



**PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Código:** OD-15SIG-01  
**Versión:** 6  
**Página:** 1 de 5

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**


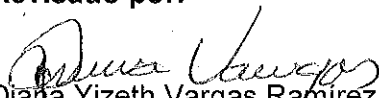

**PROCESO:** Sistema Integrado de Gestión

**SUBPROCESO:** No aplica

**OBJETO:** Coordinar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, MECI, Gestión Ambiental), en los procesos de la Corporación de acuerdo a los requisitos de cada referencial.

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
- Proceso Direccionamiento Estratégico	- Plan de Acción de la Entidad - Lineamientos - Directrices - Análisis de contexto - Actos Administrativos Internos - Informe de Revisión por la Dirección vigencia anterior	Planificar anualmente las actividades del sistema integrado de gestión.	- Plan Operativo del proceso - Cronograma de actividades del sistema - Programa de auditoria	- Proceso Direccionamiento Estratégico - Proceso Sistema Integrado de Gestión - Todos los procesos
- Proceso Sistema Integrado de Gestión - Proceso Control Interno	- Informes de auditorias internas vigencias anteriores			
- Contraloría General de la República y otros entes de control - Ente Certificador	- Informes de auditorias externas vigencia anterior			
- Rama Ejecutiva y Legislativa - Proceso Asesoría Jurídica - ICONTEC	- Normatividad aplicable (Normograma) - Normas técnicas			
- Proceso Direccionamiento Estratégico - Todos los procesos	- Solicitudes de auditorias internas - Solicitudes de asesoría y acompañamiento			

<p><b>Elaborado por:</b>                    Julián Fraín Rincón Laverde  <b>Fecha:</b> 10/01/2019</p>	<p><b>Revisado por:</b>                    Diana Yizeth Vargas Ramirez y Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión  <b>Fecha:</b> 31/01/2019</p>	<p><b>Aprobado por:</b>                    Diana Yizeth Vargas Ramirez - Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) y Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión  <b>Fecha:</b> 31/01/2019</p>
--	---	---



**PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Código:** OD-15SIG-01  
**Versión:** 6  
**Página:** 2 de 5

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

- Proceso Sistema Integrado de Gestión	- Mapa de riesgos o Orientaciones - Metodologías - Documentos aprobados y publicados - Informe de seguimiento a planes de mejoramiento			
CONTEC	- Normativa aplicable	Coordinar la identificación y actualización de aspectos e impactos ambientales	- Orientaciones - Metodología - Aspectos e impactos ambientales	- Todos los Procesos
Proceso Gestión Administrativa y del Talento Humano – Subproceso Talento Humano	- Orientaciones - Metodología	Participar en la identificación y actualización de peligros y riesgos que afecten la seguridad y salud en el trabajo	- Información para la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles	- Proceso Gestión Administrativa y del Talento Humano – Subproceso Talento Humano
Proceso Sistema Integrado de Gestión	Programa de auditoría Planes de auditoría	Gestionar y ejecutar las auditorías del Sistema Integrado de Gestión	- Informe ejecutivo de auditoría - Hallazgos registrados en el formato determinación de acción correctiva, preventiva y de mejora	- Proceso Direccionamiento Estratégico - Todos los procesos - Entes de Control - Organismo Evaluador de la Conformidad
- Todos los procesos	Solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos	Administrar los documentos del Sistema Integrado de Gestión	- Documentos vigentes publicados en la página interna - Listados Maestros de documentos y registros actualizados y publicados	- Todos los procesos
Proceso Sistema Integrado de Gestión	- Cronograma de actividades del sistema - Orientaciones - Metodologías - Documentos aprobados y publicados	Coordinar la ejecución de las actividades definidas en el Sistema de Gestión Ambiental.	- Informes de gestión - Documentos del sistema	- Proceso Direccionamiento Estratégico - Todos los Procesos

	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> OD-15SIG-01 <b>Versión:</b> 6 <b>Página:</b> 3 de 5
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Gestión Administrativa y del Talento Humano – Subproceso Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientaciones</li> <li>- Metodologías</li> <li>- Programas de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo</li> <li>- Documentos aprobados y publicados</li> <li>- Normograma</li> </ul>	<p>Cumplir las actividades y directrices definidas en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de gestión</li> <li>- Documentos del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Gestión Administrativa y del Talento Humano – Subproceso Talento Humano</li> </ul>
<p>Todos los procesos</p>	<p>Acciones correctivas, preventivas y de mejora determinadas</p>	<p>Hacer seguimiento y cierre a las acciones correctivas, preventivas y de mejora determinadas en los procesos, generadas desde el Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Estado de Acciones correctivas, preventivas y de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Direccionamiento Estratégico</li> <li>- Todos los procesos</li> </ul>
<p>Proceso Gestión Administrativa y del Talento Humano</p>	<p>Informe Quejas, reclamos, sugerencias y otros recibidas y tramitadas</p>	<p>Hacer seguimiento a la gestión de servicio al cliente y partes interesadas en cuanto a la atención y trámite de las quejas, reclamos, sugerencias y otros</p>	<p>Seguimiento a quejas, reclamos, sugerencias y otros</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p>
<p>Partes interesadas Usuarios</p>	<p>Encuestas de medición de la satisfacción del cliente</p>	<p>Medir el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio ofrecido e implementar las acciones que permitan asegurar la calidad en el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de medición de la satisfacción del cliente</li> <li>- Acciones correctivas, preventivas y de mejora requeridas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Direccionamiento Estratégico</li> <li>- Proceso Sistema Integrado de Gestión</li> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Partes interesadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Gestión de la Planeación (SIAE)</li> <li>- Proceso Control Interno</li> <li>- Proceso Sistema Integrado de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz del Sistema de Indicadores CARDER</li> <li>- Mapa de riesgos del proceso Sistema Integrado de Gestión</li> <li>- Plan operativo del proceso ejecutado</li> <li>- Plan de manejo ambiental</li> </ul>	<p>Realizar seguimiento y medición al proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados y análisis de indicadores del proceso</li> <li>- Recomendaciones para la mejora</li> <li>- Cambios que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Direccionamiento Estratégico</li> <li>- Todos los procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Sistema Integrado de Gestión</li> <li>- Proceso Control Interno</li> <li>- Contraloría General de la República</li> <li>- DAFP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de auditorias</li> <li>- Metodología</li> </ul>	<p>Determinar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>- Mapa de riesgos del proceso actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Sistema Integrado de Gestión</li> <li>- Proceso Control Interno</li> <li>- Subproceso de Talento Humano</li> </ul>



**PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**


**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**Código:** OD-15SIG-01  
**Versión:** 6  
**Página:** 4 de 5

- Proceso Sistema Integrado de Gestión	- Resultados y análisis del proceso		
- Proceso Control Interno	- Análisis y evaluación del Mapa de riesgos		
- Subproceso de Talento Humano	- Resultado de investigación de incidentes		

DOCUMENTOS DEL PROCESO	RECURSOS	REQUISITOS ISO 9001:2015	REQUISITOS ISO 14001:2015	REQUISITOS OHSAS 18001	REQUISITOS MECI		
					MÓDULO DE CONTROL O ASPECTO TRANSVERSAL	COMPONENTE	ELEMENTO(S)
→ Leyes → Decretos → Circulares → Actos Administrativos Internos → Normograma → Listado maestro de documentos y registros del proceso	→ Humanos y logísticos → Financieros → Oficina y Equipos de cómputo	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	4.4 Sistema de Gestión Ambiental	4.1 Requisitos generales	Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	-Modelo de operación por procesos.
		6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	4.4.4 Documentación			-Indicadores de Gestión
		7.5 Información documentada	7.5 Información documentada	4.4.5 Control de Documentos	Control de Evaluación y Seguimiento	Administración del Riesgo	-Políticas de Operación
		8.2 Requisitos para los productos y servicios	8.1 Planificación y control operacional	4.4.6 Control Operacional			- Planes, Programas y proyectos.
		8.7 Control de las salidas no conformes	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias			-Políticas de Administración del riesgo.
		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño			- Identificación del riesgo.
		9.1.2 Satisfacción del cliente	9.1.2 Evaluación del cumplimiento	4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal y otros	Control de Evaluación y Seguimiento	-Planes de Mejoramiento	- Análisis y Valoración del riesgo.
		9.1.1 Generalidades	9.2 Auditoría interna	4.5.3 Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas			-Auditoría Interna
		9.1.3 Análisis y evaluación	10 mejora.	4.5.4 Control de los registros		-Autoevaluación institucional	
		9.2 Auditoría interna			Información y Comunicación		
		10 mejora			Controles		

**INDICADORES:** Ver matriz sistema de indicadores CARDER.

 <p>CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE RIVAS <i>En servicio con el planeta</i></p>	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> OD-15SIG-01
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Versión:</b> 6 <b>Página:</b> 5 de 5

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

- Los líderes de proceso hacen seguimiento y medición y con base en el resultado establecen mejoras en los procesos a su cargo.
- Los líderes de procesos autocontrolan sus procesos y establecen correctivos frente a sus desviaciones.
- Las quejas y los resultados de medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas, son analizados y contribuyen al mejoramiento de los procesos.