

## **BANCO DE PREGUNTAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)**

### **1. ¿Qué es el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad?**

Con el fin de garantizar la efectividad y asegurar que nuestros servicios son conformes con los requisitos de las partes interesadas, y que se desarrollan bajo principios de responsabilidad social, calidad y autocontrol, la Unidad documenta e implementa el Sistema Integrado de Gestión (SIG), cuyas directrices, políticas y objetivos se socializan a través de la página web e intranet.

### **2. ¿Cuál es el nombre de su proceso? ¿Dónde se encuentran los documentos asociados a su proceso?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

### **3. ¿Cuál es la Misión de la Unidad?**

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

### **4. ¿Cuál es la Visión de la Unidad?**

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.

### **5. ¿Cuál es la Política de Calidad de la Unidad? ¿Dónde se encuentra publicada?**

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

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

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

**6. Desde su trabajo, ¿Cómo contribuye con el cumplimiento de la política?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial.

**7. ¿Cuáles son los objetivos de calidad? ¿Dónde se encuentran publicados?**

- Atender, asistir y reparar de manera efectiva a las víctimas del conflicto armado interno.
- Coordinar de manera eficaz y eficiente a las entidades que conforman el SNARIV en lo concerniente a la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.
- Contribuir al fortalecimiento del proceso de participación efectiva de las víctimas en los espacios definidos por la ley.
- Administrar los riesgos del sistema integrado y fomentar la cultura para su prevención.
- Cumplir la normativa nacional vigente aplicable al Sistema Integrado de Gestión en sus componentes de calidad, ambiental, MECI, seguridad y salud en el trabajo, y seguridad de la información.
- Mejorar continuamente los procesos para garantizar la calidad en el servicio que presta la Unidad.
- Proteger la información y sistemas de información de la Unidad para las Víctimas según los más altos niveles de control de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Mantener y controlar los procesos de las actividades operativas de la Unidad, a través de la identificación de los aspectos e impactos ambientales que se presentan, con el fin de implementar los planes preventivos, correctivos y de mejora, que de manera responsable contribuyan a disminuir las consecuencias negativas que se generen sobre el ambiente.
- Desarrollar programas de manejo integral de residuos sólidos (convencionales y peligrosos), de uso eficiente del agua y la energía eléctrica y reducir el consumo de papel mediante la implementación de estrategias de ahorro y educación al personal de la entidad a través de la Política de CERO PAPEL, con el fin de establecer canales de prevención y mejora, que nos permitan evolucionar hacia un mejor desempeño ambiental.
- Identificar peligros y evaluar en forma cualitativa y cuantitativa la magnitud de los factores de riesgo presentes en la Entidad para establecer controles

que permitan eliminar o mitigar las consecuencias sobre las personas y el ambiente.

- Desarrollar actividades de prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo a nivel central y territorial en la entidad, con el fin de disminuir la accidentalidad y la incidencia de enfermedades laborales en pro de la mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Promover acciones de auto cuidado y cuidado emocional frente a las condiciones asociadas a la violencia del conflicto armado con los equipos de trabajo.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/manual-sistema-integrado-de-gestionsig-v6/39383>

#### **8. Desde su trabajo, ¿Cómo contribuye con el cumplimiento de los objetivos?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial.

#### **9. ¿Cuáles son las partes interesadas de la Unidad?**

Víctimas del conflicto armado, Entidades Nacionales, Entidades Territoriales, Sociedad y Comunidad Internacional y Unidad Clientes Internos.

#### **10. ¿En qué normas de calidad está certificada la Unidad?**

La entidad está certificada en la norma NTCGP1000:2009 (Norma obligatoria para las entidades del sector público) y la norma ISO 9001:2015.

#### **11. ¿Qué procesos y DT tiene certificadas la Unidad?**

La Unidad tiene certificados los 18 procesos y 2 Direcciones Territoriales (Urabá y Valle) y este año se proyecta certificar 5 Direcciones Territoriales adicionales (Central, Meta, Bolívar, Nariño y Chocó).

#### **12. ¿Dónde encontramos la interacción de los procesos y su clasificación?**

El mapa de procesos es un diagrama que representa de manera gráfica los procesos de una organización y su interrelación (por medio de los conectores). Adicionalmente, podemos identificar si son procesos estratégicos, misionales, de apoyo o evaluación.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

#### **13. ¿Cuál es el medio oficial de divulgación de los documentos del SIG?**

El medio oficial de divulgación de los documentos de SIG son la Intranet y la página web.

**14. ¿Cómo se identifican los requisitos legales que aplican a la Unidad?**

Los requisitos legales se encuentran identificados en el NORMOGRAMA, el cual se actualiza cada dos meses y está publicado en intranet y en la página web de la Unidad.

**15. ¿Conoce el Mapa de Riesgos Institucional? ¿Dónde está publicado?**

El Mapa de Riesgos Institucional se encuentra publicado en la página web e intranet <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-y-de-corrupcion-2017/34665>

**16. ¿Conoce los riesgos de su proceso o Dirección Territorial?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial.

**17. ¿Qué acciones se han adelantado para mitigar los riesgos de su proceso?**

Los Controles y Plan de Respuesta del Mapa de Riesgos del Proceso o Dirección Territorial. Adicionalmente, si el riesgo se ha materializado las acciones correctivas para mitigarlo o evitarlo de acuerdo con el procedimiento.

**18. ¿Qué procedimientos se aplican en la gestión que realiza a diario?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial.

**19. ¿Cómo mide su proceso la gestión que realiza?**

Por medio del Plan de Acción (Indicadores), Plan SIG, Reuniones de equipo etcétera.

**20. ¿Cuándo fue la última medición de la gestión que realizó el proceso?  
¿Se generaron algunas acciones al respecto?**

En el reporte de seguimiento plan de acción mes de septiembre y reporte de seguimiento plan implementación mes de septiembre. De generarse incumplimiento de metas se debieron generar acciones al respecto.

**21. ¿Sabe que es una oportunidad de mejora?**

Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización y brinda la oportunidad de ajustarse a la situación deseada.

**22. ¿En su proceso ha identificado alguna oportunidad de mejora? ¿Cómo se encuentra documentada?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial. De identificarse una acción de mejora debe registrarse en SISGESTIÓN, en el módulo de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

**23. ¿Qué recursos ha dispuesto su proceso o DT para el SIG?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial.

**24. ¿Dónde podemos visualizar los productos y servicios que presta la entidad?**

En las caracterizaciones.

**25. ¿Dónde están definidos los productos y servicios de su proceso?**

En la caracterización de los procesos.

**26. ¿Cuáles son los procesos que tiene relación con la prestación de los productos y servicios?**

Los procesos Misionales

**27. ¿Qué indicadores tiene asociados a los productos y servicios que presta?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial.

**28. ¿Conoce el procedimiento de diseño y desarrollo? ¿Cuándo se aplica? ¿Dónde se encuentra publicado?**

Se aplica a los productos y servicios de los procesos estratégicos y misionales que requieren diseño y desarrollo. Ubicado en:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/direccionamiento-estrategico>

**29. ¿Conoce el procedimiento de gestión del cambio? ¿Cuándo se aplica? ¿Dónde se encuentran publicado?**

El procedimiento aplica a todos los procesos de la Unidad que requieran realizar cambios estratégicos, inicia con la Identificación y registro del cambio, su clasificación, objetivo, justificación, alcance, análisis de riesgos, y finaliza con el seguimiento y estado de las solicitudes de cambio. Ubicado en:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/direccionamiento-estrategico>

**30. ¿Conoce el procedimiento de producto no conforme? ¿Cuándo se aplica? ¿Dónde se encuentran publicado?**

El procedimiento sirve para Identificar y controlar los servicios y productos no conformes en los procesos misionales, de acuerdo con los requisitos definidos en

los procesos, procedimientos y marco normativo para prevenir su uso o entrega no intencional. Ubicado en:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/direccionamiento-estrategico>

**31. ¿Conoce el procedimiento de acción correctiva? ¿Cuándo se aplica?  
¿Dónde se encuentra publicado?**

Se aplica para identificar, analizar y tratar las causas de No conformidades reales o potenciales, observaciones u objeto de mejora para el Sistema Integrado de Gestión. Ubicado en:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/direccionamiento-estrategico>

**32. ¿Qué es una acción correctiva?**

Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**33. ¿Qué es una acción preventiva?**

Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de la una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**34. ¿Realiza el seguimiento a la percepción de sus clientes (partes interesadas)?**

Se debe identificar de acuerdo con el Proceso o Dirección Territorial.

**35. ¿Conoce los subsistemas que componen el SIG? ¿Cuáles son?**

1. Subsistema de Gestión de Calidad.
2. Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.
3. Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Subsistema de Gestión Ambiental.
5. Modelo Estándar de Control Interno.