

**Objetivo:** Fijar políticas y directrices, diseñar estrategias y asignar recursos para que los sistemas de gestión de la empresa sean eficaces en cumplimiento a las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas; la protección del medio ambiente, de la seguridad y la salud de los trabajadores.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO			SALIDA	CLIENTE			
		ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD					
CLIENTE GESTIÓN AL CLIENTE	Necesidades y expectativas de los clientes Planificación del servicio	P L A N E A R	Planificación del sistema de gestión integrada: Definición de Misión, Visión, Valores, Políticas, objetivos y estrategias organizacionales	Presidencia Nacional/Gerente general	Junta Directiva	Políticas claramente definidas	TODOS LOS PROCESOS		
			Revisar, ajustar y aprobar la Planificación del servicio.	Gerente General	Concejo de Administración				
			Definición de los sistemas de comunicación e información.	Gerente General	Director general del proyecto				
JUNTA DIRECTIVA	Directrices de junta directiva		Definir prioridad en los planes para integrar y coordinar las estrategias y actividades	Gerente General	Director general del proyecto				
			Establecer la estructura y los niveles de responsabilidad y autoridad en la organización.	Gerente General	Director general del proyecto				
			Establecer los métodos para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planeados.	Gerente General	Concejo de dministración/Director de proyecto	Recomendaciones a las No conformidades encontradas reales o potenciales	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO		
GESTIÓN AL CLIENTE	Compromisos claros y bien definidos	H A C E R	Comunicar la Planificación del sistema integrado de gestión	Director Sistema Integrado de Gestión	Gerente General	Requisición de compra	GESTIÓN LOGÍSTICA		
			Comunicar la importancia de Satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios; proteger el medio ambiente, la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores.	Gerente General/Coordinador de gestion ambiental	Gerente General				
			Comunicar principios y valores relativos a la empresa y al sistema integrado de gestion	Gerente General /Director Sistema Integrado de Gestión	Gerente General				
GESTIÓN FINANCIERA	Información financiera correcta y completa		Aprobar y proveer la estructura y los recursos necesarios	Gerente General/Director gestion administrativa y logistica.	Concejo de Administración				
			Toma o aprobación de decisiones significativas para la organización	Gerente General	Director general del proyecto				
			Revisar y ajustar políticas, objetivos, valores y estrategias con base en los resultados obtenidos	Gerente General	Director general del proyecto				
PROCESOS DE EJECUCIÓN	Informe de gestión correcto y completo		Aprobar y comunicar la responsabilidad y autoridad en los diferentes niveles de la organización (Organigrama)	Gerente General	Concejo de Administración				
			Promover el compromiso de las personas en la búsqueda de los objetivos y el mejoramiento continuo.	Gerente General /Director Sistema Integrado de Gestión	Gerente General	Informe de gestión empresarial aprobado	PARTES INTERESADAS JUNTA DIRECTIVA		
			Crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal.	Gerente General /Director Gestion Talento Humano	Gerente General				
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personal competente motivado y comprometido Ambiente seguro de trabajo		Orientación del equipo de trabajo directivo y de apoyo y planteamiento de soluciones a los conflictos.	Gerente General	Director general del proyecto				
			Participar en proyectos de mejora en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones o servicios.	Gerente General	Director general del proyecto				
			Implementar la Planificación del servicio.	Gerente General	Director general del proyecto				
GESTIÓN LOGÍSTICA	Producto o servicio cumpliendo especificaciones		Realizar revisión del sistema de gestión Integrada y comunicación de los resultados.	Gerente General	Director general del proyecto				
			Retroalimentación del desarrollo y resultados de los procesos.	Gerente General/ Subgerente operativo y de proyectos	Director general del proyecto	Solicitud de personal competente Ambiente seguro de trabajo	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
			V E R I F I C A R	Verificar el cumplimiento de los requisitos, requerimientos y expectativas del cliente y las partes interesadas.	Gerente General	Director general del proyecto			
		Monitorear el cumplimiento de la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión		Gerente General /Director Sistema Integrado de Gestión	Director general del proyecto				
		Seguimiento al desarrollo de las estrategias y su eficacia.		Gerente General	Director general del proyecto				
SERVICIO AL CLIENTE	Resultado de la Encuesta de Satisfacción del Cliente	Verificar la satisfacción del cliente y otras partes interesadas.		Gerente General/ Subgerente operativo y de proyectos	Director general del proyecto				
		Verificar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión		Gerente General /Director Sistema Integrado de Gestión	Director general del proyecto				
		A C T U A R	Revisión y establecimiento de planes de acción.	Gerente General	Director general del proyecto				
			Manejar como no conformes las fallas críticas detectadas en la revisión del sistema.	Gerente General	Director general del proyecto				
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	Sistema integral cumpliendo requisitos de la organización Documentos controlados		Actualizar política y objetivos Integrales.	Gerente General /Director Sistema Integrado de Gestión	Director general del proyecto	Solicitud de edición o modificación de documentos	GESTIÓN MEJORAMIENTO		
		DOCUMENTOS							
		- PGEI-001 Procedimiento de Planificación - PGEI-002 Procedimiento para la Identificación y Valoración de Riesgos - MGEI-001 Manual del Sistema Integrado de Gestión - PGES-002 Programa de Salud Ocupacional							

RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS	REGISTROS
<b>Responsable:</b> - Presidente Nacional - Director de proyecto - Gerente General  <b>Participantes:</b> - Director Gestión Administrativa y Logística. - Director Gestión Talento Humano - Director y coordinadores Sistema Integrado de Gestión	- Quejas y reclamos. - Atención Quejas y reclamos. - Satisfacción clientes - Clima organizacional. - Ingresos. - Costos. - Rentabilidad. - Endeudamiento. - Utilidad. - Sanciones. - ILI	- Personal competente - Computadores - Teléfonos - Papelería - Internet - Software - Fax - Infraestructura	- Revisión del sistema - Planes de Acción - Informes de gestión - Planificación. - Programas de Gestión S&SOMA
REQUISITOS			
TIPO	CALIDAD	AMBIENTAL	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
<b>NORMA</b>	<b>ISO-9001</b>  4.1 Requisitos generales 4.2 Manual de Calidad 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de Calidad 5.4.1 Objetivos de Calidad 5.4.2 Planificación de sistema 5.5.Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.6 Revisión por la dirección 6,1 Provisión de recursos 8.2.1 Satisfacción al cliente 8,4 Análisis de datos 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	<b>ISO-14001</b>  4.1 Requisitos generales 4.2 Política Ambiental 4.3.1 Aspectos Ambientales 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.3.3 Objetivos Metas y programas 4.4.1 Recursos , Funciones, Responsabilidad y Autoridad 4.4.3 Comunicación 4,4,7 Preparación y respuesta ante emergencias 4,5,2 Evaluación del cumplimiento legal 4,6 Revisión por la dirección	<b>OHSAS-18001</b>  4.1 Requisitos generales 4.2 Política de S&SO 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles 4.3.2 Requisitos legales y otros 4.3.3 Objetivos y programa(s) 4,4,1 Recursos , funciones, responsabilidad rendición de cuentas y autoridad 4,4,3 Comunicación, participación y consulta 4,4,7 Preparación y respuesta ante emergencias 4,5,2 Evaluación del cumplimiento legal y otros 4,6 Revisión por la dirección
<b>LEGAL</b>	Código de procedimiento civil Requeridas para el sector y Demás que regulen la materia	Ver los requisitos aplicables al proceso en la Matriz Gestión de Requisitos Legales y otros en Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional. PGMI-006-01	

PLANIFICACIÓN DEL CONTROL					
ETAPA CRITICA	VARIABLE A CONTROLAR	MÉTODO DE CONTROL	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
Identificación y comunicación de los requisitos del cliente y otras partes interesadas	Cumplimiento de requisitos, Satisfacción del cliente y otras partes interesadas	Seguimiento y medición periódica de los indicadores de gestión asociados a este proceso.	Cumplimiento de los metas establecidas en la planificación del sistema integrado de gestión	Revisión del sistema	Gerente General/ Subgerente operativo y de proyectos de ingeniería
Retroalimentación con todos los responsables de los procesos en desarrollo	Cumplimiento de requisitos, requerimientos y expectativas del cliente	Encuesta de satisfacción del cliente	"Cliente Satisfecho"	Revisión del sistema	Gerente General/ Subgerente operativo y de proyectos de ingeniería
Definir estrategias	Desarrollo de estrategias y su eficacia	- Encuesta de satisfacción del cliente. - Encuesta clima organizacional	- "Cliente Satisfecho" - "Clima Organizacional Satisfactorio"	Revisión del sistema. Planes de acción	Director general del proyecto/Gerente general
Realización de la revisión del sistema de gestión Integrada	Eficacia del sistema	Revisión Indicadores de gestión del sistema y de los proyectos.	Cumplimiento de los metas establecidas	Revisión del sistema	Gerente General /Director Sistema Integrado de Gestión