío de respuestas al diligenciamiento del formato FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión)	Entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	DPS- Departamento para la Prosperidad Social	Informe anual del avance en la implementación del modelo de Seguridad y privacidad de la Información, para ser enviado luego MINTIC	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social es la Entidad del Gobierno de Colombia que encabeza el Sector de Inclusión Social y Reconciliación
Entidades del Orden Nacional y Territorial	MINTIC	Avance anual en la entrega del Modelo de seguridad y Privacidad de la Información	El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es un ministerio de Colombia encargado de las tecnologías de la información y la comunicación.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Centro Cibernético Policial	•Notificación de incidentes cibernéticos que puede afectar la información de la Unidad.	Esta dependencia hace prevención para combatir los delitos cibernéticos y garantizar los derechos de los ciudadanos
Entidades del Orden Nacional y Territorial	CSIRT - PONAL	•Notificación de incidentes cibernéticos que puede afectar la información de la Unidad.	Un Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas es un centro de respuesta a incidentes de seguridad en tecnologías de la información. Se trata de un grupo de expertos responsable del desarrollo de medidas preventivas y reactivas ante incidencias de seguridad en los sistemas de información
Entidades del Orden Nacional y Territorial	ColCERT (Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia)	•Notificación de incidentes cibernéticos que puede afectar la información de la Unidad.	Organismo coordinador a nivel nacional en aspectos de ciberseguridad y ciberdefensa y tiene como misión la protección de la infraestructura crítica del Estado colombiano frente a emergencias de ciberseguridad que atenten o comprometan la seguridad y defensa nacional.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Comando Conjunto Cibernético CCOCI	•Aplicación de la Guía para la identificación de infraestructura crítica de la nación.	Unidad élite en aspectos relacionados con la Ciberseguridad y Ciberdefensa, incluida la protección de las Infraestructuras Críticas Cibernéticas Nacionales, desarrollando operaciones militares en el ciberespacio para defender la soberanía, la independencia, la integridad territorial y el orden constitucional, contribuyendo a generar un ambiente de paz, seguridad y defensa nacional.

Entidades del Orden Nacional y Territorial	Superintendencia de Industria y Comercio	<ul style="list-style-type: none"> Envío de Bases de Datos con información de carácter personal 	La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Fiscalía General de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> Envío de informes por delitos informáticos de personal involucrado hacia y desde de la Unidad. 	Es un organismo independiente adscrito al poder judicial en Colombia. Esta institución retoma las tareas que se realizaban en la extinta Dirección Nacional de Instrucción Criminal, y su principal función es investigar y acusar a los presuntos responsables de haber cometido un delito a partir del sistema penal oral acusatorio implementado con la ley 906 de 2004.
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Procuraduría General de la Nación		La Procuraduría General de la Nación en Colombia es un órgano de control autónomo que se encarga de investigar, sancionar, intervenir y prevenir las irregularidades cometidas por los gobernantes, los funcionarios públicos, los particulares que ejercen funciones públicas y las agencias del Estado Colombiano
Entidades del Orden Nacional y Territorial	Contraloría General de la República		La Contraloría General de la República es el máximo órgano de control fiscal del estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas en Colombia.
Cientes Internos	Gestión Jurídica	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción. Envío de Inventario de Activos de Información, para la validación del requisito legal y normativo del inventario.	Asesorar jurídicamente a la Unidad para las Víctimas en las actuaciones administrativas de los procesos, representar judicial y extrajudicialmente, mediante la previniendo el daño antijurídico y brindando la seguridad jurídica a la Entidad, garantizando el cumplimiento a las normas aplicación de la normatividad vigente con el fin de velar por los intereses de la unidad, constitucionales y legales vigentes
Cientes Internos	Gestión Financiera	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de coordinar, administrar y controlar el registro de las operaciones relacionadas con la ejecución del presupuesto, para el cumplimiento normativo del resultado del ejercicio financiero y contable.
Cientes Internos	Gestión Contractual	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de establecer los lineamientos para la estructuración del plan anual de adquisiciones de la Unidad y las actividades de planeación contractual, previas a la identificación e inicio de cada uno de los procedimientos según la modalidad contractual para generar los procesos de contratación requeridos por todas las dependencias de la Unidad.
Cientes Internos	Gestión Documental	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada gestionar y controlar los diferentes documentos recibidos y producidos por la entidad, con el fin de dar tratamiento, conservación y disposición final, conforme a la normativa vigente.

Cientes Internos	Gestión de Talento Humano	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada planear, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las acciones relacionadas con la administración y el desarrollo del Talento Humano al servicio de la Unidad, en pro del mejoramiento continuo, la satisfacción del personal y el desarrollo institucional, que permita contar con servidores idóneos competentes, en un ambiente cálido de trabajo, para atender la misión y objetivos de la Entidad.
Cientes Internos	Gestión Administrativa	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada garantizar la gestión de los servicios administrativos, con una adecuada administración de los bienes de las dependencias de la entidad a nivel central y territorial, por medio de la definición de directrices y la contratación de servicios, para garantizar el desarrollo y funcionamiento de la UARIV.
Cientes Internos	Prevención de Hechos Victimizantes	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Encargado de apoyar a las entidades territoriales, para el fortalecimiento de su capacidad de respuesta institucional; a través de la identificación y verificación de riesgos de violaciones a derechos en el marco del conflicto armado e infracciones al derecho internacional humanitario, coordinación interinstitucional en espacios de prevención y acciones de asistencia y atención humanitaria en la inmediatez; mitigando el impacto de la violencia sobre la población víctima, con inclusión del enfoque diferencial étnico en la fase de la Prevención Urgente
Cientes Internos	Registro y valoración	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada definir los medios, instrumentos, mecanismos mediante los cuales se tomará la declaración para decidir sobre la inclusión o no en el Registro Único de Víctimas de las personas que declaran por los hechos victimizantes estipulados en la Ley 1448 de 2011, resolver los recursos de la vía administrativa y atender a las solicitudes de ingreso por vía judicial, actualizar la información en el RUV con el fin que las víctimas tengan acceso a las medidas de asistencia, atención y reparación establecidos en la ley
Cientes Internos	Servicio al ciudadano	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de brindar atención y orientación a través de los canales presencial, telefónico, virtual y escrito a la población víctima y no víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial a través del diseño, implementación y control de estrategias necesarias para el trámite de las solicitudes y requerimientos recibidos.
Cientes Internos	Gestión para la asistencia	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de determinar la entrega o no de la atención y ayuda humanitaria a través de la identificación de necesidades y capacidades en medidas de asistencia y el cumplimiento de requisitos vigentes, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.
Cientes Internos	Reparación integral	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de determinar la entrega o no de la atención y ayuda humanitaria a través de la identificación de necesidades y capacidades en medidas de asistencia y el cumplimiento de requisitos vigentes, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Cientes Internos	Participación y Visibilización	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de promover la participación de las víctimas para lograr su incidencia en la política pública, generando lineamientos, espacios, estrategias y su fortalecimiento.
Cientes Internos	Direccionamiento Estratégico	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de definir lineamientos generales y la planeación estratégica para la implementación de la política de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas colombianas o extranjeras que se encuentren en el territorio nacional o en el exterior, mediante la estructura de operación, y esquemas de cooperación con actores oficiales y no oficiales de la cooperación tanto nacionales como internacionales; así como, el seguimiento al mejoramiento continuo de la gestión institucional con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión de la Unidad.
Cientes Internos	Gestión Interinstitucional	Entrega de balance con el avance de acuerdo con las normatividades del plan.	Es la encargada de coordinar y articular a las entidades del orden nacional y territorial que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas y las demás organizaciones públicas o privadas, a través del diseño y asistencia técnica de lineamientos, metodologías y estrategias, en relación a la gestión de oferta, certificación de entidades, asistencia técnica de proyectos y adelantar las acciones necesarias para responder a los requerimientos de la Rama Judicial y organismos de control sobre la política pública de víctimas, para fortalecer la capacidad técnica y operativa del Sistema Nacional de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas en el marco de la ley 1448 de 2011 y el Decreto Único Reglamentario 1084 del 26 de mayo de 2015.
Cientes Internos	Gestión de la Información	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Encargada de gestionar los servicios, gobierno y capacidad tecnológica que soporta la operación y las necesidades de la Unidad frente las tecnologías de la información y articular a las entidades que conforman la red nacional de información para facilitar el flujo eficiente de información que permita realizar el seguimiento a la implementación de la política pública a través de la gestión técnica, administrativa y financiera del personal del proceso frente a los dominios de: estrategia TI, gestión TI, servicios tecnológicos, sistemas de información, información, uso y apropiación y seguridad de la información frente a todos los procesos, y la gestión con las entidades externas y procesos misionales y estratégicos de la Unidad facilitando el flujo eficiente de la información con el fin de apoyar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad.
Cientes Internos	Comunicación Estratégica	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de brindar acompañamiento a todas las dependencias y divulgar a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos la información institucional y de interés, hacia las diferentes partes interesadas, contribuyendo a la imagen institucional y la difusión de la gestión.

Cientes Internos	Control Interno Disciplinario	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de adelantar estrategias de prevención y sensibilización frente a conductas disciplinariamente relevantes, así como determinar la responsabilidad de los servidores públicos en la incursión de conductas reprochables, mediante el adelantamiento de acciones disciplinarias que permitan determinar la responsabilidad disciplinaria de un funcionario vinculado a la Entidad y de los exfuncionarios, que pueda estar incurso en conductas que eventualmente constituyan una falta disciplinaria.
Cientes Internos	Evaluación Independiente	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	Es la encargada de medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los controles de los procesos, utilizando las normas de auditoría generalmente aceptadas, seleccionando indicadores de desempeño e informes de gestión para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.
Cientes Internos	Direcciones Territoriales	Envío de lineamientos de acuerdo con el plan de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en el marco de las actividades del plan de acción.	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
Cientes Internos	Puntos de Atención	Incumplimientos de lineamientos por parte del enlace de la Unidad	
Cientes Internos	Dirección General	Envío de informes de ejecución presupuestal con respecto a la inversión en el marco de seguridad de la Información	Comité Directivo, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 00029 de 2017.
Cientes Internos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Envío de informes de implementación y o seguimiento a las actividades de seguridad Documento a probar dentro del marco del SGSI	Comité Institucional de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1250 de 2018
Cientes Internos	Mesa de Servicios TI	Reporte de ticket de los casos generados por el área de seguridad, a los equipos de computo operados por los usuarios de la Unidad	Un servicio de tecnologías de la información es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.
Cientes Internos	Infraestructura a TI	Reporte de ticket de los casos generados por el área de seguridad, correspondientes a los servidores y aplicativos operados de la Unidad.	La infraestructura en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se refiere a todas las tecnologías que interfieren y gestionan los procesos informativos y de comunicación de personas. Engloba los mercados de hardware, software, telecomunicaciones, automatización y comunicación de negocios y servicios de TI.
Cientes Internos	Equipos de Sistemas de Información TI	Reporte de ticket de los casos generados por el área de seguridad, presentados a los sistemas de información operados por los usuarios de la Unidad.	Toda la información recolectada, elaborada, distribuida y almacenada (datos de los clientes, proveedores, productos vendidos), junto con los procesos que manipulan dicha información (generar un pedido, enviar una copia a almacén, etc.) conforman el SISTEMA DE INFORMACIÓN de la Unidad.
Cientes Internos	Uso y Apropriación TI	Documentación presentada del área de seguridad para requerimientos de la Unidad.	Consiste en el uso adecuado, oportuno, pertinente y eficiente de la tecnología (productos, procesos y sistemas) con el fin de facilitar la realización de las actividades, el desarrollo de los procesos y la productividad de los diferentes usuarios de la Unidad.

Cientes Internos	Calidad TI	Documentación presentada del área de seguridad para requerimientos de la Unidad.	Los sistemas de gestión de calidad en la oficina de tecnologías de la información son un soporte y dinamizador imprescindible a todos los niveles de la empresa, estratégico y operacional y permite la gestión de la mejora continua en tiempo real y basada en datos.
Cientes Internos	Oficial de Seguridad De la Información o quien haga sus veces.	Envío del informe de gestión de incidentes reportados o generados en la unidad.	Es el responsable máximo en planificar, desarrollar, controlar y gestionar las políticas, procedimientos y acciones con el fin de mejorar la seguridad de la información dentro de la Unidad en los pilares fundamentales de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
Cientes Internos	Oficial de Cumplimiento De Seguridad de la información o quien haga sus veces.	Envío del porcentaje de avance por actividad del plan de seguridad y privacidad de la Información al 2021.	Es el responsable de velar por el cumplimiento de las normas y manual de Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.
Organizaciones Privadas	Ente certificador.	Los requisitos para el establecimiento e implementación de un sistema de Gestión de seguridad de la información y poder evaluar la conformidad para certificar el cumplimiento de la norma ISO 27001:2013.	Entidades que ayudan a las organizaciones a evaluar su sistema en relación con el cumplimiento de la norma ISO 27001:2013
Organizaciones Privadas	Proveedores de Comunicaciones - Proveedor Web.	Opera en configuración local o internacional y te permitirá optimizar las comunicaciones con un estable y continuo acceso a internet, con una excelente calidad en velocidad de conexión, costos y soporte técnico.	
Organizaciones Privadas	Proveedor de Servicio.		Conjunto de servidores públicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, y los Operadores que facilitan los programas y/o servicios que presta la Entidad.
Organizaciones Privadas	Proveedor De Seguridad Física.	Adecuación de instalaciones para el cumplimiento de las necesidades establecidas en el marco contrato.	Integración de elementos y sistemas, tanto electrónicos como mecánicos, para la protección de perímetros físicos, detección de tentativas de intrusión y/o disuasión de intrusos en instalaciones especialmente sensibles.
Organizaciones Privadas	Proveedor De Gestión Documental.	Insumos Físicos de archivo, documentos en el marco del contrato	Empresa encargada de implementar el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de la Unidad, en el marco del contrato.
Organizaciones Privadas	Proveedor de Certificación Digital.	Insumo de identificación del usuario a utilizar la firma digital de la Unidad.	Empresa encargada de administrar el mecanismo criptográfico que permite al receptor de un mensaje firmado digitalmente identificar a la entidad originadora de dicho mensaje (autenticación de origen y no repudio), y confirmar que el mensaje no ha sido alterado desde que fue firmado por el originador (integridad).

5. PLANES Y PROGRAMAS

Estos planes están basados en la orientación estratégica que requiere el desarrollo de una cultura de carácter preventiva:

5.1 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI – Transformación Digital: Presenta la estructura del Plan de Transformación Digital necesario en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) para soportar la política pública del Plan Nacional de Desarrollo (PND 2018-2022) relacionada principalmente con los pactos transversales por la Construcción de Paz y por la Transformación Digital de Colombia, y los objetivos estratégicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. El cual se ubica en el siguiente enlace <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/gestion-de-la-informacion>.

5.2 Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información: El objetivo del presente documento es consolidar los planes de tratamiento al riesgo generados en apoyo a la labor de la actividad de identificación de riesgos de seguridad de la información a los procesos con activos críticos definidos, seguido a esta gestión realizar el correspondiente seguimiento y verificación al cumplimiento de los planes de tratamiento al riesgo de seguridad de la información, en el marco de la metodología para la administración de riesgos definida por la Entidad. El cual se ubica en el siguiente enlace <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/gestion-de-la-informacion>.

5.3 Plan Seguridad y Privacidad de la Información: Este documento fortalece 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. La información se considera un activo de valor para la Unidad ya que registra y soporta sus actuaciones en un contexto histórico. El cual se ubica en el siguiente enlace <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/gestion-de-la-informacion>.

6. INSTANCIAS DE TOMA DE DECISIONES

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas a través del comité Directivo del 18 de Junio del 2018 dio viabilidad para la creación de la mesa de Gobierno Digital, cuyo propósito será el cumplimiento de los logros establecidos en el marco de la política y la estrategia del gobierno Digital. La cual se encuentra en la circular Interna 00020 del 2 de agosto 2018, la cual se ubica en el siguiente link: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/circular-00020-del-29-de-mayo-de-2020/57131>

7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN, DESARROLLOS (HARDWARE Y SOFTWARE)

7.1 Activos de Información

El procedimiento de Generación del Inventario de Activos de Información se ejecutó por cada uno de los procesos (estratégico, misional, de apoyo y de seguimiento y control), permitiendo a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas identificar la información sensible generada u obtenida en el ejercicio de sus funciones y la correspondiente ubicación a nivel físico y/o digital. Adicionalmente, este procedimiento se establece en cumplimiento de la " Ley de

transparencia” 1712 de 2014. Se identifican los tipos de activos de información: Hardware, Software, Recurso Humano, Información Digital o Física que tiene el proceso y Otros.

Establece la secuencia de actividades requeridas para documentar de manera estandarizada el inventario de activos de información en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. El cual se ubica en el siguiente link <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/la-unidad/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/15012>.

7.2 Gestión de Riesgo de Seguridad de la información y Seguridad Digital

De los dieciocho (18) procesos de la Entidad, 13 tienen asociados activos críticos (Direccionamiento Estratégico, Gestión de la Información, Prevención de hechos victimizantes, Registro y Valoración, Gestión para la Asistencia, Reparación Integral, Participación y Visibilización de las Víctimas, Gestión Jurídica, Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera, Evaluación Independiente, Control Interno Disciplinario y Servicio al Ciudadano). Los cinco (5) procesos restantes no tienen activos críticos asociados (Comunicación Estratégica, Gestión Administrativa, Gestión Documental, Gestión Contractual y Gestión Interinstitucional).

7.3 Planes de tratamiento del riesgo

Gestión de la Información es el proceso que tiene más riesgos asociados (7), seguido de Talento Humano (4), Registro y Valoración (2), Reparación Integral (2), Gestión Jurídica (1) y Gestión de la Asistencia (1) . Actualmente cuenta con 17 planes de Seguridad. Para ampliar la información consultar el mapa de riesgos institucional en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/11835>

7.4 Controles implementados por proceso

Actualmente los controles de cada proceso existen 49 controles implementados por cada uno de los procesos que tienen riesgos asociados. Para ampliar la información consultar el mapa de riesgos institucional en la siguiente ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/11835>

8. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

La Oficina de Tecnologías de la Información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha identificado los factores externos e internos que son necesarios para el cumplimiento y el propósito que puede afectar la ejecución de los resultados

OBJETIVO	TIPO DE FACTOR	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	ANÁLISIS						RELACIÓN FACTOR		AFECTACIÓN		TIPO DE FACTOR		OPORTUNIDAD	RIESGO	NORMA		PROCESO INVOLUCRADO	
			P	E	S	T	E	L	Directriz estratégica	Propósito	+	-	EXTERNO	INTERNO			ISO 27001	CONTROL		
Promover, mantener y establecer cultura en seguridad de la información en la entidad y sus partes interesadas	Capacitación por parte de MINTIC (Oportunidad)	Capacitar a personal del equipos de OTI	X			X		X			X			X		Incrementar las competencias de la OTI	Falta de implementación de los lineamientos impartidos por MIN TIC	7.2	A.7.2.2.	Gestión de la información
	No comunicación de incidentes (Debilidad)	No se fortalece la toma de conciencia de los eventos o incidentes presentados	X		X	X		X							X	N/A	Ausencia en los controles en los eventos o incidentes de SGSI.	7.4 – 7.3	A 16.1 / A.7.2.2	Equipo de trabajo de seguridad de la información
	Malas prácticas por parte de los usuarios en la identificación de correos sospechosos (Debilidad)	Malas prácticas que permiten potencializar riesgos en los activos de la Unidad por parte de los usuarios.	X		X	X		X			X				X	N/A	Pérdida total o parcial de los activo de la Unidad	8.3	A 12.2.1 A 12.6 A 16.1.5 A 16.1.6	Todos los procesos
	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección (Fortaleza)	Garantizar el seguimiento constante de planes y objetivos que ayuden a la implementación del Subsistema de Gestion de Seguridad de la Información	X	X	X	X		X			X				X	Revisión y seguimiento constante a cada uno los planes por parte de la Alta Dirección	Falta de seguimiento por parte de la Alta dirección	5.1	A 5.1	Alta Dirección
	La sensibilización a cada uno los procesos sobre las buenas prácticas en seguridad de la información (Fortaleza)	Realizar sesiones de socialización de buenas prácticas de la seguridad de la información.		X	X						X				X	Mantener actualizados los lineamientos y controles de seguridad de la información en los diferentes procesos	Los funcionarios, contratistas y operadores lo identifican como una actividad adicional y no como una buena practica	7.2	A.7.2.2.	Todos los procesos
	Ciberdelincuencia que generan ataques a la entidad (Amenaza)	Ataques por entes externos por medio de correos electrónicos maliciosos, suplantación de páginas WEB, Command & Control, etc.		X	X	X								X		N/A	Pérdida total o parcial de información digital de la Unidad	8.3	A 12.2.1 A 12.6 A 13.1.2 A 13.2.3 A 17.1	Todos los procesos

OBJETIVO	TIPO DE FACTOR	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	ANÁLISIS						RELACIÓN FACTOR		AFECTACIÓN		TIPO DE FACTOR		OPORTUNIDAD	RIESGO	NORMA		PROCESO INVOLUCRADO	
			P	E	S	T	E	L	Directriz estratégica	Propósito	+	-	EXTERNO	INTERNO			ISO 27001	CONTROL		
Suministrar información confiable, íntegra, oportuna, accesible y de valor a la población víctima	El uso de la herramienta del OneDrive para suministrar información confiable de la población Víctima (Fortaleza)	Almacenar información sensible de la víctima en el OneDrive por parte del usuario responsable		X	X	X		X		X			t	X	Mantener el respaldo de la información de los usuarios y procesos en tiempo real y controlado.	Alterar o/y extraer la información del registro de la Víctima por malos manejos de registro y sincronización.	8.3	A.8.1 A.8.2 A.8.3 A.9.2 A.10.1 A.12.3	Registro y Valoración	
	La implementación de lineamientos de seguridad a las aplicaciones de RUV, SGV, VIVANTO, INDEMNIZA Y LEX para suministrar información de la población Víctima.(Fortaleza)	Almacenar información de la víctima por parte del usuario responsable y mantener la integridad y agilidad de consulta		X		X	X		X		X				X	Mantener el respaldo de la información de los usuarios y procesos en tiempo real y controlado.	Pérdida o modificación no controlada de información de la población víctima o de las medidas de asistencia y reparación. Pérdida de la imagen institucional. Pérdida de confianza en las Víctimas.	7.5	A.14.1 A.12.3 A.9.4	Registro y Valoración
	Falta de verificación y gestión de seguridad en el manejo del archivo físico de información de las víctimas e información de gestión administrativa y contractual de la Entidad (Debilidad)	Falta de gestión de implementación de controles de seguridad en el manejo del archivo físico de la Unidad		X	X	X	X	X	X		X				X	N/A	Pérdida y/o fuga de información sensible	7.5	A.14.1 A.9.4	Gestión Documental
	Usuarios externos con uso de aplicativos internos (Amenaza)	Exceso de privilegios frente a proveedores al manejo de las aplicaciones				X	X		X		X		X			N/A	Sustracción de información sensible de la Unidad	13.2	A.13.2.4	Proveedores
	La alianza con entidades públicas y privadas reconocidas en el manejo adecuado de la información. (Oportunidad)	Contratación con empresas tecnológicas certificadas en el manejo correcto de la información.		X	X	X	X		X		X			X		Certificar el personal en las herramientas.	Enriquecimiento por parte del tercero con la venta de información de la administrada por la Unidad.	7.1	A.13.2 A.14.1 B.14.2 A.14.3	Contratación
implementar los controles de seguridad de la información, para	Certificación del Sistema bajo ISO 27001 (Oportunidad)	Normatividad internacional que describe cómo gestionar la seguridad de la información en la Unidad	X	X		X		X		X			X		Alinear la Unidad con los estándares de la normativa en seguridad de la información	Incumplimiento de la norma por la resistencia del personal.	6.1.2	A.6.1	Gestión de la información	

OBJETIVO	TIPO DE FACTOR	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	ANÁLISIS						RELACIÓN FACTOR		AFECTACIÓN		TIPO DE FACTOR		OPORTUNIDAD	RIESGO	NORMA		PROCESO INVOLUCRADO		
			P	E	S	T	E	L	Directriz estratégica	Propósito	+	-	EXTERNO	INTERNO			ISO 27001	CONTROL			
mitigar, reducir o eliminar la divulgación, pérdida o modificación no controlada de los activos de la entidad	La oficina de tecnologías de la información asigna un presupuesto anual en la adquisición de nuevas herramientas que ayuden a implementar controles de seguridad (Fortaleza)	Asignación de presupuesto anual para la adquisición de nuevas herramientas para implementación de controles de seguridad	X	X	X	X	X	X			X				X	Adquisición de nueva herramientas para la implementación de controles en la red.	Desconocimientos de herramientas líder que ayuden la gestión e implementación en seguridad	6.1.2 8.2 8.3	A 13.1	Gestión de la información	
	Desconocimiento de la norma por parte de los usuarios de los diferentes procesos de la Unidad (Debilidad)	Desconocimiento de la norma por parte de los usuarios				X	X		X						X	N/A	Impedimento a la certificación por parte de conocimiento de la norma	7.3	A 7.2.2	Todos los procesos	
	Generación de controles de seguridad bajo la norma ISO 27002 (Fortaleza)	Identificación y ejecución de los diferentes controles a implementar en todos los procesos de la Unidad	X		X	X		X			X					X	Implementar los controles establecidos en la norma para cada uno de los procesos	Desactualización de los controles identificados para cada uno de los procesos de la Unidad.	4.3	Anexo A Norma ISO 27002	Todos los procesos
	Manipulación de información de la unidad por terceros y operadores en los equipos de cómputo personales en la operación de Trabajo en Casa (Debilidad)	Manipulación de información de la Unidad y el registro de la víctima en los equipos de cómputo personales de los contratistas y operadores en la modalidad de trabajo en casa.	X		X	X		X			X						N/A	Pérdida o fuga de la información por no tener autoridad sobre los equipos de cómputo personales de los contratistas y operadores en la operación de trabajo en casa.	8.2 8.3	A 6.2.1 A 6.2.2	Todos los procesos
	Ciberdelincuencia que generan ataques a la entidad (Amenaza)	Ataques por entes externos por medio de correos electrónicos maliciosos, suplantación de páginas WEB, Command & Control, etc.	X	X	X	X		X			X			X			N/A	Pérdida total o parcial de información digital de la Unidad	8.3	A 12.2.1 A 12.6 A 13.1.2 A 13.2.3 A 17.1	Todos los procesos

OBJETIVO	TIPO DE FACTOR	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	ANÁLISIS						RELACIÓN FACTOR		AFECTACIÓN		TIPO DE FACTOR		OPORTUNIDAD	RIESGO	NORMA		PROCESO INVOLUCRADO
			P	E	S	T	E	L	Directriz estratégica	Propósito	+	-	EXTERNO	INTERNO			ISO 27001	CONTROL	
Incrementar la disponibilidad de servicios de TI y de operación a través del plan de continuidad de la operación	Dependencia de tercero para la custodia de información de la Entidad (Oportunidad)	La escalabilidad que ofrece el servicio de nube, permite incrementar las capacidades de infraestructura TI, por demanda, para soportar la operación de la Entidad.	X	X	X	X		X		X			X		Incrementar por demanda las capacidades de infraestructura para soportar la disponibilidad de sistemas de información de la Entidad.	Indisponibilidad de sistemas de información por no adecuada gestión de la capacidad tecnológica.	6.1.3 8.3	A 12.1.3 A 15.1 A 15.2 A 17.1 A 17.2	Gestión de la información
	Dependencia de tercero para la custodia de información de la Entidad (Amenaza)	Dependencia del tercero para la custodia de la información sensible de la población Víctima. La responsabilidad sigue estando a cargo de la Entidad y no se cede al tercero.	X	X	X	X		X		X		X		N/A	Pérdida y/o fuga de información sensible	6.1.3 8.3	A 15.1 A 15.2 A 17.1 A 17.2	Gestión de la información	
	Debilidad en el control de los cambios que se realizan en sistemas de información y plataforma tecnológica de la Entidad (Debilidad)	Ausencia de la implementación de la política de control de cambios sobre sistemas de información e infraestructura tecnológica de la Entidad	X		X	X		X		X			X		Se debe fortalecer la planificación, documentación y control de los cambios que se realicen en sistemas de información y plataforma tecnológica de la Entidad	Afectación de la disponibilidad de la información administrada en sistemas de información, debido a cambios no controlados en las aplicaciones o infraestructura tecnológica	8.1 8.3	A 12.1.2 A 14.2.2 A 14.2.3 A 14.2.4	Gestión de la información
	Aprovechamiento de habilidades, aptitudes y actitudes de los usuarios sin estar inmersos en las oficina por modalidad de Trabajo en casa (Fortaleza)	Aprovechamiento a nivel central y territorial permitiendola productividad de los usuarios en cada una de sus competencias de desempeño en un ambiente de trabajo en casa.	X	X	X	X	X	X			X			X	N/A	Pérdida y/o fuga de información sensible	8.2 8.3	A 6.2.1 A 6.2.2	Talento Humano
	Alta capacidad técnica del tercero para la custodia de información de la población Víctima (Fortaleza)	La custodia de información en el esquema Nube de Microsoft permite a la Entidad mitigar riesgos de pérdida de información	X	X	X	X		X		X			X		Uso de soporte premier de Microsoft, adquirido por la Entidad, para resolver eventos o incidentes que se presenten en sistemas de información	Pérdida y/o fuga de información sensible	8.3	A 15.2.1 A 17.1 A 17.2.1	Gestión de la información
Realizar seguimiento a los eventos e incidentes de seguridad, para	No comunicación de incidentes (Debilidad)	No se fortalece la toma de conciencia de los eventos o incidentes presentados	X		X	X		X			X		X	N/A	Presentación de incidentes sin controles del SGSI	7.4 – 7.3	A 16.1 A.7.2.2	Equipo de trabajo de seguridad de la información	

OBJETIVO	TIPO DE FACTOR	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	ANÁLISIS						RELACIÓN FACTOR		AFECTACIÓN		TIPO DE FACTOR		OPORTUNIDAD	RIESGO	NORMA		PROCESO INVOLUCRADO	
			P	E	S	T	E	L	Directriz estratégica	Propósito	+	-	EXTERNO	INTERNO			ISO 27001	CONTROL		
obtener lecciones aprendidas y permita mejorar periódicamente el sistema de gestión.	Uso y aprovechamientos de herramientas tecnológicas colaborativas de la Unidad (Oportunidad)	Gestion de incidentes por medio de herramientas colaborativas como Aranda, Defender ATP, EMS	X	X	X	X	X	X		X	X			X	Conocimiento en línea y tiempo real de incidentes de seguridad Digital	Inactivación de las herramientas colaborativas por parte de los usuarios en los equipos de computo	9.1	A 16.1	Equipo de trabajo de seguridad de la información	
	Identificación de riesgos de seguridad de la información (Fortaleza)	Identificar los riesgos de la información sujetos a los activos críticos de la Unidad	X	X	X	X		X		X					X	Conocimiento en su mayoría de los riesgos asociados a los activos críticos de la Unidad	Desconocimientos de algunos de los activos y riesgos de cada uno de los procesos, por parte de los responsables	10.2	A 8	Todos los procesos
	Acceso a la red o al sistema de información por personas no autorizadas (Amenazas)	Acceso a la red o al sistema de información por personas no autorizadas.	X	X	X	X		X			X			X	N/A	Daño o robo de información causado por un tercero.	6.1.3	A 9.3.1 A 9.4	Todos los procesos	
Proteger la información y sistemas de información, según estándares que salvaguarden la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de los activos de la Entidad	Caída permanente de los sistemas de información (Debilidad)	Suspensión del servicio de sistemas de información	X		X	X		X	X		X				N/A	Dstrucción de registros en los sistemas de información.	7.5.3	A 17.2.1	Infraestructura y Sistemas de Información	
	Uso y aprovechamientos de herramientas tecnológicas colaborativas de la Unidad (Oportunidad)	Gestion de la información por medio de herramientas colaborativas de la Unidad como LEX	X	X	X	X	X	X		X	X			X	Respaldo de la información susceptible de la víctima	Desuso de las herramientas colaborativas por parte de los usuarios responsables.	8.1	A 9.1	Equipo de trabajo de seguridad de la información	
	Capacidad de organización por parte de los usuarios de la Unidad (Fortaleza)	Política de desarrollo para implementar la caída del Sistema de Información	X	X	X	X	X	X			X					Mejoramiento continuo de las herramientas	Incumplimiento de la política para la caída del sistema de información	7.5.3	A 12.4	Todos los procesos
	Usuarios externos con uso de aplicativos internos (Amenaza)	Exceso de privilegios frente a proveedores al manejo de las aplicaciones	X		X	X		X			X			X	N/A	Sustracción de información sensible de la Unidad	13.2	A.13.2.4	Proveedores	