

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS</b>		Código: 310.03.09-01
			Versión: 04
			Fecha: 21/06/2016
			Página 1 de 9
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico _____ Misional <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo _____ Seguimiento y Control _____
<b>RESPONSABLE</b>	Subdirector Técnico de Prevención y Emergencias
<b>OBJETIVO</b>	Mitigar el impacto de la violencia sobre la población víctima del conflicto armado a través de acciones para asistir y atender humanitaria y oportunamente en la urgencia o inmediatez.
<b>ALCANCE</b>	Recepción de insumos externos de Entidades gubernamentales y No gubernamentales relacionadas con la prevención, protección y atención humanitaria, e insumos internos de los Macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control; de la misma manera se suministra información a clientes internos y externos con competencia en prevención, atención, análisis de riesgo, coordinación interinstitucional hasta asistencia humanitaria en la inmediatez a víctimas del conflicto armado interno. Son todas aquellas actividades relacionadas con el análisis de riesgo, la coordinación interinstitucional hasta la asistencia humanitaria en la inmediatez para mitigar el impacto de la violencia sobre las víctimas del conflicto armado.

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO
<b>Planear</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional y Territorial.</li> <li>Gestión Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad</li> </ul>	Identificar la normatividad aplicable al proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> <li>Gestión Jurídica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento Nacional de Planeación – DNP, Dirección de Planeación Estratégica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices del DNP</li> <li>Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>Plan Estratégico de</li> <li>Anteproyecto presupuesto</li> </ul>	Formular el Plan de Acción, de adquisiciones y el proyecto de inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción, Plan de Adquisiciones y Proyecto de Inversión actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico,</li> <li>Planeación Estratégica,</li> <li>Seguimiento y Mejora,</li> <li>Evaluación Independiente,</li> <li>Gestión Financiera,</li> </ul>



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Contractual, Departamento para la Prosperidad Social,</li> <li>Departamento Nacional de Planeación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinaciones nacional y territorial de la UARIV, equipos de trabajo de entidades gubernamentales y no gubernamentales con competencias en prevención, protección y atención humanitaria y demás entidades del SNARIV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto y acercamiento con las entidades para plantear un posible acuerdo de intercambio.</li> <li>Acuerdos Marco del país con organizaciones humanitarias internacionales</li> <li>Lineamientos de escenarios interinstitucionales de prevención y protección.</li> </ul>	Definir niveles de coordinación entre la UARIV y otras entidades gubernamentales y no gubernamentales con competencias en prevención, protección y atención humanitaria y demás entidades del SNARIV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos para la coordinación en prevención, protección y atención inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Macroprocesos estratégicos y misionales de la UARIV, entidades gubernamentales y no gubernamentales con competencias en prevención, protección y atención humanitaria y demás entidades del SNARIV.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional.</li> <li>Macroprocesos estratégicos, misionales, apoyo, y seguimiento y control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad interna y externa.</li> </ul>	Definir las metodologías para prevención y atención a emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodologías definidas y socializadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Macroprocesos estratégicos, misionales, apoyo y seguimiento y control.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Prevención y Atención de Emergencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades del proceso de Gestión de Prevención y Atención de Emergencias para la operatividad y cumplimiento de lo ordenado por la Ley.</li> </ul>	Establecer los recursos necesarios para realizar efectivamente la operatividad logística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fichas Técnicas de Productos y/o Servicios.</li> <li>Solicitudes de Recursos.</li> <li>Estudios Previos.</li> <li>Sondeos de Mercados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Prevención y Atención de Emergencias.</li> </ul>
<b>Hacer</b>				



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico, Evaluación Independiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de Administración de Riesgos</li> <li>• Metodología de identificación de aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Informes de Control Interno</li> <li>• Informes de revisión por la dirección</li> </ul>	<p>Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el plan de respuesta a los riesgos, identificar los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de riesgos del proceso</li> <li>• Mapa de Riesgos de Corrupción</li> <li>• Matriz de aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y mejora</li> <li>• Evaluación independiente</li> <li>• Gestión Administrativa</li> <li>• Gestión de Talento Humano</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación Estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia</li> </ul>	<p>Ejecutar el plan de acción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN</li> <li>• Soportes de la ejecución de las actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y mejora</li> <li>• Evaluación Independiente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prensa Nacional, Entes territoriales, Fuerza Pública, Ministerio Público, delegados unidades territoriales UARIV, Macroproceso Estratégicos Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en noticias, Informes de Verificación, correos y llamadas, Informes de Riesgo y Notas de Seguimiento del SAT, Cifras de la RNI y el Programa Presidencial de DDHH, y Comisión de DDHH de comunidades Indígenas.</li> </ul>	<p>Recolectar, documentar, procesar, analizar y difundir información relacionada con la identificación de fuentes de riesgo de violaciones de derechos humanos e infracciones al DIH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora Diaria de Eventos, Informes de verificación de emergencias, Informes de Análisis de victimizaciones e Informes de misiones humanitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministros, Viceministros, directores de entidades descentralizadas, directores y equipos de trabajo de entidades gubernamentales y no gubernamentales con competencias en prevención, protección y atención humanitaria. Coordinaciones nacional y territorial de la UARIV, Macroprocesos estratégicos y directores de entidades del sector de la prosperidad social.</li> </ul>



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS

Código: 310.03.09-01

Versión: 04

Fecha: 21/06/2016

Página 4 de 9

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno Nacional</li> <li>• Macroprocesos estratégicos, misionales, apoyo y seguimiento y control.</li> <li>• Escenarios de coordinación interinstitucional CIAT, CERREM, GVP, CIPRUNNA, CJT, entes territoriales y otras instancias que hacen parte del SNARIV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad interna y externa.</li> <li>• Directrices, lineamientos, procedimientos, Informes de Gestión,</li> <li>• Guía metodológica para atención de desplazamientos masivos.</li> <li>• Misiones Humanitarias de Prevención.</li> </ul>	<p>Coordinación en escenarios interinstitucionales para la prevención, protección, y alistamiento para la atención inmediata de emergencias humanitarias - CIAT, CERREM, GVP, CIPRUNNA, CJT, entes territoriales y otras instancias que hacen parte del SNARIV.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología definida y asistencia técnica para la elaboración de planes de contingencia, Actas de escenarios de coordinación, Fichas de verificación y respuesta cumplimiento recomendaciones CIAT, Reporte Medidas complementarias a víctimas con riesgo extraordinario, Reporte de casos riesgo de reclutamiento de NNA y desplazamiento por riesgo de reclutamiento de NNA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direcciones territoriales, Entes territoriales, Ministerio público, CIAT, Unidad de Protección, CIPRUNNA, Víctimas protegidas con riesgo extraordinario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección territorial, los entes territoriales y RNI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de Datos de las víctimas de hechos victimizantes diferentes al desplazamiento y Solicitudes del territorio.</li> <li>• Bitácora Diaria de Eventos</li> <li>• Informes de verificación de emergencias</li> <li>• Informes de Análisis</li> <li>• Informes de misiones humanitarias.</li> </ul>	<p>Brindar Ayuda Humanitaria en los términos establecidos en los artículos 47 y 63 de la Ley 1448, sus decretos y demás normas reglamentarias, en coordinación con las demás autoridades competentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda Humanitaria Inmediata para Alimentación y Alojamiento, en subsidiariedad y complementariedad, Entrega de Ayuda Humanitaria por 2 SMMLV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población Víctima.</li> </ul>
<b>Verificar</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación Estratégica</li> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Proceso Medición y Seguimiento</li> <li>• Proceso de Gestión Evaluación del Sistema de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Plan de acción</li> <li>• Mapa de Riesgos</li> <li>• Reportes de ejecución presupuestal</li> <li>• Bases de Datos de la Gestión, Informe de</li> </ul>	<p>Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos, ejecución presupuestal, Realizar monitoreo y análisis del desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablero de control con los resultados del proceso</li> <li>• Matriz de Territorial OAP, Mapa de riesgos, Revisión por la dirección, Registro de No Conformidades, Informe de avance de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Seguimiento y Mejora</li> <li>• Evaluación independiente</li> </ul>



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

Control Interno, Equipo de trabajo internos.	evaluación del proceso, Informe de avance de Gestión, Informe de auditorías, Actas reuniones de seguimiento.	del proceso (Auditorías, reuniones de seguimiento mensual).	Gestión. Actas reuniones de seguimiento.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento estratégica,</li> <li>Procesos Misionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios no conformes identificados</li> <li>Tablero de control con los resultados del proceso</li> </ul>	Monitorear y realizar el tratamiento a los servicios y/o productos no conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios o productos no conformes tratados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico, Proceso Misional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Macroprocesos estratégicos, misionales, apoyo y seguimiento y control.</li> <li>Grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Planes</li> <li>-Lineamientos</li> <li>-Instructivos</li> <li>-Estrategias</li> </ul>	Controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos y a la ejecución de los planes y estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de avance en el cumplimiento de las estrategias y planes.</li> <li>Acciones y Planes de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Macroprocesos estratégicos, misionales, apoyo y seguimiento y control. Grupos de interés</li> </ul>
<b>Actuar</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y Mejora,</li> <li>Evaluación Independiente,</li> <li>Entes externos de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Gestión</li> <li>Informes de auditorías</li> </ul>	Elaborar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entes externos de control</li> <li>Direccionamiento estratégico</li> <li>Seguimiento y Mejora</li> <li>Evaluación Independiente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Macroprocesos seguimiento y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lecciones aprendidas</li> </ul>	Definir acciones de mejora para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Macroprocesos estratégicos, apoyo y seguimiento y control</li> </ul>

REQUISITOS DE LAS NORMAS	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS
NTCGP 1000:2009. 4.1 Requisitos generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.1 generalidades, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de registros, 5.2 Enfoque al Cliente, 5.5.3	1. Para la Ayuda Humanitaria de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento	



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS

Código: 310.03.09-01

Versión: 04

Fecha: 21/06/2016

Página 6 de 9

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<b>ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS</b>	<b>SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS</b>	<b>DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA</b>

<p>comunicación interna, 7. Realización del producto o prestación del servicio, 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.3 Diseño y desarrollo 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo 7.4 adquisición de bienes y servicios, 7.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios, 7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios, 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos, 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio 8. Medición, análisis y mejora, 8.1 generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 Control del Servicio No Conforme 8.4 Análisis de datos, 8.5 mejora 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva</p> <p><b>ISO 9001:2015.</b> 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, 4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.1 Generalidades, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.2 Política, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6. Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1 Recursos, 7.1.2 Personas, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición,</p>	<p>Forzado – AHHVDDF, se encuentran definidos los requisitos en el contrato con el Operador Bancario previamente seleccionado.</p> <p>2. Para el apoyo a las entidades territoriales en Ayuda Humanitaria en Especie (Alimentaria y No Alimentaria - kits), se encuentran definidos los requisitos en la Ficha Técnica de Negociación - FTN, Anexos, Fichas Técnicas de Producto - FTP, Contrato y demás documentos previos que hacen parte del proceso contractual.</p> <p>3. Para el apoyo a las entidades territoriales en Proyectos de Infraestructura Social y Comunitaria (materiales para la construcción), los requisitos se encuentran plasmados en la Ficha Técnica de Negociación - FTN, Anexos, Fichas Técnicas de Producto - FTP, Contrato y demás documentos previos que hacen parte del proceso contractual.</p> <p>4. Para el apoyo a las entidades territoriales en proyectos Agropecuarios (Bienes e Insumos Agrícolas y Pecuarios), se encuentran definidos los requisitos en la Ficha Técnica de Negociación - FTN, Anexos, Fichas Técnicas de Producto - FTP, Contrato y demás documentos previos que hacen parte del proceso contractual.</p> <p>5. Para la Asistencia Técnica en la elaboración de Planes de Contingencia (Servicio a Entidades Territoriales), se encuentran definidos los requisitos en la Guía Metodológica para la elaboración de Planes de Contingencia con la cual se brinda la asesoría al Ente Territorial definida por el Decreto 4802 de 2011 en su artículo 19.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Requisitos Externos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato con el Operador Bancario previamente seleccionado.</li> <li>2. Ficha Técnica de Negociación - FTN, Anexos, Fichas Técnicas de Producto - FTP, Contrato y demás documentos previos que hacen parte del proceso contractual</li> <li>3. Ficha Técnica de Negociación - FTN, Anexos, Fichas Técnicas de Producto - FTP, Contrato y demás documentos previos que hacen parte del proceso contractual.</li> <li>4. Ficha Técnica de Negociación - FTN, Anexos, Fichas Técnicas de Producto - FTP, Contrato y demás documentos previos que hacen parte del proceso contractual</li> <li>5. Guía Metodológica para la elaboración de Planes de Contingencia</li> </ol>
---	---	--

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS</b>		Código: 310.03.09-01
			Versión: 04
			Fecha: 21/06/2016
			Página 7 de 9
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>	
<b>ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS</b>	<b>SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS</b>	<b>DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA</b>	

<p>7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, 8.3.1 Generalidades, 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo, 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo, 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.4.1 Generalidades, 8.4.2 Tipo y alcance del control, 8.4.3 Información para los proveedores externos, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, 8.5.2 Identificación y trazabilidad, 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, 8.5.4 Preservación, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 Control de los cambios, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9 Evaluación de desempeño, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.2 Satisfacción del cliente, , 9.1.3 Análisis y evaluación, 9.2 Auditoría interna, 9.3 revisión por la dirección, 9.3.1 Generalidades, 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección, 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección, 10 Mejora, 10.1 Generalidades, 10.2 No conformidad y acción correctiva, 10.3 Mejora continua.</p> <p><b>MECI 2014:</b> 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos, 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano, 1.2.1 Planes, programas y proyectos, 1.2.3 Estructura Organizacional, 1.3 Componente Administración del Riesgo, 2.1 Actividades de control, 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión, 2.1.3 Plan de Mejoramiento, 3. Eje transversal: Información y Comunicación.</p> <p><b>ISO 14001:2015</b> 4.1. Comprensión de la organización y su contexto, 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de</p>		
---	--	--

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS</b>		Código: 310.03.09-01
			Versión: 04
			Fecha: 21/06/2016
			Página 8 de 9
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<b>ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS</b>		<b>SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS</b>	<b>DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA</b>

<p>las partes interesadas, 4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental, 4.4. Sistema de Gestión Ambiental, 5.1. Liderazgo y compromiso, 5.2. Política ambiental, 5.3. Roles de la organización, responsabilidades y autoridades, 6.1. Acciones para tratar riesgos, 6.2. Objetivos medioambientales, 7.1. Recursos, 7.2. Competencia, 7.3. Conciencia, 7.4. Comunicación, 7.5. Información documentada, 8.1. Planificación y control operacional, 8.2. Preparación y respuesta de emergencia, 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.2. Auditorías Internas, 9.3. Revisión por la dirección, 10.1. Generalidades, 10.2. No conformidad y acciones correctivas, y 10.3. Mejora continua.</p> <p><b>NTC – OHSAS 18001:2007</b> 4.1 Requisitos generales, 4.2 Política SISO, 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos, 4.3.3 Objetivos y programas, 4.4.1 Recursos, roles, responsabilidad, funciones y autoridad, 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia, 4.4.3 Comunicación, participación y consulta, 4.4.4 Documentación, 4.4.5 Control de documentos, 4.4.6 Control Operacional, 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias, 4.5 Verificación, 4.6 Revisión por la dirección</p> <p><b>NTC-ISO/IEC 27001:2013</b> 6. Planificación, 6.1 Acciones para tratar, riesgos y oportunidades, 7.1 Recursos, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Valoración de riesgos de la Seguridad de la Información, 8.3 Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información, 10. Mejora, 10.1 No Conformidades y Acciones Correctivas 10.2 Mejora Continua.</p>			
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<b>INDICADORES</b>	
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	<b>Eficiencia</b>	

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS</b>		Código: 310.03.09-01
			Versión: 04
			Fecha: 21/06/2016
			Página 9 de 9
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
ENLACE SIG GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS		SUBDIRECTOR TÉCNICO DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIAS	DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

		N.A.
		<b>Efectividad</b>
		526
		<b>Eficacia</b>
		11328, 11330, 11332, 11333, 11336 y 11338.
<b>RECURSOS</b>		
<b>Humanos</b>	<b>Tecnológicos</b>	<b>Infraestructura</b>
Servidores Públicos y Contratistas con las competencias, conocimiento y experiencia requerida (los perfiles son de Técnicos, Profesionales, Profesionales Especializados y el Subdirector Técnico de Prevención y Emergencias).	Equipos de cómputo, bases de datos (Excel), y el paquete de herramientas ofimáticas, equipos de telefonía móvil, equipos de telefonía fija, redes y acceso a servidores.	Estaciones de trabajo, en una misma área de trabajo, para desarrollar las actividades encomendadas a esta subdirección, sala de reuniones con capacidad mínima de 25 personas.

## ANEXOS

### ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	REQUISITOS DE LAS NORMAS Y DOCUMENTACION RELACIONADA	Se realiza la actualización de los ítems enunciados ya que la norma NTCGP 1000 se actualizó y generó una nueva estructura funcional. La documentación (procedimientos) fue actualizada.	Actualización	28/07/2014
3	REQUISITOS DE LAS NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN	Se incluyeron los requisitos que aplican a este proceso correspondiente a la norma ISO 9001:2008. Adicionalmente se incluyeron las demás políticas de operación.	El alcance del manual del Sistema Integrado de gestión contempla también contempla esta norma, por lo tanto hace parte de los requisitos. Así mismo, la Unidad actualizo las políticas.	06/11/2015
4	REQUISITOS DE LAS NORMAS	Se incluyeron los requisitos que aplican a este proceso correspondiente a la norma ISO 9001:2015 y 14001:2015.	Actualización del Sistema Integrado de Gestión y las Normas aplicadas y requisitos del Servicio..	16/06/2016