|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo del Proceso** | | Definir y dirigir la ruta estratégica de la organización para proyectar su desarrollo y crecimiento sostenible, con el propósito de responder de manera efectiva a las condiciones del contexto, la reglamentación y las exigencias del mercado, bajo un enfoque integral QHSE FS+ que permita reducir la vulnerabilidad y manejar los riesgos y oportunidades en materia Ambiental, SST, Inocuidad y Calidad en la interacción corporativa con los grupos de interés, para asegurar el éxito sostenible, la viabilidad y el crecimiento de los Negocios Corporativos DELMOR. |
| **Líder del Proceso** | | Presidente de Junta Directiva. |
| **Alcance** | | El proceso comprende las actividades de planificación, despliegue, realimentación y ajuste sobre la estrategia corporativa general y aplicable a las líneas de productos del Catálogo DELMOR.  Incluye además la gestión correspondiente a:   * *La revisión gerencial del SGI QHSE FS+, con el apoyo del proceso E 02, la participación del Equipo Gerencial, y el reporte y análisis del desempeño de cada proceso del SGI..* * *El direccionamiento, planificación y desarrollo de la función de Control Interno.* * *La aplicación y renovación, según se requiera de los estatutos de la sociedad.* * *La gestión jurídica y de representación legal* * *La planificación y desarrollo, de las asambleas y las reuniones con la Junta Directiva,* * *El direccionamiento y liderazgo asociado a la definición de proyectos y actividades estratégicas para el desarrollo de nuevos negocios y el crecimiento de la corporación.* * *La gestión de realimentación y monitoreo al desempeño e integridad en la gestión de los recursos, y la efectividad de los procesos, con el apoyo del proceso E 01 01 Gestión de Control Interno, fundamentado en los principios del Modelo COSO, y con la realimentación y SMAE de las Auditorías del SGI, coordinadas desde el proceso E 02. Planificación y Gestión Integral.* |
| **Requisitos** | | A este proceso le compete la totalidad de la reglamentación aplicable a DELMOR, en la medida en que las decisiones que en él se toman, deben garantizar su cumplimiento, |
| **Tabla de Retención Documental** | | [Tabla de Retención Documental](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A5_DOCUMENTACION_Y_ARCHIVO/DOCUMENTOS_SGC/TABLAS_DE_RETENCION_DEFINITIVAS_CAJACOPI/DIRECCION_D1.XLSX) [del Proceso](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A5_DOCUMENTACION_Y_ARCHIVO/DOCUMENTOS_SGC/TABLAS_DE_RETENCION_DEFINITIVAS_CAJACOPI/DIRECCION_D1.XLSX) |
| **Recursos** | **Humanos** | **Responsable Operativo:**  Líderes de Proceso  **Grupo de Apoyo:** Gerencia del SGI.  **Apoyo Operativo:**  Asistente de Gerencia General, Equipo SGI. |
| **Tecnológicos** | Aplicaciones informáticas de soporte para la interacción con otros procesos y para el acceso a la Plataforma web y a las APP de uso corporativo. |
| **Infraestructura** | Puestos de trabajo e implementos de oficina |
| **Financieros** | Presupuesto General de Operación de DELMOR, y Presupuesto asignado a los Proyectos Corporativos que soportan el Direccionamiento trazado en el Mapa Estratégico formulado por la Presidencia y el Equipo de Dirección. |
| **Seguimiento y Control** | **Objetivos Tácticos** | En este proceso se genera el Mapa Estratégico, y desde la Gestión del Despliegue estratégico se le hace seguimiento a los Objetivos Fundamentales de Cada Proceso, al igual que a la efectividad, pertinencia y necesidades de reformulación del Direccionamiento Estratégico Corporativo. |
| **Indicadores** | Ver los Indicadores asociados al Mapa Estratégico Delmor, al igual que los indicadores de primer nivel de cada proceso, directamente relacionados con los Objetivos del Mapa Estratégico Corporativo. |
| **Riesgos y Oportunidades** | Ver la Matriz de Riesgos y Oportunidades del Proceso, al igual que los análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades ligadas a los diferentes escenarios futuros de la empresa. |
| **Planes de Acción** | Ver las acciones asociadas a cada eje estratégico en el Mapa Estratégico y en el Plan Estratégico Corporativo. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTRADAS** | | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | |
| **PROVEEDOR** | **INSUMOS** | **SERVICIOS/PRODUCTOS** | **CLIENTE INTERNO/EXTERNO** |
| **PLANEAR** | | | | |
| **Grupos de Interés**  **Entes Reguladores**  **Gobierno Nacional**  **Mercadeo y Ventas**  **Todos los Procesos**  **Secretaría General** | Nuevas Tendencias.  Comportamiento de la competencia y del mercado.  Análisis de Escenarios  Nuevas disposiciones y Regulación/Legislación Aplicable**.** | **P1. Análisis del entorno y las tendencias** propias del Contexto de DELMOR. | Directrices estratégicas para el manejo del mercado y el entorno.  Identificación de Prioridades Estratégicas  Acuerdos con las partes  Directrices Corporativas. | **Todos los procesos** |
| **P2.** Gestión de Relaciones e Interacción con los grupos de interés y las entidades de regulación y control. |
| **P3. Formulación de Directrices estratégicas para el manejo corporativo**, en función de las condiciones y tendencias del Contexto**.** |
| **HACER** | | | | |
| **Gobierno Nacional**  **Procesos asociados**  **Todos los Procesos**  **Grupos de Interés**  **Todos los Procesos**  **Grupos de Interés**  **Todos los Procesos**  **Grupos de Interés**  **Todos los Procesos**  **Grupos de Interés** | Regulación Aplicable  Estatutos Societarios  Desempeño previo  Tendencias  Comportamientos  Mapas de Riesgos  Guía de gestión de Riesgos  Mapas de Riesgos  Desempeño Previo  Requerimientos  Iniciativas estratégicas  Desempeño previo  Desempeño del Sistema  Indicadores, Mapas de Riesgos | **H1. Gestión Societaria y de Interacción con la Junta Directiva. Representación Legal y Soporte Jurídico.** | Actas y Gestión con la Junta.  Registros de planificación y desarrollo de Asambleas.  Políticas, Mapa Estratégico, Mapas de Riesgos, Objetivos Estratégicos, Directrices de Orientación Estratégica  Directrices y Orientaciones para la Gestión de Riesgos,  Contratos Elaborados  Banco de Proyectos Corporativos  Portafolio de Proyectos en Curso.  Contratos Elaborados  Directrices para el enfoque del SGI  Modificaciones estructurales del SGI | **Todos los procesos** |
| **H2. Formulación y Despliegue de la Planeación Estratégica de la Corporación.** Incluye laFormulación de Proyectos Estratégicos Corporativos y la Asignación de Recursos. |
| **H3. Liderazgo y Direccionamiento para la Gestión de Riesgos Estratégicos Corporativos.** |
| **H4. Revisión Gerencial del SGI.** |
| **H5. Gestión de Control Interno.** Incluye la Planificación y Despliegue del Control bajo el enfoque COSO e Integral QHSE FS+ de riesgos. La planificación y los informes de auditorías se estructuran en función de la valoración de riesgos 90k, éticos y de integridad de los activos corporativos. |
| **VERIFICAR** | | | | |
| **Todos los Procesos**  **Grupos de Interés** | Resultados y Comportamiento de los Indicadores del Sistema, los Procesos y la Institución | **V1. Realimentación y Seguimiento al Desempeño y Resultados de la Corporación.** | Identificación de tendencias y oportunidades de mejora  Directrices estratégicas y Decisiones propias de la Revisión o Aprobación, en hitos de los Proyectos Corporativos. | **Todos los Procesos** |
| **V2. Seguimiento, Monitoreo, Análisis y Evaluación SMAE** al enfoque y desempeño de los procesos del Sistema de Gestión. |
| **V3. Seguimiento, Monitoreo, Análisis y Evaluación SMAE** al Portafolio de Proyectos de la Corporación. |
| **ACTUAR** | | | | |
| **Todos los Procesos**  **Grupos de Interés** | Novedades, Tendencias, Oportunidades, Resultados.2w | **A1. Revisión, Proyección y Mejora del Sistema de Gestión.** | Directrices para los proyectos, la mejora y el SG  Revisión del SG | **Todos los Procesos** |
| **A2. Reformulación del Direccionamiento Estratégico, del Portafolio de Negocios y de los Proyectos de la Corporación.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTOS** **DE APOYO** | **EVIDENCIAS** |
| * Escrituras y Actas de Constitución de DELMOR * [Estatutos](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/ESTATUTOS_DE_LA_CAJA_DE_COMPENSACION_FAMILIAR.PDF) * [Guía de Administración y/o Gestión de Riesgo](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/GUIA_DE_GESTION_DE_RIESGO_y_OPORTUNIDADES.pdf) * [Guía para la presentación de proyectos](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/GUIA_PARA_LA_PRESENTACION_DE_PROYECTOS.PDF) * [Plan para la gestión de Comunicaciones Externas e Internas del SGC.](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/PLAN_COMUNICACIONES_EXT_E_INT_SGC.XLS) * [Procedimiento de Proyectos](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_DE_PROYECTOS.PDF) * [Procedimiento planeación](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_PLANEACION_ESTRATEGICA.PDF) * [Procedimiento Planificación de cambios en los](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_PLANEACION_DE_LOS_CAMBIOS_EN_LOS_PROCESOS.PDF) [Procesos](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_PLANEACION_DE_LOS_CAMBIOS_EN_LOS_PROCESOS.PDF) | * Acciones Correctivas y Preventivas * [Acta reunión](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/FORMATOS_SGC/FORMATO_ACTA_DE_REUNION.DOC) * Comunicaciones * Estados Financieros * [Formato de Análisis de Cambios en Servicios, Procesos, Proyectos y en el Sistema de Gestión](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/FORMATOS_SGC/FORMATO_ANALISIS_CAMBIOS_SERV_PROC_PROY_SG.xlsx) * Formato de elaboración de Presupuesto * [Ficha Técnica para la formulación de proyectos](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/FORMATOS_SGC/FORMATO_ACTA_DE_REUNION.DOC) * Informe de auditoría * Informe de Calidad. * Informes de evaluación de Resultados * Informe de Revisión por la Dirección * Informe de Seguimiento. * [Matriz para la identificación, evaluación y toma de acciones frente a los Riesgos.](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/FORMATOS_SGC/FORMATO_FICHA_TECNICA_PARA_LA_FORMULACION_DE_PROYECTOS.DOC) * Plan Estratégico * Matriz de Acciones de Mejora y Respuesta a Efectos, Causas y Riesgos * Portafolio de Proyectos Corporativos |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISTOS: Legales y Reglamentarios** |
| --- |
| El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios al proceso de dirección se resuelve con el enfoque y acciones del proceso descritas en esta caracterización y en todo el Sistema de Gestión, en todo lo que atañe a las decisiones y directrices propias del marco regulatorio aplicable a la Gestión del Equipo de Dirección:  *Link a la Matriz de Gestión de Requisitos Legales Corporativa.* |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISTOS: De las Normas QHSE FS+** | |
| --- | --- |
| **REQUISITO** | **DESCRIPCIÓN** |
| **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto** | DELMOR realiza el análisis de los factores internos y externos asociados a sus operaciones, procesos y a la interacción con los grupos de interés, teniendo en cuenta la dinámica de análisis del mercado y del negocio, dentro de los ejercicios de planeación estratégica de la empresa que anualmente incluye ejercicios del equipo de dirección, con la participación de los lideres de proceso para realizar su actualización, y formular Planes de Acción que tienen en cuenta los aspectos que puedan afectar la capacidad de lograr los resultados previstos de los sistemas QHSE FS+.  DELMOR utiliza la metodología PESTLA, FODA y ANÁLISIS DE FUERZAS, entre otras, para estudiar en conjunto y comprender su entorno, bajo las condiciones interna y externas que presenta la organización. La documentación que soporta el análisis de contexto se encuentra ubicado en el portal de SGI, que incluye registros, estudios y bases de datos en el SGI.  El estudio del contexto se ve complementado también con las componentes HS, E, FS+, que incluye diferentes Planes y Programas, como, por ejemplo: *El Plan de Bioseguridad, El Plan de Prevención de Fraude Alimentario, El Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional, El Programa de Gestión Ambiental (PGA), y Los Estudios que soportan la Resolución que emite la Autorización Ambiental Categoría III Vigente.*  Estos Estudios, Planes y Programas Corporativos, complementan el análisis del entorno, teniendo en cuenta los factores de riesgos significativos, al igual que la descripción de aspectos e impactos ambientales y otros riesgos en la interacción con los grupos de interés.  Por otra parte, desde la Gestión de los procesos O 01 Mercadeo y Ventas, se desarrolla el estudio del mercado, el comportamiento de la competencia, las tendencias de compras, y del proceso O 02 Investigación y Desarrolla se investiga la legislación y las alternativas asociadas a Nuevos Desarrollos. Del mismo modo los procesos de la cadena de abastecimiento O 03 y O 05, contribuyen en la investigación de la necesidades, expectativas y comportamiento del mercado. |
| **4.2 Comprensión de la necesidades y expectativa de las partes interesadas** | DELMOR complementa el estudio del contexto descrito en la sección anterior, mediante la Matriz de Análisis de las Partes interesadas, que es objeto de actualización con el liderazgo de la gestión de los procesos, O 02 Investigación y Desarrollo de Nuevos Productos, O 01 Gestión de Mercadeo y Ventas, y E 02 Planificación y Gestión Integral, mediante la investigación de las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de interés en el ámbito QHSE FS+, al igual que con la Base de Datos de quejas y reclamos y con las encuestas anuales y sondeos de satisfacción.  Con el objetivo de entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se llevan a cabo varias actividades que incluyen trabajar con los responsables de los procesos y se utiliza métodos que permiten la recopilación de información.  Estos métodos incluyen:  *Clientes:* Comunicación constante con el cliente respecto a la conformidad, precio, disponibilidad o entrega, se les brinda un producto de calidad, se realiza buen manejo del producto aplicando BPM, cumplimiento de la cadena de frio. Para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes realizamos investigaciones de mercados mediante encuestas en donde obtenemos información para realizar mejoras en nuestros procesos de producción y distribución.  *Proveedores:* Alianzas estratégicas con proveedores (Apoyo en aperturas de nuevas tiendas)  La determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se realiza a partir del ejercicio de Planeación Estratégica asociado al Sistema de Gestión, en el que se efectúa un balance de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con el apoyo de Mercadeo y Ventas  *Personal*: Reunión mensual con fuerza de ventas, brindar equipos de protección para su seguridad laboral.  *Competencia*: Investigación de la competencia en cuanto a monitoreo de precio, productos, innovaciones, posicionamiento.  Desde el equipo de Dirección, con la coordinación de la Gerencia General se gestiona la interacción con las autoridades y la respuesta a requerimientos. Con la coordinación del área de Mercadeo y Ventas y la Gerencia General, y con la participación de las principales áreas relacionadas, se interactúa con los medios de comunicación y con las partes interesadas, según se requiera.  Desde la función de Talento Humano se cuenta con el análisis de encuesta de clima laboral que tienen definidas las necesidades y expectativas de los trabajadores, de igual manera se analiza a través de encuesta de condiciones de Higiene, Seguridad y Ergonomía del Trabajo, a través de los programa y compromiso ambiental se contribuye a la reforestación y programa de reutilización, reducción de desechos generados en nuestros procesos.  *Ver la información documentada:*  - Matriz de partes interesadas  - Procedimiento de encuesta de clima laboral.  - Registro de encuesta de clima laboral  - Informe de clima laboral  - Registro e informe de Encuesta a colaboradores de industrias Delmor - Personal operativo de la Planta de producción.  Seguridad, Ergonomía e Higiene del trabajo.  - Base de datos de quejas y reclamos  - encuestas de satisfacción de los clientes.  - Base de datos de clientes |
| **4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad** | El alcance del SGI de DELMOR está disponible en el Portal SGI y se mantiene como información documentada, cubriendo la totalidad de elementos de la Red de Procesos SGI, al igual que los diferentes niveles de cargos que interactúan interna o externamente con los grupos de interés, operando en la planta, en la gestión interna y externa de logística de abastecimiento y distribución, y el portafolio de productos DELMOR.  El proceso de Planificación y Gestión Integral, en conjunto con la alta dirección establecen los límites y la aplicabilidad del Sistema Gestión Integral (SGI), teniendo en cuenta los factores externos e internos ya mencionados, y el apoyo de los lideres de los procesos de la cadena de valor. |
| **4.4 El SGI y sus procesos** | Desde este proceso se lidera la Planificación y Consolidación del Sistema de Gestión SGI, al igual que su retroalimentación y enfoque de mejora continua, con el soporte de los procesos E 01 01 Control Interno, E 02 Planificación y Gestión Integral. El mapa de procesos se plantea en el portal del Sistema de Gestión Integral de Industrias Delmor.  En todas las caracterizaciones de los procesos se relacionan los elementos que lo conforman, y la información documentada que soporta dicho proceso, incluyendo: *Objetivos, indicadores, requisitos, despliegue de flujos consistentes, referencia a riesgos significativos QHSE FS+ y a las medidas de prevención, la gestión de reporte e investigación de incidentes (near miss) y accidentes de QHSE FS+*.  Por otra parte, los líderes de todos los procesos coordinan en conjunto con su equipo de trabajo, y con el apoyo del proceso E02, el análisis de riesgos operacionales, la valoración de la satisfacción y del desempeño del proceso, la gestión de SMAE y las acciones de mejora que tienen lugar en todos los procesos, incluyendo la gestión de incidentes (near miss) y accidentes QHSE FS+.  Ver información documentada:   * *Matriz de riesgos y oportunidades QHSE FS+ de cada proceso.* * *indicadores QHSE FS+. de cada proceso.* * *Acciones correctivas y de mejora de cada proceso.* * *Reporte de incidentes y accidentes de los procesos, etc.* |
| **5.1 Liderazgo y Compromiso** | La Dirección hace explícito su compromiso y focalización hacia el cliente y los grupos de interés, en los principios y elementos de la filosofía corporativa, en la formulación y el despliegue de las políticas corporativas, los objetivos estratégicos, los proyectos corporativos, y el liderazgo en el desarrollo y proyecciones del SG.  En la presente caracterización se describe el rol de la Dirección y del Equipo Directivo para orientar y liderar el Sistema de Gestión, haciendo explícito su compromiso con la Prevención, el Cumplimiento de los Requisitos, y la Mejora Continua.  DELMOR configura su Sistema de Gestión Integral como instrumento que soporta al Proceso Gestión Estratégica Corporativa E 01 y al Equipo SGI en el cumplimiento de los propósitos estratégicos y en la búsqueda del éxito sostenible del negocio. Con este fin, y bajo la coordinación de la Presidencia; la Gerencia de Mercadeo y Ventas y la Gerencia SGI, formulan los objetivos, metas, y métricas necesarias, para medir la efectividad en el Desempeño, la mejora continua y la reducción de los niveles de riesgo, también en el cumplimiento de los requisitos de ley y la reducción de la vulnerabilidad ante los riesgos QHSE FS+ de que pueden tener lugar en los diferentes procesos de la organización.  A través de las reuniones de seguimiento al cumplimiento de los indicadores, los Informes de Auditoría QHSE FS+, y el seguimiento a los Proyectos de Mejora QHSE FS+, se soporta en DELMOR la rendición de cuentas sobre los logros al Proceso E 01 Gestión Estratégica Corporativa (Ver libro de acta del SGI, Libros de Junta Directiva y acuerdo de Reuniones Gerenciales).  Bajo los lineamientos del proceso E 01 Gestión Estratégica Corporativa en conjunto con los lideres de Procesos se desarrolla la asignación de recursos financieros para la operación, mantenimiento, mejora y certificación del SGI, con enfoque QHSE FS+, para la formación, los elementos de protección personal, los programas y mejoras en la infraestructura necesarias para asegurar que se cumplan los requisitos y la reglamentación relacionados con:  *• La prevención y el manejo de los peligros de inocuidad a partir de PPR, PPRO, PCC.*  *• La reducción de impactos ambientales significativos, el aprovechamiento sostenible de las fuentes hídricas, energías*  *renovables.*  *• Prevención de los riesgos laborales para disminuir accidentes, incidentes y enfermedades laborales.*  *• Reducción de la vulnerabilidad y mejora en el Desempeño QHSE FS+.* |
| **5.1.2 Enfoque al Cliente** | Desde los procesos de Planificación y Gestión Integral, Gestión de Mercadeo y Ventas, e Investigación y Desarrollo de Nuevos Productos, se determinan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, relacionados con el Portafolio de productos y servicios ofrecidos por Delmor, se determinan y controlan los riesgos asociados a no cumplir los requisitos y se promueve la mejora continua en el desempeño de los procesos, los productos, el Sistema de Gestión y en la satisfacción y percepción de los clientes y consumidores.  Adicionalmente, cada proceso determina en la matriz de requisitos legales aplicables a su proceso, qué obligaciones tiene dentro del marco reglamentario, y las evidencias que sustentan el cumplimiento de cada requisito QHSE FS+, que se incluyen o referencian en cada una de las caracterizaciones de los procesos que conforman el SGI.  El liderazgo de la Presidencia y el Equipo Gerencial de DELMOR permiten focalizar la estrategia y la operación en la satisfacción del cliente y las partes interesadas, bajo la premisa del éxito sostenible. |
| **5.2 Política de Gestión Integral** | La Misión y Política Integral de Gestión hace explícito el compromiso con la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos y obligaciones, y en todo el Sistema de Gestión Integral SGI, se da énfasis en el enfoque de riesgos y prevención que soporta la mejora. Mediante la Interacción con los grupos de interés, y el análisis del entorno se establecen las bases para la formulación y el despliegue de la Planeación Estratégica, que permite materializar las políticas en objetivos y proyectos que apuntan hacia la prevención, el cumplimiento y la mejora para el éxito sostenible. El liderazgo y la Gestión Presupuestal, de Asignación de Recursos y de seguimiento al comportamiento de los indicadores de desempeño, aseguran la viabilidad de los proyectos y la gestión para el logro de los objetivos trazados.  El direccionamiento estratégico y la revisión del SG establecen las directrices para su planificación y proyecciones. La integridad ante los cambios se sustenta de manera general con este enfoque, y de manera específica, como lo establece el Procedimiento planificación de cambios en los procesos. |
| **5.4 Consulta y participación de los trabajadores 45001:2018** | Bajo los lineamientos de la Presidencia y en el marco de los requisitos reglamentarios y del SGI, DELMOR establece los mecanismos adoptados para la participación y la consulta en materia de SST. Se dispone de la siguiente información documentada: *Procedimiento de Información Consulta y Participación de los Trabajadores, Reglamento Interno de CMHST, Código de ética, RTO, Procedimiento y métodos de puestos de trabajo, Licencia de Higiene y Seguridad, Protocolo COVID, Procedimiento encuesta de satisfacción del servicio de comedor, encuesta e Informe de Clima laboral, Encuesta de SST y Charla de inducción Delmor.*  También DELMOR establece el proceso y los mecanismos de consulta y respuesta para el PHVA del SGSST involucrando al personal directivo, y a los trabajadores no directivos.  DELMOR mantiene registro para la participación y consulta asociada a peligros, riesgos y requisitos legales a través de las reuniones mensuales con el equipo de la comisión mixta de SST, Campañas y de conmemoración del día nacional de Higiene y seguridad del trabajo. |
| **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades** | El pensamiento basado en riesgos se ha venido aplicando en la organización tanto a nivel estratégico como a nivel operacional, como se indica en la Guía de Gestión de Riesgos y Oportunidades, de tal manera que, a partir de su identificación en el nivel estratégico, se formulan líneas estratégicas, o medidas de acción para disminuir la vulnerabilidad ligada a los riesgos o para potenciar las oportunidades, en cuanto al entorno y los propósitos y objetivos estratégicos de la organización.  A partir de las diferentes actividades de seguimiento, se apoya a los diferentes procesos en las tareas de administración de sus riesgos, se promueve el estudio de causas, riesgos y desempeño, para tomar las acciones pertinentes focalizadas en la prevención y la gestión de riesgos QHSE FS+ de DELMOR.  DELMOR incluye como parte integral de su Misión, la prevención y la referencia al pensamiento basado en riesgos y oportunidades y lo aplica a nivel estratégico y operacional. Cada dueño de proceso dispone de una matriz integral donde se documenta el enfoque de la gestión integral de cada uno de sus riesgos.  También Delmor da respuesta a los requisitos relacionados con las acciones para abordar riesgos y oportunidades en materia de QHSE FS+, para lo cual dispone de los siguientes documentos y mecanismos de soporte:   * + *Mapa de Riesgos Laborales, compendio de las normas de seguridad por puestos de trabajo (Riesgos, Elementos de Protección, Medidas de Prevención y Actividades de la Jornada).* * *Metodologías para la planificación SST que consideran los peligros, los riesgos, los factores de riesgos y su valoración para todos los procesos y áreas de la organización, teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables.* * *Metodologías para la gestión y el control de los cambios,* * *Procedimiento para determinar los AAS, Identificación de AA, Evaluación de AAS, Matriz de Evaluación de Riesgos Ambientales, Matriz de Riesgos del Contexto y Matriz de riesgos vs Ambiente y Contexto,* * *Determinación de Requisitos Legales, Procedimiento y Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos.* |
| **6.1.3 Requisitos legales y otros Requisitos**  **6.1.4 Planificación de acciones** | Delmor establece el Procedimiento de Gestión de Requisitos Legales QHSE FS+, para asegurar que se cubran las disposiciones para todos los frentes, incluyendo la investigación de los requisitos aplicables en materia de QHSE FS+, y la alusión al estudio, listado y control sobre el cumplimiento de otras obligaciones.  Se establece la revisión a intervalos planificados de los requisitos legales externo, para tener un mayor conocimiento de las normativas en cuanto análisis, interpretación, aplicación y cumplimiento de los nuevos requisitos legales y reglamentarios.  Se establecen los siguientes documentos que soportan el cumplimiento de los requisitos QHSE FS+:  *i. Procedimiento para la identificación de requisitos legales*  *ii. Matriz de riesgo asociados a requisitos legales y otros requisitos*  *iii. Matriz de requisitos legales SGI*  *iv. Documentación Legal QHSE FS+* |
| **6.2.1 Objetivos SGI QHSE FS+**  **6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos** | Conforme a lo descrito en esta caracterización, la organización desarrolla de manera regular su ejercicio estratégico de planeación, bajo un enfoque que le permite revisar el avance sobre un tablero de indicadores y un mapa estratégico en el que se visualizan los propósitos y objetivos, que son de seguimiento anual por parte del equipo de dirección. Para cada eje estratégico con sus objetivos se establecen las acciones, métricas, responsables y recursos asociados.  Desde este proceso se apoya a la Planificación del Sistema de Gestión Integral de DELMOR, y se coordina el despliegue y seguimiento al logro de los objetivos QHSE FS+, y la divulgación de los indicadores para demostrar la efectividad de la mejora del SGI.  DELMOR, mantiene como información documentada el establecimiento, la planificación y el seguimiento de los objetivos del SGI. Estos objetivos están alineados a los objetivos estratégicos de la empresa para tener un mayor enfoque al desempeño y no solamente a la gestión o realización de acciones que son parte del SGI. Estos objetivos tienen establecidos sus tableros de indicadores con sus respectivas fichas de planificación y seguimiento de los mismos.  *Ver indicadores del SGI* |
| **6.3 Planificación de los cambios** | La gestión del cambio se ha incorporado a la Planificación y a la Cultura del Cambio, a partir de la gestión de los proyectos, y de la combinación de las acciones de formación y planificación operacional, que se ponen en aplicación previa validación y divulgación. Esto se complementa con el ciclo PHVA del Sistema, que, mediante la gestión de realimentación, auditoría y del SMAE, permite observar el grado efectivo de despliegue de los cambios. |
| **7.1 Recursos. Personas, Infraestructura y Ambiente.**  **Tercerización y Control** | Desde este proceso se autorizan y asignan los recursos para la Operación, la Mejora y el Éxito Sostenible del SGI. Estos recursos incluyen personas, ambiente de trabajo, gestión de control y tercerización. |
| **7.5 Información documentada** | Desde el proceso E01 se lidera y se da ejemplo, en cuanto a la cultura de la definición, planificación y caracterización de los procesos, cumpliendo las disposiciones establecidas en el SGI en cuanto a documentos, registros y aplicaciones informáticas que establecen disposiciones para gobernar los procesos. |
| **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación** | La Gestión Global del SMAE de todo el Sistema se lidera desde la Gestión del Tablero de Indicadores y el Seguimiento al despliegue efectivo de la estrategia que realiza la alta dirección, en reuniones trimestrales con el equipo directivo. Adicionalmente, desde la interacción con el Consejo Directivo, también se presentan los resultados del análisis del desempeño, y las directrices y acciones a seguir. Por otra parte se tienen como mecanismos de realimentación del desempeño general: a) La revisión gerencial del SGI, b) Presentación del informe anual de Gestión ante la Asamblea General de Socios, c) Las reuniones trimestrales del Comité Independiente de Auditoría, donde se presentan los resultados de los objetivos estratégicos de la corporación, d) La presentación semestral de informes de la Alta Dirección ante el Consejo Directivo, e) La presentación regular de informes a las entidades de control. |
| **9.3 Revisión por la dirección** | La Alta Dirección de DELMOR lidera la dinámica estratégica y de revisión del Sistema de Gestión Integral, considerando un ciclo que incluye el acopio de entradas, en las que se tienen en cuenta escenarios, desempeño en indicadores, auditorías, PQR, percepción de los grupos de interés, y que establece como salidas la ratificación o revisión de la política, al igual que las decisiones y desafíos asociadas a los nuevos objetivos, metas, proyectos y directrices a futuro. |
| **10.1 No conformidad y acción correctiva** | El proceso de dirección soporta la realimentación del proceso a través de las actividades de monitoreo y gestión del desempeño de indicadores y resultados de la corporación, el SG y sus procesos, al igual que con el seguimiento de los proyectos, acciones de prevención / control de riesgo y de mejora en curso, definidos a nivel corporativo y específico para los procesos del Sistema de Gestión.  Desde este proceso se siguen las disposiciones para el control de no conformes y no conformidades, y para el manejo de incidentes, que son objeto de seguimiento. |
| **10.2 Mejora continua**  **10.3 Actualización del Sistema** | Con la gestión estratégica se direcciona de manera general y se orienta el curso de las acciones correctivas, preventivas y de mejora continua del SGI, que tienen diferentes niveles: unas corresponden a proyectos estratégicos, otras se asocian a aspectos puntuales de los objetivos y las acciones formales definidas dentro del SGI y finalmente la orientación para reforzar la cultura corporativa de prevención y mejora. |

| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Enero 2023 | Se reestructuró la caracterización del proceso, teniendo en cuenta el enfoque PHVA, la componente societaria, y aspectos particulares relacionados con el Enfoque COSO de Control Interno, y con la manera de sustentar el cumplimiento de los requisitos del SGI (90K). |
|  |  |  |