



UNIDAD DE BÚSQUEDA  
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

**Oficina Asesora de Planeación**

---

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UBPD

Diciembre de 2021

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b>   | 4  |
| <b>2. OBJETIVO</b>   | 4  |
| <b>3. DEFINICIONES</b>   | 5  |
| <b>4. REFERENCIA NORMATIVA</b>   | 7  |
| <b>5. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y EN RAZÓN DEL CONFLICTO ARMADO - UBPD.</b> | 8  |
| 5.1 Planeación estratégica   | 8  |
| 5.2 Estructura organizacional  | 9  |
| 5.3 Contexto de la Entidad   | 10 |
| 5.4 Partes interesadas   | 11 |
| <b>6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>   | 11 |
| 6.1 Aspectos orientadores del Sistema Integrado de Gestión de la UBPD.   | 11 |
| 6.2 Estructura del Sistema Integrado de Gestión  | 21 |
| 6.3 Elementos transversales del SIG  | 33 |
| 6.3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión   | 33 |
| 6.3.2 Liderazgo y compromiso de la dirección   | 33 |
| 6.3.3 Política del Sistema Integrado de Gestión  | 34 |
| 6.3.4 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos   | 35 |
| 6.3.5 Roles, responsabilidades y autoridades   | 37 |
| 6.3.6 Planificación del SIG  | 43 |
| 6.3.7 Recursos del Sistema Integrado de Gestión  | 44 |
| <b>7. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA UBPD</b>  | 47 |
| 7.1 Servicios y productos de la UBPD   | 50 |
| 7.2 Gestión Integral de Riesgos  | 55 |
| <b>8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>   | 55 |
| <b>9. MEJORA</b>   | 57 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Transformaciones de la UBPD.....  | 9  |
| Figura 2. Organigrama UBPD .....  | 10 |
| Figura 3. Sistema Integrado de Gestión.....   | 22 |
| Figura 4. Esquema de responsabilidades del SIG .....  | 37 |
| Figura 5. Mapa de Procesos UBPD, junio 2021 .....   | 49 |
| Figura 6. Proceso de búsqueda penal y proceso de búsqueda humanitaria y extrajudicial ..... | 51 |
| Figura 7. ¿Cómo puedo aportar en la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas? ..... | 52 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Líderes de los Sistemas de Gestión UBPD .....                                      | 34 |
| Tabla 2. Roles, responsabilidades y autoridades del Sistema Integrado de Gestión UBPD ..... | 42 |
| Tabla 3. Responsables por línea de defensa.....   | 43 |



## 1. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado, en adelante UBPD, con el fin de desarrollar una cultura organizacional basada en procesos, enmarcada en la gestión de la calidad, el autocontrol, la gestión del riesgo, el mejoramiento continuo y el trabajo en equipo con un enfoque de género, territorial, de participación y diferencial; en cumplimiento de su misionalidad, ha establecido este Manual de Gestión, como una herramienta que permita orientar sobre los requisitos generales aplicables a la UBPD, con el fin de garantizar la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y su cumplimiento, de acuerdo con las normas aplicables, así como para la identificación de roles y responsabilidades frente al sistema, contribuyendo a la prestación de un servicio diferenciador, eficaz, eficiente y con altos niveles de calidad, que permita satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés que acuden a la Entidad.

El presente Manual, evidencia el compromiso de la Alta Dirección de la UBPD con la implementación, fortalecimiento y armonización del Sistema Integrado de Gestión, el cual lo conforman los siguientes componentes: el Modelo Estándar de Control Interno-MECI, la gestión de la seguridad de la información, la gestión documental, la gestión ambiental, la gestión de la seguridad y salud en el Trabajo, y el Modelo de Operación por Procesos (MOP) como elemento transversal y articulador a cada uno de estos, lo que permite el aseguramiento de la prestación de sus servicios y la mejora de la gestión de la UBPD.

## 2. OBJETIVO

Diseñar e integrar los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión de la UBPD, que permitan mejorar la gestión de las acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas, a partir del cumplimiento normativo, del desarrollo de un proceso de búsqueda integral e interdisciplinario, del compromiso de su talento humano, de información confiable y organizada, de un ambiente de trabajo seguro, saludable y responsable con el medio ambiente y de la calidad en los servicios prestados. Todo ello orientado hacia la construcción de relaciones de confianza con los actores interesados en su labor, para brindar respuestas respecto a los avances y múltiples resultados del proceso de búsqueda, ejercer el liderazgo en la búsqueda de las personas desaparecidas para aliviar el sufrimiento de quienes buscan a sus seres queridos y contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y la reparación, como aporte a la construcción de paz.

## 3. ALCANCE DEL MANUAL

El alcance del Manual del Sistema Integrado de Gestión aplica para todos los procesos identificados en el Modelo de Operación de la Entidad y la documentación asociada a los mismos. Este documento está dirigido a todos los servidores y servidoras públicos, partes interesadas, formalizando el compromiso de la Entidad frente a las acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda, mediante la búsqueda humanitaria y extrajudicial de las personas dadas por desaparecidas, con la participación de las personas que buscan y de la ciudadanía.

### 3. DEFINICIONES

Este manual tiene en cuenta los términos y definiciones que se encuentran en la Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015. Así mismo, cada procedimiento de la UBPD contará con un campo de definiciones, el cual permitirá dar claridad a cada documento.

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirige o controla una organización.
- **AUDITORÍA:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado que se cumplen los criterios de auditoría.
- **CALIDAD:** grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **CLIENTE/USUARIO/ GRUPO DE INTERÉS:** organización o persona que podría recibir un producto o servicio por parte de los diferentes procesos de la UBPD
- **COMPETENCIA:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.
- **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **DOCUMENTO:** información y medio en el que está contenida.
- **EFICACIA:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **EFICIENCIA:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO 9000: 2015-3.7.10)

- **INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en que la contiene.
- **MEJORA:** actividad para mejorar el desempeño.
- **MISIÓN:** propósito de la existencia de una organización
- **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.
- **OBJETIVO:** resultado a lograr.
- **PARTE INTERESADA:** persona u organización que puede afectar, verse o percibirse afectada, por una decisión o actividad.
- **POLÍTICA:** intenciones y dirección de una organización.
- **PROCEDIMIENTO:** forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso.
- **PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **PRODUCTO:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **PROVEEDOR:** organización que proporciona un producto o servicio.
- **REGISTRO:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas.
- **REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **RIESGO:** efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales <sup>1</sup>.
- **SALIDA:** resultado de un proceso.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **SEGUIMIENTO:** determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- **SERVICIO:** salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **SISTEMA:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos.
- **VERIFICACIÓN:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **VISIÓN:** aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser.

#### 4. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 del 2017 en el artículo No 2.2.22.3.5 "...Las entidades y organismos estatales sujetos a régimen especial, de conformidad con lo señalado en el artículo 40 de la Ley 489 de 1998, las Ramas Legislativa y Judicial, la Organización Electoral, los organismos de control y los institutos científicos y tecnológicos, aplicarán la política de control interno prevista en la Ley 87 de 1993; así mismo, les aplicarán las demás políticas de gestión y desempeño institucional en los términos y condiciones en la medida en que les sean aplicables de acuerdo con las normas que las regulan".

---

<sup>1</sup>Departamento Administrativo de la Función Pública, Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5, 2020.

- Decreto 1499 del 2017, artículo 2.2.23.2. Actualización del Modelo Estándar de Control Interno. La actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5 de la Ley 87 de 1993.
- Decreto Ley 589 de 2017 “Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado”
- Sentencia C 067 del 20 de junio de 2018: Revisión de constitucionalidad del Decreto Ley 589 de 2017, “Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado”.
- Sentencia C 080 de 15 de agosto de 2018: Procedimiento legislativo especial para la paz Instrumentos para facilitar y asegurar la implementación y desarrollo normativo del acuerdo final para la terminación del conflicto y construcción de una paz estable y duradera - Procedimiento legislativo especial para la paz.
- Decreto 1393 de 2018 “Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se determinan las funciones de sus dependencias
- Decreto 1394 de 2018 “Por el cual se modifica el sistema especial de nomenclatura, clasificación y remuneración de los empleos públicos de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD)”
- Decreto 1395 de 2018 “Por el cual se establece la planta de personal de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se dictan otras disposiciones”.

## 5. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS EN EL CONTEXTO Y EN RAZÓN DEL CONFLICTO ARMADO - UBPD.

### 5.1 Planeación estratégica

El diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la UBPD estará alineada con la planificación estratégica relacionada a continuación:

#### a. Objeto institucional

Decreto Ley 589 de 2017. TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES. Artículo 2 Objeto: *“La UBPD tiene por objeto dirigir, coordinar, y contribuir a la implementación de las acciones humanitarias de búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida, y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la recuperación, identificación y entrega digna de cuerpos esqueléticos, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Constitución Política y en el presente Decreto Ley, garantizando un enfoque territorial, diferencial y de género”.*

## b. Misión

Buscar humanitaria y extrajudicialmente a las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado, para aliviar el sufrimiento de quienes buscan y contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y la reparación, como aporte a la construcción de paz.

## c. Visión

En 2024, la UBPD es la entidad del Estado colombiano que lidera la búsqueda humanitaria y extrajudicial dando respuesta oportuna y reparadora en un marco de relacionamiento basado en la confianza.

## d. Transformaciones

Las transformaciones son las grandes apuestas de cambio que la Entidad quisiera ver en el mediano plazo; implican el compromiso de todas y todos en el cumplimiento de dicho reto.



*Figura 1. Transformaciones de la UBPD*

*Fuente: Oficina Asesora de Planeación*

## 5.2 Estructura organizacional

## ESTRUCTURA DE LA UBPD

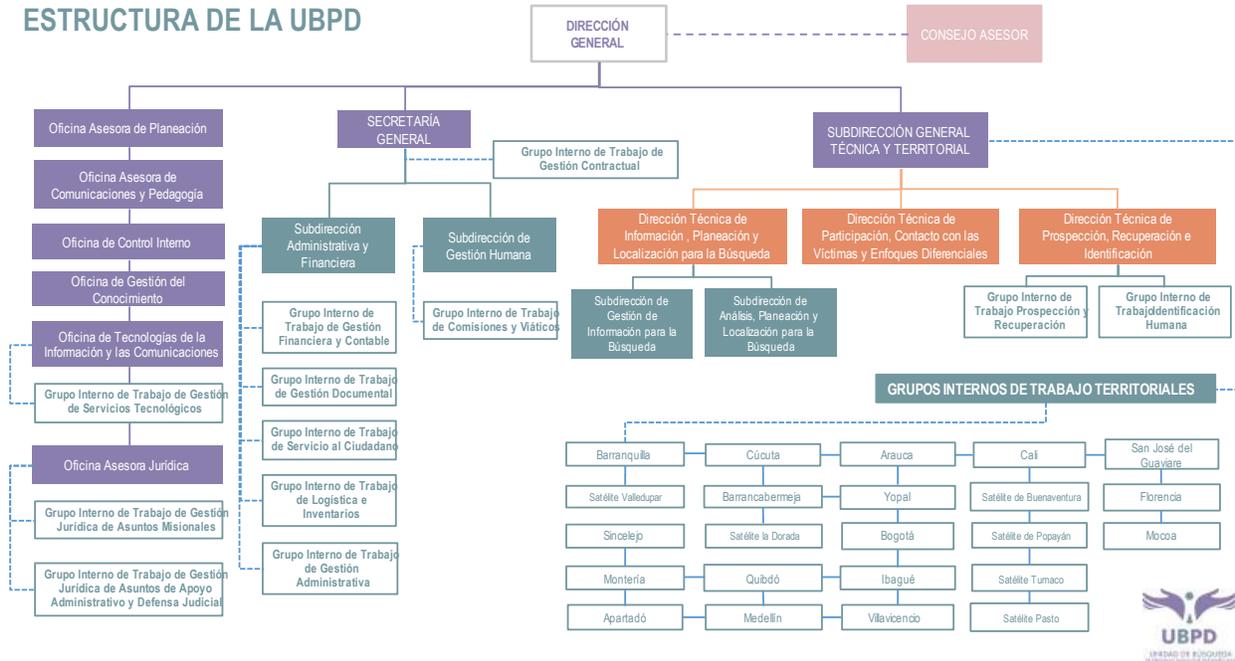


Figura 2. Organigrama UBPD

Fuente: Subdirección de Gestión Humana. 18 de noviembre de 2021

### 5.3 Contexto de la Entidad

Con el fin de determinar los factores tanto internos como externos que afectan el cumplimiento de la misión, el direccionamiento estratégico y el logro de los resultados previstos en el Sistema Integrado de Gestión, la UBPD, realiza la identificación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas ( DOFA), cuya aplicación determina aspectos relevantes tanto externos como internos con el fin de generar estrategias que permitan maximizar la capacidad de la Entidad para conseguir los resultados planificados.

El contexto se puede consultar en la siguiente ruta en el drive institucional:

Documentos del Sistema de Gestión de la UBPD / 1. Procesos Estratégicos / Direccionamiento y Planeación Estratégica / 9. Documentos de Interés.

<https://drive.google.com/drive/folders/19TeFtNYR5myS2FoAuNhAmLQbf6upAodz?usp=sharing>

## 5.4 Partes interesadas

Teniendo en cuenta que las partes interesadas de la UBPD, son entre otras las personas vinculadas a la búsqueda, el gobierno nacional, los entes de control, las entidades cooperantes, los servidores y servidoras, los(las) contratistas, y la comunidad en general, es indispensable comprender sus necesidades y expectativas para conocer sus efectos directos o potenciales, en relación con la capacidad de la Entidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos planificados tanto legales, reglamentarios y de las partes interesadas.

Con este propósito, la UBPD cuenta con una herramienta denominada Matriz de Partes Interesadas dentro de cada proceso, donde se determinan los servicios y/o productos que entrega la UBPD, así como los acuerdos de servicio y los requisitos aplicables.

Como complemento, la Oficina de Gestión de Conocimiento (OGC), ha identificado las expectativas de las siguientes partes interesadas en la gestión de la UBPD:

- Personas que buscan
- Actores internacionales, se trabajará con apoyo de cooperación internacional
- Corporaciones públicas
- Entidades territoriales
- Entidades públicas cercanas a la búsqueda
- Fuerza pública
- Grupos religiosos
- Hospitales, funerarias y cementerios
- Medios de comunicación, se ha venido trabajando en la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía
- Notariado y registro
- Organismos de control
- Organizaciones sociales, de víctimas y derechos humanos, trabajo interno
- Partidos y movimientos políticos (pendiente por definir)
- Poder judicial
- Academia y centros de pensamiento
- Espacios interinstitucionales
- Gremios y empresas privadas
- Grupos étnicos
- Otras entidades públicas

## 6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 6.1 Aspectos orientadores del Sistema Integrado de Gestión de la UBPD.

A continuación, se establece un marco general del Sistema Integrado de Gestión de la UBPD, a través de la definición de algunos elementos transversales y orientadores, con el fin de que todos los instrumentos de gestión que se

construyan guarden coherencia, tengan la misma dirección, el mismo propósito y agreguen valor en la implementación de acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda.

## Aspectos orientadores del Sistema Integral de Gestión



### 1. La UBPD hace parte del Sistema Integrado de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (SIVJRNR).

El reconocimiento de la incertidumbre de las familias por no saber lo acaecido a su ser querido ocasiona profundo y constante sufrimiento en sus vidas, lo cual llevó a que se alcanzaran algunos acuerdos relacionados con mecanismos y medidas para establecer lo acaecido y en la medida de lo posible, el paradero de la persona dada por desaparecida en el contexto y en razón del conflicto armado. Por ello, previo a la firma del Acuerdo Final, se emitió el comunicado conjunto No. 62 de octubre de 2015, en el que se anunció que *“con el fin de aliviar el sufrimiento de las familias de las personas dadas por desaparecidas y de esta manera contribuir a la satisfacción de sus derechos, el Gobierno Nacional y las FARC-EP, hemos llegado a dos tipos de acuerdos: en primer lugar poner en marcha unas primeras medidas inmediatas humanitarias de búsqueda, ubicación, identificación y entrega digna de restos de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado interno que se pondrán en marcha antes de la firma del Acuerdo Final; y en segundo lugar, la creación de una Unidad especial para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.”*<sup>2</sup> Desde este mismo momento se indicó que *“el trabajo*

<sup>2</sup> Comunicado conjunto # 62 la Habana, 17 de octubre de 2015

*humanitario de la búsqueda, localización, identificación y entrega digna por parte de la UBPD se desarrollará en el marco del SIVJNRN, como complemento y sin asumir las funciones de los demás componentes del mismo*<sup>3</sup>.

El Punto 5 del Acuerdo Final, que crea el Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (SIVJNRN), asume como principio central la satisfacción de los derechos de las víctimas, en particular el esclarecimiento de la verdad y la reparación. La Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia<sup>4</sup> ha reconocido la centralidad de los derechos de las víctimas en los instrumentos de justicia transicional del Estado, por lo que el trámite de los mecanismos que aseguran su satisfacción, como la UBPD, debe ser prioritario<sup>5</sup> en cumplimiento del compromiso del Gobierno Nacional y las FARC-EP de poner a las víctimas en el centro del Acuerdo y en respuesta a sus testimonios, propuestas y expectativas<sup>6</sup>.

El Acto Legislativo 01 de 2017, incorporó a la Constitución un título de disposiciones transitorias para *"la terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera"*, dentro del cual estableció el SIVJNRN, con tres componentes institucionales: la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición (CEV), la Unidad para la Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD), y la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP). Igualmente, incluyó las medidas de reparación integral para la construcción de paz y las garantías de no repetición. Establece esta norma constitucional que *"los distintos mecanismos y medidas de verdad, justicia, reparación y no repetición, en tanto parte de un sistema que busca una respuesta integral a las víctimas, no pueden entenderse de manera aislada. Estarán interconectados a través de relaciones de condicionalidad y de incentivos para acceder y mantener cualquier tratamiento especial de justicia, siempre fundados en el reconocimiento de verdad y responsabilidades. El cumplimiento de estas condicionalidades será verificado por la Jurisdicción Especial para la Paz"*<sup>7</sup>.

En este sentido, el SIVJNRN se compone de diferentes mecanismos judiciales y extrajudiciales que trabajarán de manera coordinada con el fin de lograr la mayor satisfacción posible de los derechos de las víctimas, asegurar la rendición de cuentas por lo ocurrido, garantizar la seguridad jurídica de quienes participen en el Sistema Integral y contribuir a garantizar la convivencia, la reconciliación y la no repetición del conflicto, y así, asegurar la transición del conflicto armado a la paz<sup>8</sup>. En el sentido expuesto, a la UBPD se le otorgó un lugar y rol como mecanismo dentro del SIVJNRN, dirigido a la contribución de la satisfacción de los derechos a la verdad y la reparación de las víctimas, como aporte a la construcción de Paz, con un carácter humanitario y extrajudicial para dirigir, coordinar y contribuir a la implementación de las acciones humanitarias de búsqueda de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.

---

<sup>3</sup> Ídem.

<sup>4</sup> Decreto Ley 589 de 2017 "Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado"

<sup>5</sup> Ibidem

<sup>6</sup> *Política de Servicio al Ciudadano. Subdirección Administrativa y Financiera de la UBPD.*

<sup>7</sup> Acto Legislativo 01 de 2017, artículo 1.

<sup>8</sup> Oficina del Alto Comisionado para la Paz. El Acuerdo final de paz. La Oportunidad para Construir Paz. Pág. 24

## 2. La UBPD como mecanismo de justicia transicional

*“La justicia transicional es un proceso complejo efectuado en un periodo prolongado de tiempo, el cual consiste en la adopción de diversas medidas sociales, políticas, normativas y económicas, entre otras, cuyo propósito es transformar sociedades y fortalecer los Estados y las democracias. Por esta razón, el desempeño y la eficacia de las instituciones surgidas en este escenario, de acuerdo con sus responsabilidades, la transparencia y la publicidad de sus actuaciones, así como la capacidad de respuesta a las expectativas de la ciudadanía -en términos de participación-, son condiciones indispensables para dotarlas de legitimidad y fortalecer el Estado de derecho”<sup>9</sup>.*

Bajo este marco de referencia, la UBPD se crea como un mecanismo de justicia transicional de carácter temporal, por un período de veinte (20) años, prorrogables por ley, de carácter humanitario y extrajudicial, que permite a una sociedad resolver graves problemas de violaciones de derechos humanos derivados del conflicto armado o infracciones del derecho internacional humanitario (DIH), en cuanto se trata de personas dadas por desaparecidas y que tiene como finalidad aliviar el sufrimiento de los familiares de las víctimas y llenar sus expectativas de verdad y reparación.

La búsqueda humanitaria y extrajudicial dentro del modelo de justicia transicional del que hace parte, tiene como propósito abordar la búsqueda masiva de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.

## 3. Aporte a la construcción de paz

La jurisprudencia constitucional ha establecido que en Colombia la paz es un objetivo de primer orden dentro del modelo de organización política, con una triple condición de derecho, deber y valor fundante, que conlleva obligaciones en tres aspectos: un deber estatal de diseño e implementación de acciones dirigidas a la superación del conflicto armado; un deber social de preferir a la solución pacífica como mecanismo exclusivo de resolución de controversias; y el logro progresivo de la plena vigencia de los derechos fundamentales. Desde el Comunicado Conjunto No. 62 en La Habana y como desarrollo del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, se priorizó como urgente la organización de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.

La UBPD, como aporte a la construcción de paz, busca contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad, a establecer lo acaecido y el paradero, cuando ello sea posible, de las personas dadas por desaparecidas en contexto y en razón del conflicto armado; así mismo busca la contribución a la reparación, como el derecho que tienen los

---

<sup>9</sup> Desafíos y oportunidades del SIVJNRN, Comisión Colombiana de Juristas, pág. 69-70. [https://www.coljuristas.org/documentos/tmp/desafios\\_y\\_oportunidades\\_del\\_sivjnrn.pdf](https://www.coljuristas.org/documentos/tmp/desafios_y_oportunidades_del_sivjnrn.pdf).

familiares de las víctimas y la sociedad de encontrar a las personas dadas por desaparecidas, vivas o muertas, el reencuentro y la entrega digna, a fin de contribuir a obtener alivio del dolor e iniciar el proceso de duelo en el caso de la pérdida<sup>10</sup>.

#### 4. Carácter humanitario

*“La UBPD tiene un carácter humanitario en tanto su misión principal es contribuir a aliviar el sufrimiento de los familiares de personas dadas por desaparecidas estableciendo lo acaecido a su ser querido y determinando su paradero. En este sentido:*

- *Se garantiza la participación de los familiares y allegados en la búsqueda y se toman en cuenta sus conocimientos y experiencias para orientarla. Esto se soporta a partir de una metodología de relacionamiento basada en el respeto, la dignificación y el reconocimiento de sus capacidades para aportar a la búsqueda.*
- *La UBPD entiende que la garantía de la participación está sustentada en el apoyo, asesoramiento y fortalecimiento de las familias en la búsqueda a fin de que puedan, no solo conocer lo que está pasando con el proceso de búsqueda, sino también tener un rol activo para la toma de decisiones sobre cómo y cuándo desean participar en cada una de las fases del proceso de búsqueda”<sup>11</sup>.*

#### 5. Carácter extrajudicial de la UBPD

*“Las actividades de la UBPD no sustituirán, ni impedirán las investigaciones judiciales a las que haya lugar. La búsqueda de personas dadas por desaparecidas por parte de la UBPD no inhabilitará a las autoridades judiciales competentes para adelantar las investigaciones que consideren necesarias para establecer las circunstancias y responsabilidades individuales del delito que implique el caso asumido por la UBPD.*

*“Con el fin de garantizar la efectividad del trabajo humanitario de la UBPD para satisfacer al máximo posible los derechos a la verdad y la reparación de las víctimas, y ante todo aliviar su sufrimiento, la información que reciba o produzca la UBPD no podrá ser utilizada con el fin de atribuir responsabilidades en procesos judiciales y no tendrá valor probatorio, excepto los informes técnico-forenses y los elementos materiales asociados al cadáver que podrán ser requeridos por las autoridades judiciales competentes y sí tendrán valor probatorio. (Artículo 3 Decreto Ley 589 de 2017).*

*En este sentido, el carácter extrajudicial implica que la búsqueda:*

- *Se realiza de manera independiente o paralela al proceso judicial penal.*
- *Está orientada específicamente a establecer qué le sucedió a la persona desaparecida y, cuando sea posible, determinar su paradero.*

---

<sup>10</sup> Documento preliminar glosario de la UBPD. Oficina Gestión del Conocimiento.

<sup>11</sup> Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas. Documento: Marco de actuación para la búsqueda humanitaria y extrajudicial de la UBPD Grupos de Trabajo Territorial. Mayo de 2019.

- *De esta manera se mantiene independiente e intacta la competencia de los órganos judiciales penales a fin de esclarecer los hechos y determinar las responsabilidades correspondientes.*
- *La información que produce la UBPD y la que recibe, por principio es confidencial y no tiene la naturaleza de una prueba o, dicho de otra manera, no puede tener el carácter de tal dentro de procesos judiciales, salvo los informes técnico forenses que pueden ser solicitados por las autoridades judiciales”<sup>12</sup>.*

## **6. Centralidad de las víctimas en el proceso de búsqueda**

El Punto 5 del Acuerdo Final, que crea el SIVJRN, asume como principio central la satisfacción de los derechos de las víctimas, en particular el esclarecimiento de la verdad y la reparación. La Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia<sup>13</sup> ha reconocido la centralidad de los derechos de las víctimas en los instrumentos de justicia transicional del Estado, por lo que el trámite de los mecanismos que aseguran su satisfacción como lo es la UBPD debe ser prioritario<sup>14</sup>. en cumplimiento del compromiso del Gobierno Nacional y las Farc-EP de poner a las víctimas en el centro del Acuerdo y en respuesta a sus testimonios, propuestas y expectativas<sup>15</sup>.

La centralidad de las víctimas, su reconocimiento y la satisfacción de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación son principios de orden constitucional e internacional y líneas rectoras del Acuerdo Final. La UBPD asegura que, durante todas las etapas del proceso de búsqueda, las familias y/o pueblos étnicos a los que pertenecen las personas desaparecidas, puedan participar para conocer lo que está sucediendo, comprender y tener la oportunidad de jugar un rol, según su voluntad, dentro de cada una de las etapas y con base en ello, estar en condiciones de tomar decisiones sobre su proceso. Solo de esta manera puede contribuir a la dignificación de las víctimas y la construcción de escenarios de confianza que promuevan nuevas formas de relacionamiento con el Estado.

El trabajo con las víctimas en los contextos de investigación de violaciones de derechos humanos, está enfocado en tener en cuenta las experiencias, informaciones y expectativas durante todo el proceso de investigación, facilitar espacios de diálogo efectivo y establecer mecanismos satisfactorios de comunicación y acompañamiento. Esto supone humanizar la relación entre la entidad y las víctimas, y facilitar un acceso directo a las debidas garantías, considerando que, en muchos casos, los familiares han investigado por su cuenta y han tenido contacto con numerosas autoridades, testigos y otras fuentes que les han proporcionado información.

## **7. Coordinar, dirigir, contribuir en las acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda**

Se entiende que la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas no se desarrolla a partir de acciones puntuales o aisladas sino que, por el contrario, está compuesta por una serie de acciones humanitarias y extrajudiciales que implican la documentación o investigación humanitaria, la localización, la prospección, la recuperación, la

---

<sup>12</sup> Ibidem.

<sup>13</sup> Decreto Ley 589 de 2017 “Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado”.

<sup>14</sup> Ibidem.

<sup>15</sup> Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado -Subdirección Administrativa y Financiera. Política de Servicio al Ciudadano de la UBPD.

identificación y la entrega digna o el reencuentro, en caso de que se encuentren con vida las personas, todo lo anterior garantizando la participación de los familiares que buscan, de manera que tengan elementos para la toma de decisiones consensuadas en cada una de las etapas que hacen parte de la búsqueda.

De esta manera, las acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda se visualizan como una red de labores articuladas que propicia la efectividad de los resultados, que son múltiples y diversos a lo largo del proceso, pues no se reducen a los momentos finales de entrega digna o reencuentro que puedan llegar a darse, sino que implican una constante visibilización y reconocimiento de progresos que contribuyen a aliviar el sufrimiento, a lograr que las personas que buscan se sientan escuchadas, que tengan información adecuada, que conozcan las implicaciones de las etapas y que puedan no solo estar enteradas sino participar de manera efectiva y con base elementos suficientes para tomar decisiones.

La UBPD entiende que tiene un rol particular en la estructura del Estado, con un mandato que, por sus particularidades, le implican asumir liderazgo para la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas en Colombia. Para ello, debe trabajar de manera coordinada, articulada y armónica con las entidades públicas con las que comparte objetivos, tanto a nivel nacional como territorial. Igualmente fortalece los lazos con cooperantes externos y promueve alianzas con entidades públicas y privadas para la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas.

En todo caso, no implica que la UBPD siempre dirija, sino que puede también coordinar y contribuir a las acciones humanitarias y extrajudiciales de búsqueda que otras instituciones del Estado dirijan. Por tanto, lo que se establece como uno de sus horizontes estratégicos, es que la entidad se constituya en referente para la búsqueda con carácter extrajudicial y humanitario, definiendo para ello los lineamientos y criterios que serán uno de los resultados de su creación y actuación.

## **8. Participación de las personas que buscan**

Se garantiza la participación de las personas que buscan y se tienen en cuenta sus necesidades, expectativas, así como sus conocimientos y experiencias para orientarla. Esto se soporta a partir de principios como la dignificación, el reconocimiento de los impactos de la desaparición, así como las resistencias, el reconocimiento de la experiencia de búsqueda, una relación atenta y respetuosa, la responsabilidad y honestidad, la interacción e interlocución permanente desde la relación pedagógica, y valorar las biografías de las personas que participan en el proceso de búsqueda. La participación de las personas que buscan pasa entonces, por una interacción e interlocución permanente con la Unidad, que les permita conocer lo que va sucediendo en el proceso de búsqueda desde una apuesta pedagógica y creativa que se suma a la sabiduría de las familias para aportar e incidir en el diseño y puesta en marcha de las acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda, y les permita tomar decisiones, teniendo en cuenta sus experiencias de búsqueda y el conocimiento de sus territorios.

La participación de la personas que buscan constituye un el proceso relacional, desde un carácter humanitario, extrajudicial y reparador, mediante el cual se propician y fortalecen las condiciones de acceso y aporte con y a partir de las personas, familiares, campesinos, pueblos indígenas, comunidades negras afrocolombianas, raizales,

palenqueras allegados, pueblos Rrom, colectivos y organizaciones, para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas, a partir del conocimiento y el reconocimiento de cada experiencia de búsqueda, brindando asesoría, orientación y una presencia permanente que contribuya al alivio del sufrimiento, desde los enfoques diferenciales (pueblos étnicos, personas mayores, personas con situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes), de género (mujeres y LGBTI), territorial y psicosocial<sup>16</sup>.

Bajo este marco, la familia se entiende como sistemas de significación y sistemas sociales con sus propias narraciones y roles que proporcionan apoyo y refugio en situaciones de adversidad, donde se establecen vínculos que no están determinados necesariamente y/o únicamente por situaciones jurídicas o biológicas, sino de manera muy significativa por lazos de afecto y solidaridad. Muy especialmente, para el caso de comunidades étnicas, la familia tiene una perspectiva amplia que puede ser entendida como la parte y todo de una misma comunidad alrededor una cultura, armonía y un entorno natural compartido.

## **9. Los enfoques diferenciales, de género y territorial en el proceso de búsqueda**

La UBPD reconoce la importancia de incorporar los enfoques diferenciales, de género y territorial en sus procesos internos y externos con el fin de garantizar que su respuesta institucional esté en concordancia con el marco jurídico y político nacional e internacional en materia de Derechos Humanos y así contribuir decididamente al ejercicio pleno de los derechos, tomando en cuenta las particularidades, las situaciones de discriminación y las diversidades presentes en la sociedad colombiana. Hace el reconocimiento de la existencia de poblaciones con características particulares por efecto de su edad, género y orientación sexual, origen étnico, situación de discapacidad que han sido afectadas de manera acentuada por el conflicto armado.

Los lineamientos de los enfoques diferenciales se sustentan en el marco normativo nacional e internacional de derechos humanos. Desde la Constitución Política de Colombia en su artículo 1° define a Colombia como un Estado Social de Derecho fundado en el respeto de la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general, vale la pena precisar que su aplicación involucra principios como “la dignidad humana, el libre desarrollo de la personalidad, el derecho a la vida y la integridad personal, la igualdad, la prohibición de toda discriminación, la protección de la familia, derecho a la vivienda, la educación y el trabajo, la obligación social de la propiedad, el derecho a un ambiente sano, el derecho a la cultura

---

<sup>16</sup> Documento Preliminar de Definición de Conceptos Claves y Enfoques Diferenciales y de Género de la Dirección de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales. Bogotá, marzo 8 de 2019

Así mismo, para la Entidad, en el Acto Legislativo N°01 del 4 de abril de 2017 Parágrafo 1°, se especifica *“El Sistema Integral tendrá un enfoque territorial, diferencial y de género, que corresponde a las características particulares de la victimización en cada territorio y cada población y en especial a la protección y atención prioritaria de las mujeres y de los niños y niñas víctimas del conflicto armado. El enfoque de género y diferencial se aplicará a todas las fases y procedimientos del Sistema, en especial respecto a todas las mujeres que han padecido o participado en el conflicto.*

*La conformación de todos los componentes del Sistema Integral deberá tener en cuenta la participación equitativa entre hombres y mujeres con respeto a la diversidad étnica y cultural y los principios de publicidad, transparencia, participación ciudadana, idoneidad ética y criterios de cualificación para su selección.”*

Por lo anterior, la UBPD a través del Decreto ley 589 de 2017 “Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado”, precisa lo siguiente sobre los enfoques:

*“Artículo 4. Enfoque territorial, diferencial y de género. La UBPD tendrá un enfoque territorial, diferencial y de género, que responda a las características particulares de la victimización en cada territorio y cada población y en especial a la protección y atención prioritaria de las mujeres y de los niños y niñas víctimas del conflicto armado. El enfoque de género y diferencial se aplicará en todas las fases y procedimientos de la UBPD, en especial respecto a todas las mujeres que han padecido o participado en el conflicto. La UBPD adoptará con participación de las víctimas y la sociedad civil, líneas para la determinación del paradero de las niñas y mujeres dadas por desaparecidas.”*

En este sentido, Los enfoques diferenciales (pueblos étnicos, personas mayores, personas con situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes), de género (mujeres y LGBTI) son herramientas de análisis que permiten reconocer, comprender, actuar y transformar las situaciones de las personas o grupos específicos que sufren discriminación, vulnerabilidad, exclusión, invisibilización y desigualdad en un contexto y momento determinado en razón de su pertenencia étnica, edad, género, orientación sexual e identidad de género, discapacidad, características socioeconómicas, territorialidad, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. Así mismo, se constituye en una perspectiva que permite reconocer las diferencias desde una aproximación a la singularidad de la experiencia de los sujetos, y en el marco de la construcción de relaciones basadas en la escucha y diálogo atento, respetuoso y reflexivo.

Por su parte, el enfoque territorial, se hará realidad a través de nuestro trabajo, relacionamiento, reconocimiento y comprensión de las dinámicas propias de los lugares donde ha tenido lugar la desaparición de las personas, de la relación de estos con las realidades de quienes buscan a sus seres queridos, (expectativas, necesidades, experiencias y saberes) y su incorporación a las metodologías de la búsqueda humanitaria y extrajudicial de la UBPD.

Por lo anterior, la UBPD debe conocer, comprender y reconocer las particularidades en las acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda de los pueblos étnicos indígenas, afrodescendientes y Rrom; para las mujeres, las personas con discapacidad, para los niños, niñas y adolescentes, las personas mayores, la población LGBT y el enfoque territorial.

## 10. El proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial es integral e Interdisciplinario<sup>17</sup>.

“Teniendo en cuenta los lineamientos de la Dirección General sobre el proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial cuya dirección y coordinación se le asignó a la UBPD, es uno, aunque diferenciado en distintas fases. Esto significa que, aunque distintas áreas, disciplinas y saberes concurren para apoyar el desarrollo de cada una de sus fases, el proceso como tal no se fragmenta ni en etapas ni en disciplinas. Ninguna de las áreas, ni de las disciplinas o enfoques puede por sí misma lograr el objetivo final del proceso: esclarecer la suerte de la persona dada por desaparecida y determinar su paradero. En otras palabras, satisfacer *el derecho a saber* de las víctimas que buscan a sus seres queridos.

El proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial tiene como objetivo establecer la suerte y en la medida de lo posible, el paradero de la persona dada por desaparecida. Avanzar en el esclarecimiento de todos los aspectos en que reside la incertidumbre de las víctimas es aliviar cada vez más el sufrimiento de quienes buscan.

Este es el entendimiento que la UBPD tiene sobre lo que significa el proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial.

### **Principios y lineamientos:**

#### **Metodológicamente el proceso de búsqueda se asume y desarrolla bajo las siguientes directrices-principios:**

- a) *El abordaje es integral:* la búsqueda humanitaria y extrajudicial estando enfocada exclusivamente en el establecimiento de la suerte y en lo posible el paradero de las personas dadas por desaparecidas, dispondrá y pondrá en marcha de todas las herramientas investigativas, técnicas, psicosociales y comunitarias para lograr el objetivo de la búsqueda.
- b) *El enfoque interdisciplinario:* Todas las fases del proceso de búsqueda se abordan desde el enfoque interdisciplinario que convoca distintas disciplinas, saberes, experiencias y metodologías (que se representan en el perfil de cada una de las áreas misionales), para optimizar los esfuerzos, buscar la eficiencia y eficacia que agilicen las acciones y las respuestas a las víctimas que contribuyan a aliviar su sufrimiento
- c) *La creación e innovación:* las ciencias, las metodologías, las experiencias y saberes técnicos se ponen al servicio de la búsqueda desde las necesidades y expectativas de quienes requieren aliviar su sufrimiento.
- d) *La centralidad de las personas:* el proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial se centra en la persona dada por desaparecida (por su derecho a ser buscado, dignificado y recordado) y en las personas que lo buscan (por el reconocimiento de su dignidad, resistencia y reclamo de sus derechos que exigen el fortalecimiento de un estado que cumpla con sus funciones de protección y garantía); como también en las personas que constituyen la sociedad colombiana (por el derecho a la memoria que garantice la no repetición de las desapariciones - la prevención). *Ejercicio permanente de diálogo y trabajo colaborativo hacia el fin de la búsqueda:* la construcción de conceptos que sustentan rutas y a su vez direccionamientos de la búsqueda

---

<sup>17</sup> Luz Marina Monzón C. Lineamientos de la UBPD para la definición y ajuste de los procedimientos de las distintas fases del proceso de búsqueda, 30 de junio de 2020

en las distintas búsquedas involucran la visión plural, interdisciplinaria y amplia del enfoque (énfasis) que aplica a cada una de las fases del proceso de búsqueda.

- e) *Liderazgos, responsabilidades, roles y acciones diferenciadas*: el trabajo colaborativo, interdisciplinario implica reconocer en qué momento y para qué, los liderazgos de una disciplina benefician y optimizan los esfuerzos de la búsqueda hacia el objetivo de la misma. Reconocer liderazgos no significa exclusión de las otras disciplinas o perspectivas provenientes de las otras áreas de trabajo. Los liderazgos se entienden como la forma de organizar las responsabilidades en el desarrollo de las distintas acciones humanitarias. Los roles definidos claramente en las etapas del proceso de búsqueda en las búsquedas concretas ayudan a potenciar la experiencia, el saber y conocimiento de cada una y cada uno de los que hacen parte del proceso.
- f) *La incorporación del enfoque territorial, de género y diferenciales*: el proceso de búsqueda debe tomar en cuenta las necesidades específicas de las personas, poblaciones y las formas de victimización que tuvieron lugar en el territorio. La incorporación de los enfoques en diálogo participativo y colaborativo con los equipos territoriales, guían la definición de las estrategias de la búsqueda humanitaria y extrajudicial en cada una de las fases del proceso de búsqueda.”

## 6.2 Estructura del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de la UBPD está conformado por los diferentes mecanismos o componentes relacionados con la seguridad de la Información; gestión documental; abordaje del proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial integral e interdisciplinario a través del Modelo de Operación por Procesos (MOP); talento humano; gestión ambiental, y la evaluación y control del Modelo Estándar de Control Interno (MECI). La razón por la que se establece un sistema de gestión con carácter integrado es tener una operación eficiente y eficaz que incide en el desempeño institucional y en la coherencia de las acciones desarrolladas; evite duplicidad de acciones, desperdicio de recursos o de esfuerzos, con el fin de mejorar de forma continua los servicios prestados a los grupos de interés de la Entidad.

La UBPD contempló para cada uno de los sistemas de gestión de la UBPD los elementos aplicables a la Entidad y que fortalezcan su gestión y el mandato para el cual fue creada, por lo cual se tuvieron en cuenta para su diseño e implementación los requisitos legales y reglamentarios establecidos aplicables a la Entidad y algunos requisitos de las Normas Técnicas Colombianas ISO.



Figura 3. Sistema Integrado de Gestión

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- El Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo se diseñará atendiendo lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019.
- El Sistema de Gestión Ambiental se diseñará bajo los lineamientos establecidos en la norma ISO 14001:2015 y la normatividad aplicable en el nivel nacional y distrital.
- El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, establece sus requisitos a partir de distintas normas, marcos de referencia o mejores prácticas que facilitan su estructura, por lo tanto, a continuación, se enuncian cuáles de estas se adoptaron para su diseño en la UBPD:

**A nivel internacional, se tomaron como referencia los siguientes estándares:**

- Norma ISO/IEC 27001:2013:** es el estándar internacional que define los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). El estándar se ha concebido para garantizar la selección de controles de Seguridad adecuados y proporcionales, esto ayuda a proteger los activos de información y otorga confianza a cualquiera de las

partes interesadas. El estándar adopta un enfoque por procesos para establecer, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar un SGSI.

- **ISO/IEC 27002:2013:** guía de controles de seguridad de la información la cual se usa como referencia para seleccionar controles dentro del proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la ISO/IEC 27001, o como documento guía para organizaciones que implementan controles de seguridad de la información.
- **ISO/IEC 27004:2016:** estándar que contiene lineamientos para evaluar el desempeño de la seguridad de la información y la efectividad de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para cumplir con los requisitos de ISO/IEC 27001:2013, en su numeral "9.1 monitoreo, medición, análisis y evaluación".
- **Norma ISO/IEC 27005:2018:** técnicas de Gestión para riesgos en seguridad de la información. Proporciona directrices para la gestión del riesgo en seguridad de la información en una organización, dando soporte particular a los requisitos de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI de acuerdo con la norma NTC-ISO/IEC 27001.
- **Norma ISO/IEC 31000:2018:** es una norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones. Esta norma fue publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y tiene por objetivo que organizaciones de todos los tipos y tamaños puedan gestionar los riesgos de forma efectiva, por lo que recomienda que las organizaciones desarrollen, implanten y mejoren continuamente un marco de trabajo cuyo objetivo es integrar el proceso de gestión de riesgos en cada una de sus actividades.
- **ISO/IEC 27032:2012:** es un estándar que ofrece unas líneas generales de orientación para fortalecer el estado de la Ciberseguridad en una entidad, utilizando los puntos técnicos y estratégicos más importantes para esa actividad y los que están relacionados con: la Seguridad en la Redes, Seguridad en Internet, Seguridad de la información y la Seguridad de las Aplicaciones.
- **ISO/IEC 22301:2019:** es una norma que proporciona un marco de referencia para gestionar la continuidad del negocio en una organización, disminuyendo la posibilidad de ocurrencia de un incidente disruptivo y, en caso de producirse, poder estar preparado para responder en forma adecuada y, de esa forma, reducir drásticamente el daño potencial de ese incidente.

- **ISO/IEC 19011:2018:** guía que contiene lineamientos para auditar sistemas de gestión, desde la definición del programa de auditoría, la ejecución de los planes de la auditoría, y la evaluación del equipo auditor.
- **COBIT 2019:** es una guía de mejores prácticas presentada como framework, dirigida al control y supervisión de tecnología de la información (TI).
- **Marco de Referencia de Ciberseguridad (Cybersecurity Framework) del NIST (National Institute of Standards and Technology):** marco basado en estándares, pautas y prácticas existentes para que las organizaciones administren y reduzcan mejor el riesgo de ciberseguridad.
- **Comité Internacional de la Cruz Roja-CICR:** Se tomaron como referencia algunos documentos en los que se encuentran aspectos relacionados con la seguridad y protección de la información sensible, como los siguientes:
  - Norma 117. Obligación de averiguar lo acaecido a las personas desaparecidas [https://ihl-databases.icrc.org/customary-ihl/eng/docs/v1\\_rul\\_rule117](https://ihl-databases.icrc.org/customary-ihl/eng/docs/v1_rul_rule117)
  - DIH PRINCIPIOS BÁSICOS DE DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO <https://www.icrc.org/es/doc/assets/files/other/p0850.pdf>
  - No discriminación y conflicto armado <https://www.icrc.org/es/doc/resources/documents/misc/5tdpj.htm> La neutralidad como Principio Fundamental de la Cruz Roja <https://www.icrc.org/es/doc/resources/documents/misc/5tdltx.htm>

**A nivel nacional, se tomaron como referencia los siguientes:**

- **CONPES 3854 de 2016:** Política Nacional de Seguridad Digital.
- **CONPES 3995 de 2020** Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital.
- **Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - versión 4 - octubre de 2018:** documento del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) que provee lineamientos a entidades públicas sobre los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, y su **Anexo 5 - Lineamientos para la Gestión de Riesgos de Seguridad Digital en Entidades Públicas - 2020:** documento del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) que permite Orientar a todas las entidades del Gobierno nacional, territoriales y sector público en la implementación de la gestión de riesgos de seguridad digital basada en la definición metodológica del Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital (MGRSD) para, entre otros aspectos, incrementar la confianza de las múltiples partes interesadas en el uso del entorno digital y del aseguramiento de los activos de información en cada entidad pública.

- **Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital (MGRSD) (2019):** marco de gestión de riesgos de seguridad digital desarrollado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) el cual incluye los lineamientos en riesgos relacionados con seguridad digital.
- d) El Sistema de Gestión Documental bajo el Decreto 1080 de 2015, CAPITULO VI - El Sistema de Gestión Documental.
  - e) El Sistema de Control Interno, el cual se operativiza a través del Modelo Estándar de Control Interno- aplicará la séptima Dimensión Control Interno establecida en el Manual del MIPG contemplando lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, así mismo contempla lo establecido en la Constitución Política de Colombia artículos 209 y 268 y la Ley 87 de 1993.
  - f) Para el desarrollo del Modelo de Operación por Procesos se tomarán algunos elementos establecidos en el Sistema de Control Interno en el componente actividades de control, así como las necesidades de los usuarios en la prestación de los servicios bajo estándares de calidad.

De esa manera, con respecto a cada uno de los temas mencionados integran la gestión, los sistemas de gestión de la UBPD, referenciados se describen a continuación.

#### **a) Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como finalidad la prevención de las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados, con el fin de mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, lo cual conlleva a la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los servidores y servidoras de la UBPD. Para ello, la UBPD aborda la prevención de las lesiones y enfermedades laborales, así como la protección y promoción de la salud de los servidores y servidoras, a través de la implementación de un método lógico y que incluye la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora, así como el fomento de una cultura de autocuidado.

La política de este Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo refleja el compromiso de la UBPD con la prevención de emergencias, accidentes, enfermedades laborales principalmente en los peligros público, psicosocial, biomecánico y la protección del medio ambiente. Para lograrlo, contamos con un talento humano comprometido con la identificación y eliminación de las causas, a través del cumplimiento de las normas de seguridad en todos nuestros procesos y del cumplimiento de la legislación.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la UBPD se implementa acorde con los parámetros establecidos en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 312 de 2019, que dan los lineamientos generales sobre el tema, con el objeto de prevenir los riesgos laborales, garantizando un alto nivel de bienestar físico y mental en sus trabajadores y buscando contribuir al mejoramiento de los índices de eficiencia de las actividades de la entidad.

Como complemento al componente de gestión humana, la UBPD desarrolla temas relacionados con la promoción del autocuidado de los servidores y servidoras de la Entidad.

#### **b) Sistema de Gestión Ambiental**

El Sistema de Gestión Ambiental se encarga de desarrollar actividades orientadas a la sostenibilidad ambiental, instaurando como una prioridad el cumplimiento de los requisitos legales para la prevención, mitigación y control de los impactos ambientales asociados al cumplimiento del objeto misional de la UBPD, aunado a la mejora en el desempeño ambiental, con el fin de propender por la protección del ambiente, un consumo eficiente de los recursos y la divulgación de óptimas prácticas ambientales, en concordancia con la Política Ambiental vigente de la Entidad y en cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) 2021-2023 de la UBPD, el cual, propone seis (6) programas:

- Programa Ahorro y Uso Eficiente del Agua
- Programa Ahorro y Uso Eficiente de la Energía
- Programa Gestión Integral de Residuos
- Programa Consumo Sostenible
- Programa Implementación de Prácticas Sostenibles
- Programa Conservación del Medio Natural

La UBPD busca promover un entorno ambientalmente sano en la implementación de acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda, proteger el entorno natural, proponer alternativas sostenibles para solucionar las problemáticas ambientales que se presentan en sus espacios, e incluir de forma transversal la dimensión ambiental en el proceso de búsqueda y funcionamiento administrativo de la entidad de acuerdo con las actividades propias de la misma.

Este Sistema está orientado a la identificación de los aspectos ambientales, valorando los impactos generados en cumplimiento del objeto misional de la Entidad, definiendo los controles operacionales encaminados a la conservación y el uso óptimo de los recursos naturales para contribuir al desarrollo sostenible, en el marco del cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y aplicable a la UBPD.

#### **c) Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**

La finalidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información es establecer las directrices para la correcta valoración, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad asociados a la información de la UBPD, para determinar su impacto, e identificar y evaluar diferentes opciones para su tratamiento, con el fin de garantizar la continuidad e integridad de la información misional y de los sistemas de información de la entidad. Así mismo el Sistema permite

garantizar que los riesgos de la seguridad de la información sean conocidos, asumidos, gestionados y mitigados por la UBPD, de una forma documentada, sistemática, estructurada, eficiente y adaptada a los cambios que se produzcan en los riesgos, en el entorno y en las tecnologías.

Con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, la UBPD busca identificar y calificar el riesgo de todos los activos (información, personas, infraestructura) y aplicar controles, velando por proteger la información como el activo más importante de la entidad, obteniendo un panorama claro sobre las vulnerabilidades a las que pueda estar expuesta.

Así mismo busca planificar, gestionar, evaluar y optimizar la infraestructura tecnológica de la UBPD, con el fin de asegurar la continuidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la plataforma tecnológica. El Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información permite proponer las políticas y protocolos institucionales para garantizar la protección y confidencialidad de la información, herramientas y mecanismos de interacción con sistemas de información externos, así como gestionar el acceso a la información, en desarrollo del Título III del Decreto Ley 589 de 2017.

La operación de este Sistema de Gestión se guiará por lo establecido en el manual del Sistema de Seguridad de la Información: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1V8sa9YTQ7CmmCa7HX-ubFgqDrUzvl23y>

#### **d) Sistema de Gestión Documental**

El Sistema de Gestión Documental tiene como finalidad diseñar e implementar mecanismos, instrumentos y buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la gestión de los documentos que son producidos, recibidos o recolectados por la UBPD, con independencia de su formato o soporte y de la tecnología utilizada, garantizando la autenticidad, la fiabilidad, integridad, protección y disponibilidad de los documentos para el proceso de búsqueda de las personas dadas por desaparecidas y su gestión.

El Decreto 1080 de 2015, TÍTULO II Patrimonio archivístico, CAPÍTULO VI, establece que el Sistema de Gestión Documental debe permitir a la Entidad:

- Organizar los documentos físicos y electrónicos, incluyendo sus metadatos a través de cuadros de clasificación documental. Establecer plazos de conservación y eliminación para la información y los documentos electrónicos de archivo en tablas de retención documental (TRD) y tablas de valoración documental (TVD).
- Ejecutar procesos de eliminación parcial o completa de acuerdo con los tiempos establecidos en las TRD o TVD.
- Garantizar la autenticidad de los documentos de archivo y la información conexa (metadatos) a lo largo del ciclo de vida del documento.
- Mantener la integridad de los documentos, mediante agrupaciones documentales, en series y subseries.

- Permitir y facilitar el acceso y disponibilidad de los documentos de archivo por parte de la ciudadanía y de la propia entidad, cuando sean requeridos.
- Preservar los documentos y sus agrupaciones documentales, en series y subseries, a largo plazo, independientemente de los procedimientos tecnológicos utilizados para su creación.

El Sistema de Gestión Documental cuenta con la política respectiva la cual la puede consultar en el siguiente enlace: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1c68B4WjZJGiDJsG6oD2O3HuJcsYy0Yp>

#### e) Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno está integrado por un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y de los recursos, se lleven a cabo de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la alta dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El Sistema de Control Interno se acompaña por un esquema de asignación de responsabilidades, adaptado del modelo “Líneas de defensa”, que otorga responsabilidad a todos los niveles de la entidad, de la siguiente manera:

- Línea estratégica: el Director(a) General, Secretario(a) General, la Subdirector(a) General Técnica y Territorial y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Primera línea de defensa: Jefes de dependencia, líderes de procesos o líderes operativos de proyectos de la Entidad.
- Segunda línea de defensa: Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, coordinadores de equipos de trabajo, supervisores e interventores de contratos o proyectos, Comité de Contratación, Comité de Seguridad de la Información, Comité de Gestión, áreas financieras, entre otros que generen información para el aseguramiento de la operación.
- Tercera línea de defensa: Oficina de Control Interno

El Modelo Estándar de Control Interno - MECI, es un instrumento base para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las entidades que se encuentran dentro del campo de aplicación de la Ley 87 de 1993. Los lineamientos para su diseño e implementación se enmarcan en la séptima dimensión del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión actualizado por el Decreto 1499 del 2017 en el artículo No 2.2.22.3.5, lineamientos que fueron ratificado por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el concepto técnico emitido a la UBPD el día 04 de febrero de 2019.

El objetivo del MECI es proporcionar una estructura de control de la gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través de un modelo que determine los parámetros necesarios (autogestión) para que la Entidades establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los servidores y servidoras de la Entidad se constituyen en parte integral (autocontrol).

El Modelo Estándar de Control Interno, MECI, se fundamenta en cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicaciones y actividades de monitoreo, que deberán ser analizados por el líder de cada componente bajo la normatividad aplicable a la UBPD y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Manual Operativo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Modelo Estándar de Control Interno está conformado por cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo. Para cada componente se describen a continuación los requisitos:

#### ➤ **Ambiente de control**

La UBPD debe garantizar un ambiente de control a través de un conjunto de directrices y condiciones mínimas que brinda la alta dirección con el fin de implementar y fortalecer su Sistema de Control Interno. Esto se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Teniendo en cuenta los lineamientos para el componente ambiente de control en la séptima dimensión, este se garantiza cuando la entidad:

- Demuestra el compromiso con la integridad (valores) y principios del servicio público.
- Establece los mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno (creación o actualización del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 2.2.21.1.6 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 648 de 2017, donde se definan sus funciones de forma clara que incluya el seguimiento al diseño y efectividad de la estructura de control.
- Toma en cuenta la estructura, facultades y responsabilidades, con el fin de asignar roles y autoridad en todos los niveles organizacionales, incluyendo líneas de reporte.
- Establece la planeación estratégica, acciones, responsables, metas, tiempos que faciliten el seguimiento y aplicación de controles que garanticen de forma razonable su cumplimiento.
- Define la política de riesgo, y a partir de ella, establece la gestión de riesgos y controles, no solo a la planeación estratégica, sino a los procesos de la entidad, bajo los lineamientos y supervisión de la alta dirección.
- Se compromete con las competencias de todo el personal, por lo que la gestión del talento humano tiene un carácter estratégico con el despliegue de actividades clave para todo el ciclo de vida del servidor público – ingreso, desarrollo y retiro. Como complemento a este aspecto, la UBPD establece como elemento de control

el modelo de gestión del desempeño. Por otra parte, el modelo para la gestión del desempeño permite hacer un énfasis en los resultados, definir expectativas y generar un cambio de paradigma organizacional, al obtener información para el mejoramiento en la toma de decisiones y el logro de mejores resultados.

- Acorde con los niveles de autoridad y responsabilidad define líneas de reporte en temas clave como: financiera, contable, resultados en la gestión, contratación, ejecución presupuestal, entre otros, que faciliten la toma de decisiones. Cada líder suministra información de forma periódica, con datos y hechos que le permitan al Representante Legal tomar decisiones informadas y a tiempo sobre el desarrollo y gestión de la entidad.

### ➤ **Evaluación del riesgo**

En este componente se realiza la identificación, evaluación y gestión de aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos de la UBPD, componente que fortalece la cultura de la prevención a través de la política de administración, teniendo en cuenta los lineamientos para el componente ambiente de control en la séptima dimensión, este se garantiza cuando:

La UBPD establece sus objetivos alineados con la planeación estratégica, dirigidos al cumplimiento de la normatividad vigente; partiendo del análisis del contexto interno, externo de la entidad y el del proceso, se identifican los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles y los analiza como base para determinar cómo deben gestionarse, para lo cual la entidad debe contar con mecanismos efectivos de evaluación de riesgos, con el fin de establecer en nivel de riesgo inherente y residual.

Así mismo la Entidad, considera la probabilidad de fraude y corrupción (Acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado) que pueda afectar el logro de los objetivos, en cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción.

La Entidad identifica y evalúa los cambios que pueden afectar el Sistema de Control Interno para el cumplimiento de los objetivos.

### ➤ **Actividad de control**

En el tercer componente se establecen acciones, generalmente expresadas a través de políticas de operación, procesos y procedimientos, que contribuyan al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos. Para ello se desarrollan las siguientes actividades:

- Definir y desarrollar actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso.
- Implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control.

En este componente, como elemento de control, se establece el modelo de operación por procesos, el cual se diseña a partir de la identificación de una red de procesos, que trabajan articuladamente e interactúan para llevar a cabo las acciones humanitarias y extrajudiciales en el proceso de búsqueda.

### ➤ **Información y comunicación**

La información sirve como base para conocer el estado de los controles, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad; la comunicación permite que los servidores y servidoras comprendan sus roles y responsabilidades, y sirve como medio para la rendición de cuentas, temas de gestión documental, servicio al ciudadano, y transparencia y acceso a la información. Para ello la entidad:

- Genera y obtiene información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno.
- Comunica la información relevante hacia el interior de la entidad, para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- Se comunica con los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del Sistema de Control Interno y proporciona información hacia las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas.

### ➤ **Actividades de monitoreo**

Este componente busca que la Entidad haga seguimiento oportuno al estado de la gestión, de los riesgos y de los controles, a través de evaluaciones continuas y separadas (autoevaluación, auditorías) , y su propósito es valorar: (i) la efectividad del control interno; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes y proyectos; y (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento.

De esta forma, la evaluación permanente al estado del Sistema de Control Interno a través de la autoevaluación y la evaluación independiente se convierten en la base para emprender acciones para subsanar las deficiencias detectadas y encaminarse en la mejora continua.

Por lo anterior, es importante adelantar las siguientes acciones para contar con un adecuado y efectivo componente de monitoreo y supervisión dentro del Sistema de Control Interno.

- Aplicar evaluaciones continuas y/o independientes para determinar el avance en el logro de la meta estratégica, los resultados y los objetivos propuestos, así como la existencia y operación de los componentes del Sistema de Control Interno.

- Evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas

- La evaluación continua o autoevaluación lleva a cabo el monitoreo a la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros. De esta manera, se evalúa su diseño y operación en un período de tiempo determinado, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental será tomar las decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño.

- La autoevaluación se convierte en un proceso periódico, en el cual participan los servidores y servidoras que dirigen y ejecutan los procesos, programas y/o proyectos, según el grado de responsabilidad y autoridad para su operación. Toma como base los criterios de evaluación incluidos en la definición de cada uno de los elementos del control interno, así como la existencia de controles que se dan en forma espontánea en la ejecución de las operaciones y en la toma de decisiones.

- En segundo lugar, las evaluaciones independientes se llevan a cabo de forma periódica, por parte de la oficina de control interno o quien haga sus veces a través de la auditoría interna de gestión. Estas evaluaciones permiten determinar si se han definido, puesto en marcha y aplicado los controles establecidos por la entidad de manera efectiva. Las evaluaciones, independientes a los componentes varían en alcance y frecuencia, dependiendo de la importancia del riesgo, de la respuesta al riesgo y de los resultados de las evaluaciones continuas o autoevaluación.

- La auditoría se constituye en “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad; que ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”.

- Para ello, siguiendo los estándares internacionales dados por el Instituto de Auditores Internos Global (THE IIA Global), es recomendable que la oficina de control interno elabore un plan de auditoría anualmente y seleccione los proyectos, procesos y actividades a ser auditados basados en un enfoque de riesgos documentado, alineados con los objetivos y prioridades de la entidad, y desarrolle adecuados procedimientos para obtener suficiente evidencia para evaluar el diseño y la eficacia de los procesos de control en los diferentes procesos y actividades de la entidad. Este plan debe ser flexible de manera que puedan efectuarse ajustes durante el año, como consecuencia de cambios en las estrategias de la dirección, condiciones externas, áreas de mayor riesgo o modificación a los objetivos de la entidad.

- De otra parte, en desarrollo del rol de evaluación y seguimiento, el jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, dentro del conjunto de informes y seguimientos a su cargo, debe adelantar la evaluación del control interno contable con criterio de independencia y objetividad, teniendo en cuenta los lineamientos que, para el efecto, establezca la Contaduría General de la Nación.



### 6.3 Elementos transversales del SIG

Aunque los sistemas de gestión cuentan con enfoques diferentes, estos convergen elementos comunes conforme a sus requisitos. Se han definido como elementos transversales aquellos que son aplicables a todos los sistemas entre sí, y que su gestión se puede realizar de manera unificada, entre los cuales se tienen:

#### 6.3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del Sistema Integrado de Gestión va orientado a: “Buscar humanitaria y extrajudicialmente a las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado para aliviar el sufrimiento de quienes buscan y contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y la reparación, como aporte a la construcción de paz.” Aplica a todos los procesos de la Entidad, que interactúan para el logro de su misión, visión, objetivos, institucionales, y se integran tanto del nivel central, como de los escenarios del nivel territorial y satélites.

#### 6.3.2 Liderazgo y compromiso de la dirección

El liderazgo, compromiso y autoridades frente al Sistema Integrado de Gestión de la UBPD se relaciona a continuación:

- El Director o Directora General encargada de dirigir y orientar la gestión institucional.
- El jefe(a) de la Oficina Asesora de Planeación, según la función estipulada en el Decreto 1393 de 2018, es el encargado(a) de orientar y coordinar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.
- Los jefes de las dependencias o asesores que lideran un sistema de gestión en la UBPD, son los encargados de la implementación, mantenimiento y mejora del sistema a su cargo.
- Los directivos de todos los niveles, líderes de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, se encargan de asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.
- Todos los servidores y servidoras que hacen parte de la UBPD son los encargados de la implementación de las orientaciones establecidas en torno a este tema.

Igualmente, a continuación, se relacionan los líderes de cada uno de los Sistemas de Gestión a Implementar

| SISTEMA DE GESTIÓN                                    | Líderes de los Sistemas de Gestión de la UBPD |
|---|---|
| Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo | Subdirector(a) Gestión Humana                 |
| Sistema de Gestión Ambiental                          | Subdirector(a) de Administrativa y Financiera |

| SISTEMA DE GESTIÓN                                       | Líderes de los Sistemas de Gestión de la UBPD   |
|--|---|
| <b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b> | Dirección General- Asesor(a) con funciones de Seguridad de la Información   |
| <b>Sistema de Gestión Documental</b>                     | Subdirector(a) de Administrativa y Financiera<br>Apoyo: Coordinador(a) de Gestión Documental  |
| <b>Sistema de Control Interno</b>                        | Responsable: Director(a) General<br>Líderes por componente:<br>1. Componente Ambiente de Control: Subdirector de Gestión Humana.<br>2. Componente Administración de Riesgos: Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación.<br>3. Componente Ambiente de Actividades de Control: Jefe(a) Oficina Asesora de Planeación.<br>4. Componente Actividades de Información y Comunicación: Secretaria General.<br>5. Componente de Monitoreo y Supervisión: Jefe(a) Oficina de Control Interno. |

*Tabla 1. Líderes de los Sistemas de Gestión UBPD*

Como apoyo, la Dirección crea el Comité de Gestión de la UBPD mediante Resolución 079 de 2019, el cual tendrá las siguientes funciones frente al SIG:

1. Orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del modelo de gestión.
2. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del modelo de gestión de la entidad.
3. Definir las políticas y estrategias necesarias para la implementación, mejoramiento y sostenibilidad del sistema de gestión.
4. Evaluar y aprobar las propuestas de mejoramiento del sistema de gestión, a partir de los planes de mejoramiento que surjan de las auditorías internas, análisis de satisfacción del usuario y mapa de riesgos.

### **6.3.3 Política del Sistema Integrado de Gestión**

La política del Sistema Integrado de Gestión de la UBPD, se encuentran alineada con la plataforma estratégica de la Entidad y sus objetivos estratégicos; esta política se mide a través de los objetivos del SIG mediante la matriz de eficacia; y es comunicada asegurando su entendimiento a los servidores y servidoras de la UBPD.

La política del Sistema Integrado de Gestión de la UBPD es:

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas (UBPD), como mecanismo de carácter humanitario y extrajudicial, busca a las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado para aliviar el sufrimiento de las personas que buscan y contribuir a la satisfacción de los derechos a la verdad y a la reparación,

garantizando su participación en el proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial, con la incorporación de los enfoques territorial, diferencial y de género.

Para ello diseña, implementa y mejora continuamente su Modelo de Operación por Procesos, fortaleciendo el control de sus actividades a través de la implementación de los cinco componentes MECI: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicaciones y actividades de monitoreo, con el fin de establecer un proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial, articulado, integral e interdisciplinario. Asimismo, conserva y preserva la información, garantizando la confidencialidad, disponibilidad e integridad, atendiendo los lineamientos normativos de la gestión documental y constituyendo la información como una herramienta para la búsqueda a partir de la clasificación, reserva legal, y tratamiento seguro; de esta forma, la UBPD protege el patrimonio documental y la conformación de la memoria institucional, fundamental para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas, bajo estándares de control, y seguimiento permanente por parte de las 3 líneas de defensa y la línea estratégica con una comunicación asertiva y oportuna de las actividades y resultados hacia los grupos de interés de la UBPD.

La UBPD cumple con los requisitos legales aplicables, así como otros requisitos definidos en el Sistema Integrado de Gestión, comprometiéndose con la protección del ambiente mediante la identificación de sus aspectos ambientales, implementando acciones óptimas para la mitigación de los impactos asociados, y adoptando las estrategias pertinentes con relación al consumo sostenible en el cumplimiento de su objeto misional; así mismo, se compromete con el cuidado, el desarrollo del talento humano, la seguridad y salud en el trabajo de los servidores y servidoras, en un ambiente de trabajo sano y seguro.

Como complemento, la UBPD ha diseñado las siguientes políticas:

- Política de gestión ambiental  
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1znIC6J4zEoUEOIT0z37AKGr0yFWf8ZIZ>
- Política de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Control Interno
- Política General de Seguridad, Protección y Confidencialidad de la información  
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1hs1mWH2P2GtCbJlSfTh8tNRvUce9GQ>
- Política de protección y seguridad digital  
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1hs1mWH2P2GtCbJlSfTh8tNRvUce9GQ>
- Política de gestión de información 26-05-2021.pdf  
[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1b1KN5cp\\_o7u8DviiCNmGaE6ATMWWqNHE](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1b1KN5cp_o7u8DviiCNmGaE6ATMWWqNHE)

### **6.3.4 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos**

La UBPD, establece objetivos del Sistema Integrado de Gestión son coherentes, medibles y que contemplan los requisitos aplicables y son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y el aumento de la satisfacción de los grupos de Interés que acuden a la Unidad, con un enfoque diferencial, de género y territorial. Estos objetivos serán comunicados, socializados y actualizados según corresponda.

Los objetivos del Sistema Integrado de gestión de la UBPD son:

1. Garantizar la custodia, integridad, conservación, preservación, disponibilidad, clasificación, reserva legal, confidencialidad, y tratamiento seguro de la información que produce y a la que tiene acceso en desarrollo de su misión, funciones y deberes.
2. Diseñar e implementar las soluciones y servicios digitales, con el fin de garantizar el uso eficiente y seguro de las TICs
3. Diseñar e implementar las soluciones y servicios digitales, con el fin de garantizar el uso eficiente y seguro de las TICs.
4. Establecer controles para el acceso a los sistemas de información, infraestructura, comunicaciones o servicios tecnológicos, con el fin de evitar el uso indebido de las herramientas de uso tecnológico y la información confidencial de la UBPD.
5. Establecer controles que permiten registrar e identificar las acciones realizadas por los usuarios y en especial los usuarios administradores en los sistemas de información, infraestructura, comunicaciones o servicios tecnológicos que se requieran.
6. Establecer mecanismos de control de acceso en los servicios tecnológicos, que así lo requieren, para comprobar la identidad de las personas que intervienen en el uso de medios de comunicación para el intercambio de información.
7. Establecer e implementar estrategias orientadas al ahorro y uso eficiente del agua y la energía, la óptima gestión de los residuos generados, la adopción de prácticas sostenibles y el consumo responsable, en cumplimiento de la Política Ambiental de la UBPD, mediante la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA).
8. Garantizar la adecuada organización, conservación, preservación, consulta, acceso y recuperación de la información institucional, recibida y generada para el proceso de búsqueda y localización de personas dadas desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado, durante el ciclo vital de los documentos en los diferentes soportes.
9. Prevenir accidentes y enfermedades laborales.
10. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
11. Generar resultados que satisfagan las necesidades de las partes interesadas del proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial.
12. Mejorar continuamente el proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial, con carácter integral e interdisciplinario.
13. Garantizar comunicación asertiva y oportuna de las actividades de la UBPD al interior y exterior de la Entidad.

Es responsabilidad de los líderes de cada sistema mantener información documentada de la gestión efectuada respecto a estos objetivos, su implementación y seguimiento. Igualmente, el instrumento realizado debe relacionar: Sistema de Gestión asociado, aspecto de la política del SIG al cual se relaciona, los objetivos del SIG, actividades a desarrollar para el cumplimiento del objetivo, meta, responsable de la actividad (nombre, cargo), fecha de inicio y fecha final.

### 6.3.5 Roles, responsabilidades y autoridades

Con el fin de asegurar que los roles, responsabilidades y autoridades pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la Entidad, se ha definido el esquema de operación del SIG en el cual se evidencian los roles y responsabilidades, con el fin dar cumplimiento a los requisitos aplicables, contribuyendo a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, y garantizando la identificación de las responsabilidades frente al SIG.

En el esquema de operación del SIG se estructuran los siguientes roles, niveles de responsabilidad y autoridades para la ejecución, seguimiento, evaluación y control del Sistema Integrado de Gestión:



Figura 4. Esquema de responsabilidades del SIG

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

| ROL  | RESPONSABILIDAD   | AUTORIDAD  |
|--|---|--|
| <b>Director(a)<br/>General</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dar orientación estratégica del SIG</li> <li>● Realiza las revisiones y retroalimenta el desempeño del SIG.</li> <li>● Asegura la disponibilidad de recursos para su adecuado funcionamiento</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecer los Sistemas de Gestión para el diseño, implementación y seguimiento.</li> </ul>   |
| <b>Orientador y coordinador del Sistema Integrado de Gestión</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Orientar y coordinar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>● Definir las políticas y estrategias necesarias para el desarrollo, implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión SIG.</li> <li>● Determinar y evaluar los riesgos y las oportunidades de gestión de la UBPD</li> <li>● Asegurar mediante el compromiso, que se promueva la toma de conciencia frente al SIG en todos los niveles de la UBPD.</li> <li>● Promover la participación de todos los actores involucrados que pueden afectar el desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y fortalecimiento de los procesos del SIG.</li> <li>● Informar a la Dirección General sobre los avances del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>● Tratar a las partes externas (Entes certificadores y de control) sobre los asuntos relacionados con el SIG.</li> <li>● Definir las necesidades y gestionar los recursos para el desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y fortalecimiento de los procesos del SIG.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitar auditorías al SGI, para los procesos o requisitos de las normas técnicas, en el momento que sea conveniente.</li> <li>● Asignar las responsabilidades y autoridades a los funcionarios sobre el SIG</li> <li>● Solicitar la toma de acciones correctivas, y de mejora cuando lo considere necesario.</li> </ul> |
| <b>Líderes de los Sistemas de Gestión</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseñar y desarrollar un plan de trabajo para el diseño (cuando aplique), la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión liderado, en el que se identifiquen las actividades a desarrollar, los responsables, recursos.</li> <li>● Asegurar el uso y aplicación de la normativa, y los documentos o requisitos vigentes para el Sistema que lidera.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar auditorías al Sistema de Gestión que lidera, para los procesos o requisitos de las normas técnicas, en el momento que sea conveniente.</li> <li>● Asignar las responsabilidades y autoridades a los funcionarios sobre el Sistema de Gestión que está implementando</li> </ul>                                |

| ROL  | RESPONSABILIDAD  | AUTORIDAD  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ejecutar estrategias y mecanismos que propicien, en los servidores y servidoras, la apropiación, comunicación y divulgación del SIG en cada dependencia, incluyendo el Sistema que lidera, en todos los niveles de la UBPD.</li> <li>● Implementar y mantener herramientas de medición que faciliten la mejora continua del SIG y del Sistema de Gestión que lidera.</li> <li>● Coordinar con los gestores integrales la ejecución de las acciones encaminadas para el desarrollo, implementación, mantenimiento y fortalecimiento del SIG.</li> <li>● Realizar la solicitud de acciones correctivas y/o de mejora a los procesos.</li> <li>● Participar en actividades de inducción, reinducción y capacitaciones al SIG, desde el sistema de gestión liderado en las diferentes dependencias y niveles de la UBPD.</li> <li>● Evaluar el correcto funcionamiento de los procesos, programas y demás información documentada de su sistema de gestión para la oportuna toma de decisiones hacia la mejora continua.</li> <li>● Desarrollar y atender las auditorías que se programen dentro del desarrollo, mantenimiento y mejora del SIG o del Sistema de Gestión que lidera.</li> <li>● Desarrollar los informes o reportes requeridos para la Dirección, el Comité de Gestión o entes externos cuando se requiera.</li> <li>● Suministrar oportunamente la información solicitada por las dependencias y/o procesos.</li> <li>● Definir las necesidades y asegurar los recursos para el desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y consolidación del Sistema de Gestión que se encuentren bajo su responsabilidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitar la toma de acciones correctivas, y de mejora cuando lo considere necesario.</li> </ul>      |
| <b>Gestores referentes del SIG de la OAP</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prestar apoyo operativo al Prestar apoyo en el proceso de diseño e implementación del SIG, bajo las</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sugerir acciones correctivas y de mejora sobre el SIG.</li> <li>● Revisar la documentación</li> </ul> |

| ROL                               | RESPONSABILIDAD   | AUTORIDAD  |
|-----------------------------------|---|--|
|                                   | <p>orientaciones y directrices que sean transmitidas a través del “Orientador y Coordinador SIG”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Apoyar en la ejecución de estrategias definidas por el “Orientador y Coordinador SIG”, el desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del SIG.</li> <li>● Elaborar, actualizar y publicar documentos del SIG.</li> <li>● Promover en todas las dependencias el uso de los documentos, formatos y registros implementados en el SIG y apoyar en la actualización y/o creación de información documentada.</li> <li>● Divulgar a través de los distintos canales institucionales los aspectos estratégicos y funcionales del SIG.</li> <li>● Acompañar metodológicamente a las dependencias para la planeación, evaluación y mejora del SIG.</li> <li>● Facilitar la medición y el seguimiento del sistema.</li> <li>● Suscitar estrategias y mecanismos que propicien la comunicación y divulgación del SIG en cada dependencia y en todos los niveles de la UBPD.</li> <li>● Proponer herramientas de medición que faciliten la mejora continua del SIG.</li> <li>● Coordinar con los líderes de los sistemas de gestión la ejecución de las acciones encaminadas para el desarrollo, implementación, mantenimiento y fortalecimiento del SIG.</li> <li>● Atender las auditorías que se programen dentro de la implementación, mantenimiento y mejora del SIG.</li> </ul> | <p>asociada al proceso al cual fue asignado y hacer las sugerencias a las que haya lugar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementar acciones correctivas y de mejora</li> </ul>  |
| <p><b>Gestores Integrales</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser facilitadores designados en cada dependencia, que actúan como enlaces directos entre los coordinadores del SIG, los jefes y demás integrantes de las dependencias a la cual pertenecen.</li> <li>● Difundir todo lo relacionado con el SIG; realizar los requerimientos a los coordinadores y mantener actualizados los reportes de indicadores, riesgos, acciones de mejora, entre otros.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitar la toma de acciones correctivas, y de mejora cuando lo considere pertinente.</li> <li>● Revisar documentación asociada al proceso al cual pertenece.</li> <li>● Implementar acciones correctivas y de mejora</li> </ul> |

| ROL   | RESPONSABILIDAD   | AUTORIDAD  |
|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atender en primera instancia las políticas y directrices del SIG.</li> <li>● Brindar asesoría a los integrantes de la dependencia, en relación con las herramientas del SIG.</li> <li>● Apoyar la implementación de estrategias y mecanismos de comunicación y divulgación del SIG en la dependencia.</li> <li>● Facilitar a las coordinaciones la información para el análisis de seguimiento y/o medición de los procesos de su dependencia.</li> <li>● Asistir y suministrar reportes de los cambios en los requisitos legales y otros documentos tanto externos como internos, a través de la solicitud de cambio en el listado maestro de documentos y normograma.</li> <li>● Realizar seguimiento de acciones correctivas y de mejora en los plazos establecidos en su dependencia.</li> </ul>   |  |
| <p><b>Líderes del proceso y coordinadores del grupo de trabajo (nivel central y territorial).</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>● Apoyar en la implementación de la política y propósitos del SIG y velar por el respectivo control y monitoreo que se identifique en el desarrollo de los procesos.</li> <li>● Evaluar el correcto funcionamiento de los procesos y políticas del Sistema Integrado de Gestión que se encuentren bajo su responsabilidad funcional.</li> <li>● Proponer acciones correctivas para subsanar los hallazgos que se identifiquen a partir de los diferentes mecanismos de evaluación definidos por el SIG.</li> <li>● Proponer acciones de mejoramiento al proceso que lidera o en el cual ejecuta actividades.</li> <li>● Garantizar la socialización e implementación de la documentación informada del proceso que lidera en el marco del SIG.</li> <li>● Presentar la información requerida en la evaluación del SIG</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitar la toma de acciones correctivas, y de mejora cuando lo considere pertinente.</li> <li>● Aprobar los planes e informes de auditorías internas.</li> <li>● Aprobar la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad.</li> <li>● Solicitar auditorías sobre su proceso.</li> </ul> |

| ROL  | RESPONSABILIDAD   | AUTORIDAD   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentar el análisis de seguimiento y/o medición de los procesos y productos de su dependencia</li> <li>● Realizar seguimiento de acciones correctivas y de mejora en los plazos establecidos en el proceso que lidera</li> <li>● Apoyar en la implementación de estrategias y mecanismos que propicien la interiorización, apropiación del SIG.</li> <li>● Hacer uso de los lineamientos, procedimientos, formatos, instructivos y registros implementados para el Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>● Atender las auditorías que se programen dentro del desarrollo, mantenimiento y mejora del sistema implementado de acuerdo a la programación definida para este fin.</li> </ul> |   |
| <b>Servidores, servidoras y contratistas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener y mejorar el SIG con el cumplimiento de las funciones y obligaciones, según corresponda.</li> <li>● Participar en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>● Hacer uso e implementar la información documentada controlada de los procesos de la UBPD</li> <li>● Participar en el diseño e implementación de los planes de mejoramiento.</li> <li>● Comunicar las lecciones aprendidas, las necesidades, oportunidades de mejora identificadas al líder del proceso y/o coordinadores del grupo de trabajo.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sugerir acciones correctivas y de mejora sobre el SIG.</li> <li>● Realizar las peticiones y sugerencias para la implementación del Modelo de Operación por procesos y para el SIG</li> </ul> |

*Tabla 2. Roles, responsabilidades y autoridades del Sistema Integrado de Gestión UBPD*

Detalle de las líneas de defensa del Sistema de Control Interno:

Los roles mencionados dan cumplimiento a su vez a través de sus funciones a lo estipulado por el Sistema de Control Interno para las líneas de defensa que el modelo a definido en su política de control interno, en el marco del modelo de planeación y control – MIPG, así:

| Línea de defensa (según MIPG) | Rol que integra esa línea para el sistema                               |
|-------------------------------|---|
| <b>Línea estratégica</b>      | Director (a) General  |
|                               | Comité Institucional de Coordinación de Control Interno                 |
| <b>Primera línea</b>          | Líderes de procesos y/o jefes de dependencias                           |
|                               | Líderes operativos de proyectos de la Entidad                           |
|                               | Servidores, servidoras y contratistas                                   |
| <b>Segunda línea</b>          | Secretario(a) General   |
|                               | Subdirector(a) General Técnica y Territorial                            |
|                               | Jefe de la Oficina Asesora de Planeación                                |
|                               | Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones |
|                               | Oficial de Seguridad de la Información                                  |
|                               | Coordinadores(as) en el nivel central y territorial                     |
|                               | Supervisores e interventores de contratos                               |
| <b>Tercera línea</b>          | Jefe de la Oficina de Control Interno                                   |

Tabla 3. Responsables por línea de defensa

### 6.3.6 Planificación del SIG

Para planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de cada Sistema de Gestión, la UBPD, establece los procedimientos y demás documentación necesaria que apoya el desarrollo de las actividades. Los procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos (MOP), realizan su planeación enfocados en el logro de los objetivos institucionales y en el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas, por lo tanto, cada proceso planifica la realización del producto o prestación del servicio garantizando su coherencia con el cumplimiento de la plataforma estratégica y los requisitos aplicables.

Los documentos controlados por el Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta el procedimiento DPE-PR-001 Control de Información Documentada de la UBPD en la pirámide documental, desde el Sistema de Gestión se controlan los siguientes documentos: política, caracterización del proceso, procedimientos, manuales, guías, planes, protocolos (internos), instructivos, formatos, matrices y mapa de riesgos, es importante revisar si los documentos enunciados por la OCI están en el listado anteriormente enunciado. Cuando los documentos deban ser controlados



por el Sistema Integrado de Gestión de la UBPD, es necesario revisar y aplicar la plantilla correspondiente, la cual se puede consultar en la carpeta que reposa en el drive: documentos del Sistema de Gestión de la UBPD / Plantillas.

En caso contrario, los documentos emitidos se les debe establecer la tipología de documento, como es: lineamiento, orientación, estrategia, código, informes, reportes, entre otros; los cuales deben tener como mínimo, el logo y pie de página de la UBPD, la fecha de expedición del documento, los servidores que elaboraron, revisaron (cuando aplique), servidores que aprobaron el documento y el control de versiones en caso de que se produzca una actualización del documento. Asimismo, se debe garantizar el acceso al documento a los servidores de la Entidad que requieran consultarlo, salvo en los casos de información considerada clasificada o reservada.

Para cada Sistema de Gestión que conforma el Sistema Integrado de Gestión se tiene la matriz de requisitos y se establece para el Modelo de Operación por Procesos el ciclo de mejora continua: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA). Enlace matriz de requisitos de cada uno de los sistemas de gestión de la UBPD:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NAs24kgRO-2HOduaTo1JayMO8XrULMrA-z0vCQKyKmw/edit#gid=1956412787>

Adicionalmente, se realiza la identificación, actualización, monitoreo y evaluación de los requisitos legales que afectan el mandato de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas, con el fin de minimizar el riesgo de incumplimiento y garantizar el accionar de la gestión institucional dentro del marco legal vigente, para lo cual se construyó el normograma que cuenta con toda la normatividad vigente aplicable a la Entidad:

[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1XKNhTsr1TXBe1L\\_KLiUK5YsWx\\_tPr3xm](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1XKNhTsr1TXBe1L_KLiUK5YsWx_tPr3xm)

#### **a) Planificación de los cambios del SIG**

Todos los cambios relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, deben comunicarse y evaluarse de acuerdo a las disposiciones establecidas en el DPE-PR-007. Gestión del cambio, con el propósito que dichos cambios no afecten la integridad del Sistema.

### **6.3.7 Recursos del Sistema Integrado de Gestión**

#### **a) Talento humano**

La UBPD, asegura los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, realizando la vinculación de servidores y servidoras que lideren los Sistemas de Gestión que componen el Sistema Integrado de Gestión. Así mismo, define las funciones que deben desarrollar las dependencias frente al SIG en el Decreto 1393 de 2018 “Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se



determinan las funciones de sus dependencias” y como complemento se tienen los manuales de funciones que asigna funciones en este tema.

#### **b) Infraestructura**

La UBPD cuenta con una sede en el nivel central ubicada en la Carrera 10 No. 28 - 49. pisos 5, 6, 7, 8, 9 en el edificio Centro Internacional Torre A. El punto de servicio al ciudadano y correspondencia está ubicado en la Carrera 13 # 27-90, Bogotá D.C. Colombia, cuyo horario de atención es: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m. Asimismo, cuenta con 17 sedes territoriales y 6 sedes satélites, los puntos de atención y su ubicación se puede consultar en la página web de la Entidad en la siguiente dirección electrónica: <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

Respecto a infraestructura tecnológica, el proceso de Gestión de TIC suministra los recursos tecnológicos para la operación de la Entidad y el proceso de Seguridad de la Información establece los lineamientos de seguridad de la información de acuerdo con los criterios de accesibilidad, disponibilidad y reserva de la información relacionada con las partes interesadas de la UBPD.

Así mismo, con el fin de garantizar la continuidad del servicio de la Unidad, a través del proceso de gestión administrativa, cuenta con un procedimiento para la gestión de la infraestructura, se establece el plan de mantenimiento definido por vigencia para mejoramiento de sus instalaciones y equipos y el aseguramiento de su funcionamiento óptimo, que cumple con los requisitos normativos aplicables establecidos en la normatividad legal vigente.

#### **c) Ambiente para la operación de procesos**

Para mantener el ambiente laboral óptimo necesario para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y servicios, la UBPD a través del proceso de Gestión Humana, determina, proporciona y mantiene el ambiente laboral adecuado combinando factores humanos y físicos por medio de la encuesta de clima organizacional e implementa el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo-SGSST buscando la disminución de los posibles riesgos laborales que se presenten, así como la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de tipo laboral, a través de la concientización del autocuidado en los servidores públicos.

Adicionalmente, se cuenta con planes anuales de bienestar social, incentivos y capacitación, los cuales le permiten establecer actividades orientadas a propiciar un ambiente de trabajo favorable para el cumplimiento de las metas institucionales.

#### **d) Gestión de conocimiento en la Entidad**



La UBPD cuenta con un proceso de gestión de conocimiento GCN-PR, en el cual se determinan los conocimientos necesarios para la operación de la UBPD, información que es insumo para apoyar el plan de capacitaciones para fortalecer las competencias de los servidores y servidoras de la Entidad.

Otra fuente de conocimiento son las revisiones por la Dirección que se adelantan en el Comité de Gestión de la UBPD, donde cada Sistema expone los avances y en el cual se reciben retroalimentación por parte del nivel directivo teniendo en cuenta las lecciones de éxitos y fracasos en la implementación de los sistemas y que aportan conocimiento a los demás procesos.

Adicionalmente, cuando se evalúen los cambios que se generen al Sistema Integrado de Gestión, el proceso de Gestión del Cambio, contempla la determinación del conocimiento necesario para la operación de la UBPD.

#### **e) Competencia del Talento Humano**

El Decreto 1395 del 02 de agosto de 2018, establece *la Planta de personal de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se dictan otras disposiciones*, las competencias de los servidores y servidoras de la UBPD se encuentran en los manuales de funciones de la UBPD, adoptados por acto administrativo.

El proceso de Gestión Humana define los procedimientos para la selección, vinculación, situaciones administrativas y retiro de los servidores y servidoras de la UBPD. Asimismo, establece el modelo de gestión del desempeño y los acuerdos de gestión para el nivel directivo.

Durante la vinculación e ingreso de personal nuevo a la UBPD, el proceso de Gestión Humana, verifica el cumplimiento de requisitos de educación, formación y experiencia, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Plan de Vinculación GTH-PL-001 y en el procedimiento Vinculación del personal GTH-PR-001.

Por otro lado, con el fin de asegurar que los servidores y servidoras públicos de la Entidad, cumplen con los conocimientos básicos o esenciales, las competencias comportamentales, los requisitos de formación académica y experiencia, la formación y la experiencia establecidas para la UBPD, se establece el Manual de Funciones adoptado mediante acto administrativo, que define los requisitos necesarios para cada cargo. La información de las resoluciones que adoptan el manual de funciones se encuentra en la página web de la Entidad en el enlace de transparencia y acceso a la información, ítem estructura orgánica y gestión humana: <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/#sec-trans>

#### **f) Toma de conciencia en el SIG**

Para dar cumplimiento a este requisito, la Oficina Asesora de Planeación de la UBPD, incluye en lo expuesto en el programa de inducción y reinducción el tema del SIG, incluyendo la política y los objetivos. Igualmente, los líderes de cada sistema de gestión que conforman el Sistema Integrado de Gestión, realizan las socializaciones requeridas para la toma de conciencia.

### g) Comunicaciones del SIG

La UBPD determina las actividades para el desarrollo de las comunicaciones internas y externas a través de la aplicación del procedimiento de comunicaciones Internas y externas CEP-PR del proceso de Comunicación Estratégica y Pedagogía Gestión Documental, así mismo el manejo de las comunicaciones oficiales de la UBPD se gestionan teniendo en cuenta el procedimiento GDO-PR-001. Gestión de comunicaciones oficiales. A través del proceso Comunicación Estratégica y Pedagogía se definen las estrategias de comunicación de la UBPD, también se cuenta con el Manual de Identidad de la UBPD.CEP-MN-001 aplicable a todos los procesos y procedimientos de la UBPD.

## 7. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA UBPD

La UBPD adoptó los procesos que le permiten cumplir con su función en el Modelo de Operación por Procesos (MOP), mediante el cual se identifican y clasifican los documentos de cada proceso definido en el Mapa de Procesos vigente, en donde se determina la secuencia e interrelaciones de las actividades que se ejecutan en la Entidad.

Este Modelo permite realizar una constante autoevaluación de los servicios prestados, de la interacción con los grupos de interés y los requisitos de los usuarios internos de la UBPD, así como de la situación operativa de la organización en términos del cumplimiento de su misión, por lo que permite y propende por el mejoramiento continuo. El modelo de operación por procesos en sí mismo busca la calidad de todos los servicios prestados, ya que se fundamenta en generar resultados que satisfagan las expectativas de los ciudadanos en torno al proceso de búsqueda humanitario y extrajudicial.

La UBPD, consciente de los desafíos que representa construir relaciones de confianza con los diferentes grupos de interés, en particular con las personas y organizaciones que buscan, así como brindarles respuestas de manera articulada con respecto a los múltiples resultados generados en las acciones humanitarias y extrajudiciales para la búsqueda, al tiempo que se logra un liderazgo con respecto a la búsqueda con carácter extrajudicial y humanitario en Colombia, se estableció el modelo de operación por proceso con cuatro tipos de procesos: estratégicos, misionales, de apoyo, y de control y evaluación; y para cada tipo de proceso identificado se establecieron los proveedores, las entradas del proceso, las actividades principales, los productos o servicios y los beneficiarios de la gestión de estos procesos. A continuación, se definen cada uno de los tipos de procesos planteados:

- **Los procesos estratégicos:** son aquellos que direccionan y orientan la gestión de la UBPD, apoyados por los recursos de cooperación internacional y las alianzas, la gestión de las tecnologías de la información y la comunicación, la seguridad de la información, las orientaciones jurídicas, orientaciones de prevención y protección, así como las estrategias de comunicación y pedagogía, necesarios para la implementación de acciones humanitarias para el proceso de búsqueda.

- **Los procesos misionales:** son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento del mandato de la UBPD y de los objetivos estratégicos planteados, están orientados a implementar las acciones humanitarias y extrajudiciales de la búsqueda humanitaria y extrajudicial para un abordaje integral e interdisciplinario con el objetivo establecer la suerte, y en la medida de lo posible, el paradero de la persona dada por desaparecida y así satisfacer el derecho a saber de las víctimas que buscan a sus seres queridos y aliviar el sufrimiento. Incluyen la planeación e implementación de las acciones humanitarias para la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas en contexto y en razón del conflicto armado colombiano, con un elemento transversal relacionada con la participación de las personas que buscan y los enfoques diferenciales, de género y territorial.
- **Los procesos de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos financieros, talento humano, recursos físicos necesarios para que los demás procesos se puedan llevar a cabo las acciones humanitarias del proceso de búsqueda, así mismo apoyan la gestión documental y el servicio al ciudadano. El proceso de Gestión Administrativa cuenta con tres subprocesos de Gestión Logística, Gestión Documental, y Gestión de Recursos Físicos
- **Los procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son parte integral para la mejora de las acciones humanitarias del proceso de búsqueda.

Este modelo permite normalizar los métodos de trabajo y las pautas que deben ser seguidas por los servidores y servidoras de la UBPD para atender y dar respuestas unificadas y oportunas a las personas que buscan, ofrecer niveles más altos de satisfacción de los usuarios a partir de la definición de los servicios prestados por la entidad, así como identificar la percepción que ellos tienen sobre la gestión, con el objetivo de mejorar el proceso y las metodologías de búsqueda.

El Modelo de Operación por Procesos (MOP) parte de la identificación de los rasgos distintivos del proceso se conoce como “Caracterización de Procesos”, documento en el cual se establece la relación con los demás procesos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y usuarios, los riesgos y controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la Entidad y la gestión de sus procesos. Como complemento, para cada uno de los procesos se identifican los documentos indispensables para la operación tales como procedimientos, guías, manuales, formatos, y entre otros.

A continuación, se muestra el mapa de procesos:

**MAPA DE PROCESOS DE LA UBPD**

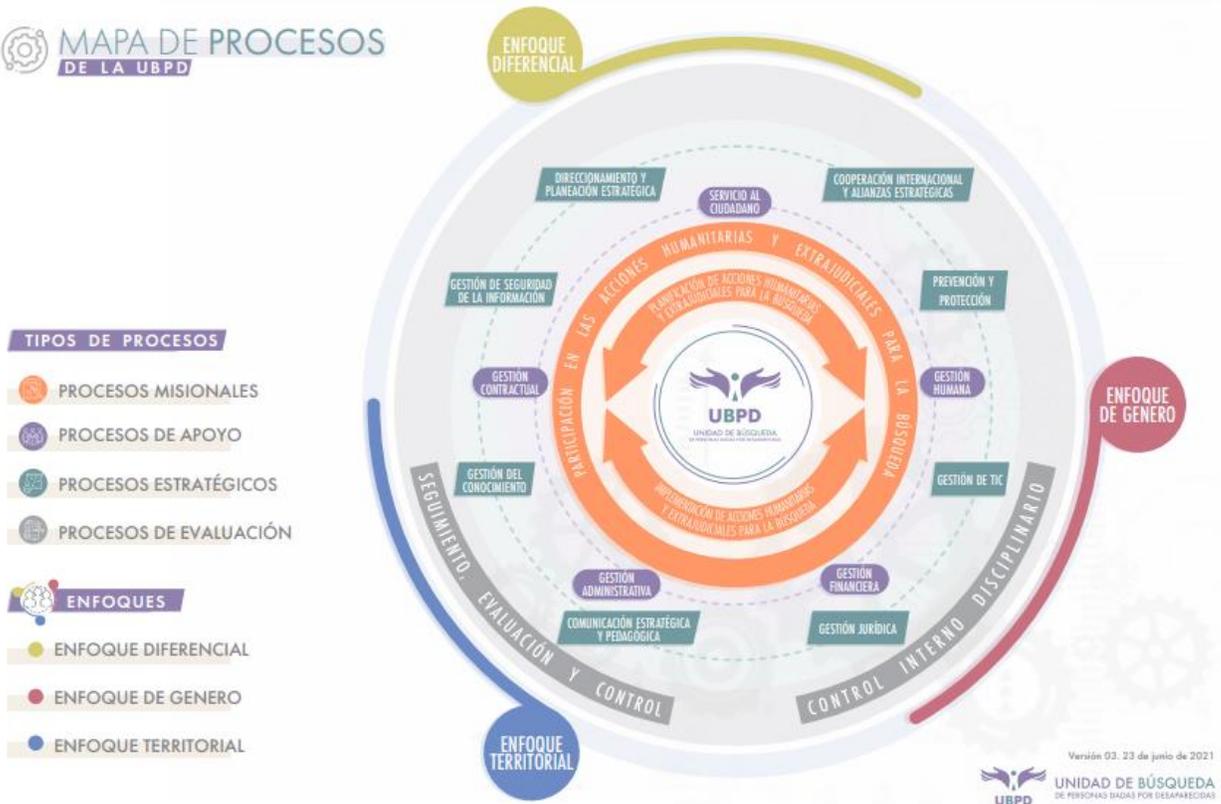


Figura 5. Mapa de Procesos UBPD, junio 2021

Fuente: [www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co)

Para realizar el control de los documentos anteriormente descritos, se establece una estructura documental y algunos parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos, que permitirá a los servidores y servidoras públicos de la Entidad contar con lineamientos, políticas y demás documentos actualizados para la operación. En la UBPD la información requerida para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, se controla a través del procedimiento control de información documentada DPE-PR-001, procedimiento que pertenece al proceso de Dirección y Planeación Estratégica y como evidencia de esta actividad se mantienen y actualizan el listado maestro de información documentada, en el siguiente enlace:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/13NCKkKpMgkuCwJuPy\\_lcaXOVj8y7djq4/edit#gid=1725304306](https://docs.google.com/spreadsheets/d/13NCKkKpMgkuCwJuPy_lcaXOVj8y7djq4/edit#gid=1725304306)

Para la conservación y mantenimiento de los registros, se tienen en cuenta los lineamientos descritos en las tablas de retención documental de la Entidad y en el procedimiento de organización de archivos de gestión GDO-PR-002.



## 7.1 Servicios y productos de la UBPD<sup>18</sup>

### SOBRE LA BÚSQUEDA

La UBPD busca de forma humanitaria y extrajudicial, es decir: acercándose a las familias, conociendo sus necesidades, expectativas y realidades; reconociendo sus experiencias y saberes, incluyendo sus propuestas; y apoyando, asesorando y orientando a los familiares en la búsqueda de sus seres queridos.

### ¿A QUIÉNES BUSCAMOS?

Son competencia de la UBPD las desapariciones ocurridas antes del 1ro de diciembre de 2016 (fecha de entrada en vigencia de los Acuerdos), sucedidas en el contexto y en razón del conflicto armado, y que corresponden a cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Desaparición forzada.
- Secuestro.
- Reclutamiento ilícito.
- Durante las hostilidades: combatientes, tanto regulares (miembros de la Fuerza Pública) como irregulares (miembros de grupos armados al margen de la ley).

Por casos ocurridos antes del 1 de diciembre de 2016, según lo establecido en el Acuerdo Final.

### ¿CÓMO HACEMOS LA BÚSQUEDA?

En Colombia las entidades del Estado han realizado la búsqueda de personas desaparecidas en el marco de procesos judiciales de investigación penal, orientados de manera central a la determinación de la ocurrencia de un delito, del responsable y la definición de la correspondiente sanción. En este contexto, la búsqueda se ha emprendido, en la mayoría de los casos, cuando las personas involucradas en el proceso penal han decidido dar información sobre el paradero de las personas desaparecidas.

La UBPD se ha concebido, dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, como un mecanismo humanitario y extrajudicial orientado exclusivamente a la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado. Es por ello que la UBPD representa un cambio y una oportunidad para la búsqueda de las personas desaparecidas.

---

<sup>18</sup> Página web de la UBPD. <https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/sobre-la-busqueda/#co-participar>. 12/11/2021



Figura 6. Proceso de búsqueda penal y proceso de búsqueda humanitaria y extrajudicial

Fuente: Pagina web de la UBPD/sobre la búsqueda, noviembre de 2021

## ¿ACCESO A LA UBPD?

El carácter Humanitario de la búsqueda se representa en que el foco de atención se ubica en las personas desaparecidas y en las personas que las buscan. Por ello, son fuente de conocimiento y reconocimiento las experiencias, saberes, expectativas y necesidades de las familias en cada una de las fases del proceso de búsqueda.

El carácter extrajudicial significa que la UBPD no atribuye responsabilidades ni busca perseguir el delito. Su objetivo es implementar acciones humanitarias para la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas.

De esta forma, la UBPD busca responder a dos interrogantes principales de los familiares: ¿Qué le pasó a la persona desaparecida? Es decir, si continúa o no con vida; y ¿dónde está?, es decir su paradero.

En este sentido, la información que recibe la UBPD tiene carácter confidencial y sólo contribuye a la búsqueda. Las fuentes de información pueden ser de todo tipo y provenir de personas que conozcan directa o indirectamente de lo sucedido a la persona desaparecida y su paradero.

### Si soy familiar de una persona desaparecida en el contexto y en razón del conflicto armado.

La participación se entiende como un proceso que se construye entre la persona que busca y la UBPD desde una perspectiva de reconocimiento e inclusión, mediante el cual se propician y fortalecen las condiciones para la toma de decisiones, en cada una de las fases del proceso de búsqueda, por parte de las personas, familiares, campesinos, pueblos indígenas, comunidades negras afrocolombianas, raizales, palenqueras, pueblos Rrom, colectivos y organizaciones. Para este objetivo, brindamos asesoría, orientación, apoyo y fortalecimiento permanente que contribuya al alivio del sufrimiento.

En este sentido, quienes estén en proceso de búsqueda de sus seres queridos contarán con diferentes espacios de encuentro y diálogos en los que se brindará información y asesoría, sobre el desarrollo de las fases de búsqueda, de los avances y retos de la misma, sobre la manera en que desean participar y en qué momentos. Para ello, la UBPD desarrolla procesos y herramientas pedagógicas que nos permitan reconocernos y entendernos en el proceso de búsqueda basados en la construcción de confianza y el trabajo colectivo y colaborativo.

| ▲ Con información   | ▲ Si soy una institución del Estado   | ▲ Si soy un medio de comunicación   |
|---|---|---|
| <p><b>Si tengo información que contribuya con la búsqueda de una o más personas dadas por desaparecidas así:</b></p> <p>Sin importar su condición, si usted tiene información puede ponerse en contacto con la UBPD de manera presencial, vía telefónica o a través del correo electrónico, y entregar la información, teniendo en cuenta que de acuerdo con el carácter extrajudicial y humanitario de la entidad esta información es confidencial. Esto significa que no puede ser compartida con nadie y será utilizada con el único fin de saber qué pasó con la persona dada por desaparecida y cuál es su paradero.</p> <p>Dicha información no podrá ser utilizada en procesos judiciales, es decir, usted no será investigado o llamado a declarar en un juicio por la información que se entregue a la UBPD. Su aporte siempre será muy valioso, pues contribuirá a que una familia alivie su sufrimiento al encontrar a su ser querido.</p> | <p>Puede remitir la información de la que disponga a la oficina Central de la UBPD o a cualquiera de las oficinas territoriales. También puede orientar a las personas que se acerquen a su institución sobre la posibilidad de acceder a la UBPD si la desaparición se dio en el contexto y en razón del conflicto armado.</p> | <p>Puede contribuir con sus publicaciones (notas periodísticas) en la difusión de contenidos que permitan sensibilizar a la opinión pública sobre los procesos de búsqueda de miles de familias que desconocen el paradero de sus seres queridos. Asimismo, los medios pueden contribuir a la efectiva comunicación de mensajes pedagógicos para que los familiares de las personas desaparecidas en el marco del conflicto accedan a este mecanismo humanitario y extrajudicial; y motivar la solidaridad de la sociedad en general para apoyar la búsqueda.</p> |

*Figura 7. ¿Cómo puedo aportar en la búsqueda de las personas dadas por desaparecidas?  
Fuente: Pagina web UBPD sobre la búsqueda, noviembre 2021*

### a) Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los productos y/o servicios de cada proceso que se encuentran en las caracterizaciones de los procesos, se les establece los criterios legales, reglamentarios y/o de usuarios, los cuales se describen en la matriz de partes interesadas dentro de cada proceso (MT-002).



## b) Comunicación con el usuario

La Entidad define protocolos de atención para los usuarios que acuden mediante los canales de atención definidos por la UBPD, los cuales se encuentran consolidados en el SCI-MN-001 Manual de Servicio al Ciudadano, también se establece un procedimiento para el SCI-PR-001 trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD, así como el instructivo SCI-IN-001 Manejo y trámite de sugerencias (buzón de sugerencias).

Para la gestión de las PQRSD presentadas por los diferentes grupos de interés la UBPD ha dispuesto los canales para la recepción de PQRSD en la UBPD son:

### Presencial

Se tienen un punto de atención en el nivel central y puntos de atención en el nivel territorial, se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

- Servicio al Ciudadano y Correspondencia Carrera 13 # 27-90
- Sede Central Carrera 10 No. 28 – 49, Edificio Centro Internacional Torre A
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### Telefónico

Línea Gratuita Nacional 018000-117175

Celular: 316 2783918 – Fijo Bogotá, D.C: (+57) 601 3770607

Cada equipo territorial cuenta con un número celular para la atención de servicio ciudadano, el cual se encuentra en el siguiente link:

<https://ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/#co-atencion>

### Virtual

Correo electrónico: [servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co](mailto:servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co)

### Formulario web de PQRSD

<https://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/servicio-ciudadano/>

Toda PQRSD, se atiende en cumplimiento de lo establecido en la normativa legal vigente, el Manual de Servicio al Ciudadano de la UBPD y el procedimiento de trámite de PQRSD del proceso de Servicio al Ciudadano.

### **c) Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

La UBPD, controla los procesos, productos y servicios suministrados por proveedores externos, a través de la definición de necesidades de adquisiciones de bienes y servicios en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad, documento que consolida las necesidades de productos y servicios requeridos por los diferentes procesos de la Entidad, dicho plan se encuentra disponible para conocimiento y consulta de proveedores externos así como usuarios internos, en el enlace de Transparencia y acceso a la información disponible en el portal web de la UBPD [www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/#sec-trans](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co/acerca-de-la-busqueda/#sec-trans), el cual adicionalmente se publica en el sistema electrónico para la contratación pública SECOP, en donde se registran sus modificaciones y permite realizar seguimiento a la planificación de las metas y proyectos, y procesos a cargo de la Entidad.

La UBPD, cuenta con herramientas como el Manual de Contratación a cargo del proceso de Gestión Contractual, en el que se definen criterios para la adquisición de bienes y servicios y se establecen lineamientos para la supervisión e interventoría de proveedores externos, controles que permiten a la Entidad garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales y el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios que permiten controlar los procesos a cargo de proveedores externos.

### **d) Producción y provisión del servicio**

En cumplimiento de este requisito la UBPD, establece dentro de sus procesos misionales y procedimientos, los recursos necesarios para la dirección, coordinación y contribución a la implementación de acciones humanitarias y extrajudiciales en caminadas a la búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.

De igual manera, la Entidad con el fin de fortalecer su capacidad operativa de respuesta a necesidades de búsqueda de los diferentes grupos de interés, ha establecido un esquema de atención territorial, dirigido a población que, dados sus criterios diferenciales, étnicos y territoriales, requieren condiciones de acceso que se ajusten a sus dinámicas y entornos, en donde la UBPD cuenta con equipos técnicos necesarios para brindar asesoría y acompañamiento en la prestación de sus servicios. Asimismo informa de forma permanente a sus grupos de interés los servicios que presta la Entidad a través de su portal web [www.ubpdbusquedadesaparecidos.co](http://www.ubpdbusquedadesaparecidos.co), e informa los avances en su gestión en la rendición de cuentas.

### **d) Identificación y trazabilidad**

Dado el carácter de la Entidad y teniendo en cuenta que su misión es la búsqueda humanitaria de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado, cada solicitud de búsqueda que ingresa a la UBPD, se identifica mediante un registro único consecutivo, lo que permite contar con información clasificada de cada caso, y en atención a los criterios diferenciales establecidos, esto se realiza en el formulario de registro de solicitudes de búsqueda (“Herramientas de registro, consolidación y consulta de información de personas dadas por desaparecidas”)



## 7.2 Gestión Integral de Riesgos

La UBPD en el desarrollo e implementación de su Sistema Integrado de Gestión, considera los factores internos y externos pertinentes a su Direccionamiento Estratégico, así como los requisitos de sus partes interesadas gestionando los riesgos y oportunidades que permiten asegurar el logro de los resultados esperados y aumentar la satisfacción de los Grupos de Interés que acuden a la Unidad.

Como soporte de lo anterior, la UBPD gestiona sus riesgos, a través de la implementación de una Política de Gestión del Riesgo DPE-PC-001 y el procedimiento para la administración de riesgos DPE-PR-008, en el cual se define la metodología necesaria para el tratamiento y reducción de posibles situaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.

Los tipos de riesgos identificados en la UBPD se establecen a continuación:

- ✓ Riesgos de gestión
- ✓ Riesgos de corrupción
- ✓ Riesgos de seguridad digital
- ✓ Riesgos de daño antijurídico

La socialización y comunicación de la Política de Gestión del Riesgo, está a cargo del proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica, en coordinación con el proceso de Comunicación Estratégica y Pedagógica y los líderes de proceso, la cual se realiza para todos los procesos de la Entidad.

La construcción de los mapas de riesgos en la UBPD, se realiza de manera participativa, entre todos los procesos y subprocesos que componen la UBPD, así como en el nivel territorial, información que se documenta en la matriz de riesgos dentro de cada proceso, la cual contiene información del análisis, valoración, actividades de control y acciones respecto al tratamiento de los riesgos.

Con relación a las oportunidades, como resultado del análisis del contexto interno y externo que realiza la UBPD, se identifican y documentan las oportunidades de cada proceso, mediante el diligenciamiento e implementación de la Matriz de Oportunidades, en donde determinan se evalúa la factibilidad de la implantación de las oportunidades y las acciones para su ejecución y seguimiento.

## 8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La UBPD adelanta el seguimiento y medición de su gestión, a través de la evaluación periódica a la ejecución del Plan Estratégico, Plan de Acción y los proyectos de inversión, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en el



proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica, para este fin establece indicadores de gestión que permiten la medición del avance en el logro de los objetivos institucionales.

También, en cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), se adelantan auditorías internas y seguimientos internos desde el proceso de Seguimiento Evaluación y Control a la Gestión, contribuyendo a la gestión eficaz y eficiente de la Entidad. Igualmente, el Departamento Administrativo de la Función Pública hace una evaluación anual del desempeño del Sistema de Control Interno y de las políticas aplicables a la Entidad, a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).

Con el fin de controlar los cambios en el SIG, que surgen en la interacción y operación de los procesos para desarrollar la implementación de acciones humanitarias de búsqueda de las personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado, se establece el procedimiento DPE-PR-007 gestión de cambio, donde se establecen las instancias pertinentes para que estos cambios sean evaluados y comunicados con el fin de garantizar la continuidad e integridad de las acciones humanitarias del proceso de búsqueda.

Por otro lado, la UBPD desarrolla la identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos en los mapas de riesgos de la Entidad, de forma periódica evaluando aspectos como definición de responsables, periodicidad, propósito, recursos, observaciones y/o desviaciones y evidencias de ejecución de los mismos, con el fin de determinar acciones tendientes al mejoramiento continuo del SIG y sus procesos.

#### **a) Percepción del usuario**

La UBPD realiza la identificación de las partes interesadas y la percepción frente a las acciones humanitarias y extrajudiciales para el proceso de búsqueda, mecanismo que permite medir su gestión frente a los servicios ofrecidos y a las expectativas de las partes interesadas. Asimismo, en cumplimiento en lo establecido en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Estatuto Anticorrupción y de atención al ciudadano, definido en la Ley 1474 de 2011, la Entidad comunica los cronogramas y jornadas programadas para la rendición de cuentas propiciando la participación ciudadana y los diálogos en doble vía que fortalecen la gestión institucional.

#### **b) Auditoría interna**

La Entidad, adelanta auditorías internas a intervalos planificados, para esto la Oficina de Control Interno establece el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos, así mismo, realiza auditorías internas de acuerdo con lo definido en el procedimiento de auditorías internas SEC-PR-003, en donde se determinan los planes, listas de chequeo y demás instrumentos que permiten a la Entidad evaluar la conformidad con requisitos aplicables a la Entidad y su misionalidad. Como complemento los líderes de los Sistemas de Gestión de la UBPD adelantan las auditorías internas que se requieran para verificar las acciones adelantadas y el cumplimiento de los requisitos aplicables.

### c) Revisión por la Dirección

En cumplimiento con este requisito la UBPD realiza anualmente la revisión del Sistema de Gestión, con el fin de asegurar que este sea adecuado, conveniente, eficaz y acorde al Direccionamiento Estratégico de la Unidad, y al DPE-PR-010 (SIG) V1. Revisión por la Dirección:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1QJghJR5h1R0GJTnz4KB0BWeQNtAxbeyF>

En la revisión por la Dirección se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. Desarrollo de revisiones periódicas de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
- b. Hacer programas de socialización de cada uno de los mecanismos, instrumentos, documentos, políticas y programas del Sistema Integrado de Gestión.
- c. Revisar de manera periódica el desempeño del Sistema Integrado de Gestión. Como parte de este ejercicio se debe considerar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y la continuidad de los programas de gestión.
- d. La información de entrada para la revisión de la alta dirección debe incluir:
  - Los resultados de las auditorías de los Sistemas de Gestión de la UBPD.
  - La retroalimentación de los usuarios.
  - La retroalimentación de las partes interesadas del Sistema Integrado de Gestión.
  - Los resultados de la participación en el Sistema Integrado de Gestión.
  - El mapa de riesgos y el plan de manejo de riesgos.
  - El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
  - El desempeño en el manejo ambiental.
  - El desempeño de la seguridad y la salud ocupacional.
  - El estado de las acciones correctivas y preventivas.
  - Las acciones de seguimiento de revisiones desarrolladas por la dirección.
  - Los cambios que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión.
  - Las recomendaciones para la mejora.
  - El desempeño de la seguridad de la información
- e. Los resultados de la revisión en el nivel directivo permiten emprender acciones relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los bienes y servicios a los usuarios.
- f. Cada Sistema de Gestión que integra el Sistema Integrado de Gestión presentará los elementos de la revisión por la Dirección establecidos en el marco jurídico referentes o en la norma técnica que está aplicando

Las oportunidades de mejora, la necesidad de recursos y los cambios del sistema de gestión que resultan de la Revisión por la Dirección se evidencian en el acta de reunión correspondiente.

## 9. MEJORA

Producto de la revisión por la dirección, la UBPD, registra en acta respectiva todas aquellas acciones a implementar para aumentar su capacidad institucional. Así mismo, como resultado de los ejercicios de auditorías internas y

externas, los seguimientos efectuados a la gestión de los procesos, las encuestas de percepción, los informes de seguimiento a PQRSD, los líderes de proceso relacionados, definen acciones de mejora que permitan el logro de resultados y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Entidad.

**a) Acción correctiva o de mejora**

En el caso, en que se presenten, no conformidades en el Sistema Integrado de Gestión, la UBPD establece acciones que permitan, corregir y controlar la situación detectada, con el fin de eliminar las causas que ocasionaron la no conformidad, formulando el plan de mejoramiento que contenga acciones adecuadas para el tratamiento de la no conformidad siguiendo las directrices del procedimiento Acciones correctivas y de mejora DPE-PR-009. Para el análisis de causas se usan metodologías como la espina de pescado y los porqués establecidos teniendo en cuenta los documentos: Análisis de causa espina de pescado SEC-FT-004 y análisis de causa ¿por qué? SEC-FT-003

**b) Mejora continua**

Con el fin de mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, la UBPD, considera los resultados del análisis de evaluaciones y seguimientos y las salidas de la revisión por la dirección para determinar aspectos a mejorar de acuerdo a sus necesidades y oportunidades identificadas y establece planes de mejoramiento por proceso que permiten la eliminación de situaciones que afecten su operación.

| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b> |              |  |
|---------------------------|--------------|--|
| <b>VERSIÓN</b>            | <b>FECHA</b> | <b>DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS</b> |
| 001                       | 30/12/2021   | Versión inicial                          |

|   |                   |  |                   |   |                   |
|---|-------------------|--|-------------------|---|-------------------|
| <b>ELABORÓ:</b>                                   | <b>27/10/2021</b> | <b>REVISÓ:</b>   | <b>22/11/2021</b> | <b>APROBÓ:</b>  | <b>30/12/2021</b> |
| <b>Tatiana Olarte</b><br>Analista Técnico         |                   | <b>Diego Ferney Ramírez</b><br>Asesor Unidad Especial<br>Dirección General |                   | <b>Sandra Patricia Parra C</b><br>Jefe de la Oficina Asesora de<br>Planeación |                   |
| <b>Patricia Fonseca Zárate</b><br>Experto técnico |                   | <b>Andrea Carolina Carrasco</b><br>Subdirectora de Gestión Humana          |                   |   |                   |
| <b>Nuria Bautista</b><br>Contratista OAP          |                   | <b>Andrea Rodríguez Ramirez</b><br>Analista Técnico                        |                   |   |                   |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <b>Diana Marcela Bejarano B</b><br>Experto técnico de la Secretaría<br>General                   |  |
|  | <b>Laura Estefany López C</b><br>Analista Técnico<br>Subdirección Administrativa y<br>Financiera |  |