



OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE
Establecer, documentar implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión ( <i>Calidad + Seguridad + salud ocupacional + gestión ambiental</i> ) mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de las normas <b>ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y BASC V4 2012.</b>	Aplica a las actividades de planificación, socialización e implementación, verificación y análisis del Sistema Integrado de Gestión ( <i>Calidad + Seguridad + salud ocupacional +gestión ambiental</i> ), hasta el mejoramiento continuo de los procesos.	<b>Coordinadora Administrativa.</b>

INDICADORES PROCESO DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
INDICADOR	META
Garantizar la satisfacción del Cliente	95%
Garantizar la satisfacción de los transportadores	90%
Disminuir los SNC al 0,5% de los movimientos	0,5%
Mantener las no conformidades del SIG en 0	0
Mantener las quejas y reclamos en 0	0
Resultado de Auditorías Internas	90%
Mantener 100% actualizada, monitoreada y pertinente la Gestión del riesgo.	100%
Mantener en 0 las actividades ilícitas (lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, contrabando, entre otras).	0
Abrir investigación interna y proceso disciplinario al 100% de Denuncias sobre Acoso laboral	100,0%
Mantener el stress máximo en un 30%	30,0%
Realizar pausas activas con un cumplimiento del 80%	80,0%
Mantener el 100% de los puestos de trabajo adecuados para la labor.	100,0%
Mantener en 0 las enfermedades profesionales	0
Mantener el 100% de resultados de Audiometrías en nivel normal.	100,0%
Uso de EPP al 100%.	100,0%
Mantener la tasa de ausentismo en el 0,1%	0,1%
Mantener los accidentes laborales en 0	0,0%
Mantener los incidentes en 0	0,0%



Reporte del 100% de los accidentes laborales a la ARL	100,0%
Mantener instalaciones adecuadas al 100%.	100,0%
Mantener en 0 los sucesos de inseguridad, diferentes a los operacionales.	0
Mantener un estilo de vida saludable al 90%.(alimentación, ejercicio, descanso, etc)	90,0%
Realizar las pruebas de alcohol en el 100% de los despachos	100%
Mantener la difusión de capacitación a conductores en un 90%.	90,0%
Mantener un consumo adecuado de agua en cada sede	0,70
Mantener un consumo adecuado de energía en cada sede	80,00
Garantizar el reciclaje del papel	32 kg/mes
Garantizar el reciclaje de plástico	7 kg/mes
Disminuir la producción de desechos no reciclables	40 kg/mes
Garantizar la completa disposición de los residuos peligrosos	100%
Mantener el consumo de papel bond en 30 resmas al mes	30 resmas/mes
Disminuir las resmas de papel bond comprado al mes	30 resmas/mes
Hacer el 100% del mantenimiento de vehículos propios con proveedores que certifiquen una adecuada disposición de vertimientos y respel.	100%
Garantizar el 100% de revisiones tecnicomecánicas de los vehículos que se despachan.	100%
Garantizar que se diligencian los registros adecuadamente	98%
Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a ICOSA en todos los aspectos.	100%



PROCESO	RESPONSABLE DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS DEL SIG EN LAS NORMAS:			
	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS18001:2007	BASC V4:2012
SISTEMAS DE GESTION	4. Sistema de gestión de calidad. 4.1. Requisitos generales. 4.2. Requisitos de la documentación. 4.2.1. Generalidades 4.2.2. Manual de calidad. 4.2.3. Control de documentos. 4.2.4. Control de los registros. 5.3. Política de calidad. 5.4. Planificación. 5.4.1. Objetivos de la calidad. 5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad. 8. Medición, análisis y mejora. 8.1. Generalidades. 8.2. Seguimiento y medición. 8.2.1. Satisfacción del cliente. 8.2.2. Auditoría interna. 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos. 8.2.4. Seguimiento y medición del producto. 8.3. Control de producto no conforme. 8.4. Análisis de datos. 8.5. Mejora. 8.5.1. Mejora continua. 8.5.2. Acción correctiva. 8.5.3. Acción preventiva.	4. Requisitos del sistema de gestión ambiental. 4.1. Requisitos generales. 4.2. Política ambiental. 4.3. Planificación. 4.3.1. Aspectos ambientales. 4.4.4. Documentación. 4.4.5. Control de documentos. 4.5. Verificación. 4.5.1. Seguimiento y medición. 4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal. 4.5.3. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva. 4.5.4. Control de los registros. 4.5.5. Auditoría interna.	4. Requisitos del sistema de gestión de SySO. 4.1. Requisitos generales. 4.2. Política de SySO. 4.3. Planificación. 4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles. 4.4.4. Documentación. 4.4.5. Control de documentos. 4.5. Verificación. 4.5.1. Medición y seguimiento del desempeño. 4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal y otros. 4.5.3. Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas. 4.5.4. Control de los registros. 4.5.5. Auditoría interna.	4. Requisitos del sistema de gestión en control y seguridad (SGCS). 4.1. Generalidades. 4.2. Política de control y seguridad. 4.3. Planeación. 4.3.1. Generalidades. 4.3.2. Objetivos del SGCS. 4.3.3. Gestión del riesgo. 4.4.4. Documentación del sistema. 4.4.5. Control de documentos. 4.5. Verificación. 4.5.1. Seguimiento y medición. 4.5.2. Auditoría. 4.5.3. Control de registros. 4.6. Mejoramiento continuo del SGCS. 4.6.1. Mejora continua. 4.6.2. Acción correctiva y preventiva.



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Todos los procesos	Procedimiento Auditorías Internas - PRSG04.	Auditorías Internas	P H V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe de auditoría – FOSG07.</li><li>Acción correctiva, preventiva o de mejora.</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Programa de auditorías – FOSG05.</li><li>Plan de auditoría - FOSG06.</li><li>Listas de verificación por proceso - FOSG19, FOSG20, FOSG21, FOSG22, FOSG23, FOSG24, FOSG25, FOSG26, FOSG27.</li><li>Formato de Acción correctiva, preventiva y de mejora - FOSG10.</li><li>Informe de auditoría - FOSG07.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Normas ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001 - BASC V3 2008.</li><li>Procedimiento Auditorías Internas - PRSG04.</li><li>NB. 4.5.2</li><li>NI. 8.2.2</li></ul>	Representante por la Dirección del SIG y Equipo Auditor.
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificación de riesgos de manera integral.</li><li>Tabla de clasificación de riesgos</li></ul>	Gestión del Riesgo	P H V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Análisis Integral de riesgos DGS14.</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Análisis Integral de riesgos DGS14.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Normas ISO 9001 - ISO 14001 - OHSAS 18001 - BASC V3 2008.</li><li>Procedimiento Gestión del riesgo – PRSG01.</li><li>NB. 4.3.3</li><li>N GA 4.3.1</li></ul>	Todo el equipo de trabajo de ICSA.



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tabla de consecuencias por factor</li><li>• FOGE112 Lista de chequeo de comités.</li></ul>						<ul style="list-style-type: none"><li>• N SySO 4.3.1</li><li>• NTC-ISO 31000</li></ul>	
Todos los procesos	Documentos del SIG	Control de los Documentos	V	Documentos controlados y normalizados	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Listado maestro de documentos - DGGE08, DGS108, DGLG03, DGF102, DGS102, DGCO02, DGFA02.</li><li>• Intranet y carpeta del servidor pública Sistema Integrado de Gestión PDF.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normas ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001 - BASC V3 2008.</li><li>• Procedimiento de control de los documentos y registros - PRSG05.</li><li>• NB. 4.4.5</li><li>• NI. 4.2.3</li><li>• N SySO 4.4.5</li><li>• N GA 4.4.5</li></ul>	Todo el equipo de trabajo de ICESA.
Todos los procesos	Registros del SIG.	Control de los Registros	V	Registros controlados	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Listado maestro de registros – DGGE09, DGS109, DGLG04, DGF103, DGS103, DGCO03, DGFA03.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normas ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001 - BASC V3 2008.</li><li>• Procedimiento de control de los documentos y registros - PRSG05.</li><li>• NB. 4.5.3</li><li>• NI. 4.2.4</li><li>• N GA 4.5.4</li><li>• N SySO 4.5.4</li></ul>	Todo el equipo de trabajo de ICESA.



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Todos los procesos	Requisitos legales	Evaluación del Cumplimiento Legal	V	<ul style="list-style-type: none"><li>FOSG31 Requisitos legales del sistema Integrado de Gestión</li><li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li></ul>	Proceso de Gerencia.	<ul style="list-style-type: none"><li>Requisitos legales del SIG - FOSG31.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Normas ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001 - BASC V3 2008.</li><li>Procedimiento de identificación y acceso a requisitos legales – PRGE04.</li><li>NB.4.3.4</li><li>NI. 7.2.1</li><li>NGA 4.5.2</li><li>N OHSAS 4.5.2</li></ul>	Líder proceso de Gerencia.
Equipo de Logística y Clientes.	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de no conformidades FOSG30</li><li>Servicios no conformes mensuales FOSG16.</li><li>Resultados encuesta de satisfacción del Cliente - FOSG08.</li></ul>	Control de no Conformidades	V A	<ul style="list-style-type: none"><li>No conformidades con planes de acción.</li><li>SNC controlado.</li><li>Correcciones.</li><li>Acciones correctivas y/o preventivas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proceso de Logística.</li><li>Gerencia.</li><li>Coordinadora Administrativa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de no conformidades FOSG30</li><li>Servicios no conformes mensuales FOSG16.</li><li>Resultados encuesta de satisfacción del Cliente - FOSG08.</li><li>Formato de Acción correctiva, preventiva y de mejora - FOSG10.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Normas ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001 - BASC V3 2008.</li><li>Procedimiento de Servicio no conforme - PRSG09.</li><li>NB. 4.5.1</li><li>NI. 8.3</li><li>NGA 14001</li><li>N OHSAS 18001</li></ul>	Líder del proceso de Logística y coordinadores logísticos.
Todos los procesos	No conformidades reales o	Acciones Correctivas y	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Formato de Acción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Normas ISO 9001 – ISO 14001 –</li></ul>	Todo el equipo de trabajo de ICESA.



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	potenciales.	Preventivas				correctiva, preventiva y de mejora - FOSG10.	OHSAS 18001 - BASC V3 2008. • Procedimiento de acción correctiva y preventiva PRSG02. • NB. 4.6.2 • NI. 8.5.2 – 8.5.3 • NGA 14001 • N OHSAS 18001	
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE112 Lista de chequeo de comités</li><li>Resultados encuesta de satisfacción del Cliente - FOSG08.</li><li>Resultados encuesta de PQRS del transportador – FOSG11</li><li>Objetivos integrados de gestión – FOSG02</li><li>Quiz posterior a la capacitación – FOGE82</li></ul>	Mantener, promover y mejorar el Sistema integrado de Gestión (BASC, ISO9001, ISO14001 y OHSAS18001)	P H V A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Formato de Acción correctiva, preventiva y de mejora - FOSG10.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Normas ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001 - BASC V3 2008.</li><li>N OHSAS 4.1 - 4.5.1</li><li>N GA 4.1 – 4.5.1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Responsable del SIG.</li><li>Equipo Auditor.</li><li>Líderes de proceso.</li><li>Comité de Bienestar.</li></ul>
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE09 Comités mensuales</li><li>FOGE112 Lista</li></ul>	Promover la participación de todos los funcionarios de	P H	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar capacitaciones</li><li>Enviar boletines informativos</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Quiz posterior a capacitación – FOGE82</li><li>Carteleras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PRGE07 Procedimiento de comunicación y participación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Responsable del SIG.</li><li>Líderes de proceso.</li><li>Comité de bienestar</li></ul>



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	de chequeo de comités	ICSA en programas, capacitaciones, y otros espacios de intervención.		<ul style="list-style-type: none"><li>Renovar las carteleras corporativas de todas las sedes</li><li>Acciones correctivas, preventivas o de mejora.</li><li>Programas.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>corporativas</li><li>Boletines Informativos</li><li>Capacitaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>empresarial</li><li>NB. 4.4.2</li><li>NI. 6.2.2</li><li>N GA 4.4.3</li><li>N OHSAS 4.4.3</li></ul>	
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE114 Investigación de incidentes y accidentes de trabajo</li><li>FOGE09 Comités mensuales</li><li>FOGE112 Lista de chequeo de comités</li></ul>	Investigar, documentar, reportar y generar acciones correctivas y preventivas frente a incidentes y accidentes de trabajo.	H V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Documentar acciones correctivas y preventivas</li><li>Programas.</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOSG10 Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li><li>FOGE114 Investigación de incidentes y accidentes de trabajo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>MAGE14 Manual en caso de accidente en instalaciones o en el desarrollo de funciones de campo</li><li>N OSHAS 4.5.3</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Comité de bienestar</li></ul>
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE09 Comités mensuales</li><li>FOGE112 Lista de chequeo de comités</li></ul>	Generar ideas de capacitación en temas de bienestar, SySO y ambientales durante el año.	H V A	Realizar capacitaciones y evaluar su efectividad	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE82 Quiz posterior a capacitación</li><li>FOGE104 Autoevaluación de capacitación recibida</li><li>FOSG02 Objetivos integrados de gestión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PRGE06 Procedimiento coordinación de capacitaciones</li></ul>	Comité de bienestar
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE09 Comités mensuales</li><li>Objetivos integrados de</li></ul>	Velar por el cumplimiento de los programas y objetivos del SIG	V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOSG02 Objetivos integrados de gestión.</li><li>FOSG10</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>DGGE12 Programa de prevención de amenazas, peligros, riesgos e impactos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Responsable del SIG.</li><li>Líderes de proceso.</li><li>Comité de bienestar</li></ul>





PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<div><div>gestión – FOSG02</div><ul style="list-style-type: none"><li>• DGGE12 Programa de prevención y tratamiento de peligros, riesgos y aspectos.</li><li>• FOG112 Lista de chequeo de comités</li><li>• FOG04 Cronograma de capacitaciones</li><li>• FOG82 Quiz posterior a capacitación</li><li>• FOG104 Autoevaluación capacitación recibida</li><li>• Encuesta mensual de bienestar</li><li>• Reporte de cuentas por cobrar de SISTRANS</li><li>• FOG124 Seguimiento estrategia comercial</li><li>• FOG123 Evaluación de desempeño</li></ul></div>					<div>Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N GA 4.3.3</li><li>• N OSHAS 4.3.3</li></ul>	



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporte de manifiestos pendientes por facturar de SISTRANS</li><li>• Reporte de actividades sospechosas UIAF mensual</li><li>• Encuesta de satisfacción del cliente</li><li>• Encuestas de PRQS del transportador</li><li>• FOSG16 Servicios no conformes mensuales</li><li>• FOSG30 Matriz de no conformidad es</li><li>• FOSG32 Control de quejas y reclamos</li><li>• FOSG07 Informe de Auditoría</li><li>• Reporte de acoso laboral</li><li>• FOSG14</li></ul>							



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<div>Seguimiento a exámenes médicos ocupacionales</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Audiometrías anuales</li><li>• FOGE19 Registro de ausentismo</li><li>• FOGE114 Investigación de incidentes y accidentes de trabajo</li><li>• FOLG27 Inspección a instalaciones</li><li>• FOLG30 Prueba de alcohol</li><li>• FOLG34 Capacitación a transportadores</li><li>• FOGE34 Seguimiento al consumo de agua y energía, reciclaje y tratamiento a residuos peligrosos</li></ul>							



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"><li>FOSG28 Seguimiento a la cantidad de desechos orgánicos y reciclables semanales</li><li>FOGE49 Control de kárdex</li><li>Facturas de compra</li><li>FOGE121 Revisión aleatoria de registros</li><li>FOSG31 Requisitos legales del sistema integrado de gestión</li><li>FOLG72 Matriz Control De Documentos De Terceros Y Vehículos</li><li>FOGE103 Control mensual de manifiestos</li><li>Aplicativo de órdenes de servicio</li></ul>							



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reportes Sistrans</li><li>• Trazabilidad Sistrans</li><li>• Matriz de satelitales</li><li>• FOLG46 Reporte de novedades</li><li>• FOLG53 Control cierres de DTA</li><li>• FOLG37</li><li>• FOCO63</li><li>• Reportes Siscon</li><li>• Caja Pereira</li><li>• FOFI20 Presupuesto</li><li>• FOCO52 Descuentos Comerciales</li><li>• FOFI05 control de informes de pagos a transportadores</li><li>• FOCO73</li><li>• Informe de gastos financieros</li><li>• FOFA45</li></ul>							



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<div>Control de documentos de proveedores de transporte</div> <ul style="list-style-type: none"><li>FOFA31 Fechas de entrega de valor a facturar</li><li>FOFA54 Control de facturas devueltas</li><li>Sanciones</li><li></li><li>pagadas en el mes</li><li>Fechas de entrega de estados financieros</li><li>Fechas de entrega de estados financieros</li><li>FOSI05 Fallas de conectividad</li><li>FOSI03 Back up</li><li>Fechas de entrega de revisiones mensuales</li></ul>							



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE99 Control comprobante s de egreso efectivo</li><li>FOGE06 Control de requisitos recurso humano</li></ul>							
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Inspección a instalaciones – FOLG27.</li></ul>	Controlar y mantener de la infraestructura física de la empresa	P H V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones correctivas y preventivas</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOSG10 Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento de mantenimiento de instalaciones y puestos de trabajo - PRGE05</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Responsable de seguridad en sede.</li><li>Jefe de Sistemas Y Mantenimiento</li></ul>
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Reporte de acoso laboral.</li></ul>	Velar por la prevención, identificación e intervención del acoso laboral de acuerdo a la ley.	V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones correctivas y preventivas</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOSG10 Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PRGE28 Procedimiento de identificación, intervención y prevención del acoso laboral</li><li>Ley 1010 de 2006</li></ul>	Comité de bienestar
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE09 Comités mensuales<ul style="list-style-type: none"><li>FOGE112 Lista de chequeo de comités</li></ul></li><li>Encuestas mensuales de SySO</li></ul>	Velar por el bienestar general de todos los funcionarios de la empresa.	V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Documentar acciones correctivas, preventivas y de mejora</li><li>Programas.</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>FOSG10 Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PRGE07 Procedimiento de comunicación y participación empresarial</li></ul>	Comité de bienestar
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Objetivos</li><li>Comités</li></ul>	Desarrollo de programas	P H	<ul style="list-style-type: none"><li>Informes</li><li>Acciones</li></ul>	Líderes de proceso	<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones correctivas,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento de acciones</li></ul>	Auditor Interno



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<div>mensuales</div> <ul style="list-style-type: none"><li>Revisión por la dirección</li><li>Auditorias</li></ul>	<b>de trabajo, definición de objetivos, alcances, metodología e informes.</b>	<div>V</div> <div>A</div>	<div>correctivas, preventivas y de mejora</div>		<div>preventivas y de mejora</div>	<div>correctivas, preventivas y de mejora.</div>	
Todos los procesos	<div>Caracterizaciones por proceso</div> <div>Manuales de funciones</div> <div>Manual Integrado de gestión</div>	<div>Programar y coordinar la verificación y la evaluación del Sistema integrado de gestión y comprobar que los controles estén adecuadamente definidos para que los procesos y las actividades se cumplan por los responsables.</div>	<div>P</div> <div>H</div> <div>V</div> <div>A</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li></ul>	Auditor Interno
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Programa de auditoria</li><li>Lista de chequeo de las auditorias</li><li>Manual Integrado de gestión</li><li>Documentos del SIG por proceso</li></ul>	<div>Realizar las auditorías internas, recomendando las acciones correctivas, preventivas y de mejora y adelantando el respectivo seguimiento para verificar su</div>	<div>P</div> <div>H</div> <div>V</div> <div>A</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe de auditoria</li><li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	Líderes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe de auditoria</li><li>Listas de verificación</li><li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento de auditoria interna</li><li>Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora</li><li>Procedimiento de no conformidades</li><li>Manuales de funciones y caracterizaciones</li></ul>	Auditor Interno





PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		cumplimiento.						
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización de las normas</li></ul>	Participar en la actualización del Manual integrado de gestión necesario para el cumplimiento de los objetivos de la organización, revisando en forma periódica y proponer las modificaciones que requiera acorde con la actualización de las normas y nuevas actividades de la organización.	H	<ul style="list-style-type: none"><li>Manual Integrado de gestión actualizado</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Manual integrado de gestión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Manual integrado de gestión</li></ul>	Auditor Interno
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Comités mensuales</li></ul>	Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema integrado de gestión.	H V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li><li>Lista de chequeo de los comités</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li></ul>	Auditor Interno
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Nuevas actualizaciones de las normas</li><li>Comités mensuales</li></ul>	Cumplir, difundir y fomentar las normas, los principios y las buenas	H V A	Capacitaciones Boletines informativos Cartelera corporativa	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Quices</li><li>Correos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento coordinación de capacitaciones</li></ul>	Auditor Interno



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		prácticas en Seguridad, Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional.						
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Requerimiento de actualización de procedimientos , formatos, instructivos y registros</li></ul>	Desarrollar las actividades mediante la aplicación de los procedimientos, formatos, instructivos y registros establecidos en el Sistema integrado de gestión.	H V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Documentos del SIG actualizados</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Listados maestros</li><li>Control de cambios en documentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento control de listado maestro de documentos y registros.</li></ul>	Auditor Interno
Sistema de gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>Requerimientos de implementación y sostenimiento del SIG.</li></ul>	Liderar la cultura del SIG en la empresa, su sostenimiento y mejora continua.	P H V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Actividades, estrategias e inversiones que garanticen el sostenimiento y mejora continua del SIG</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Plan de capacitaciones</li><li>Programas</li><li>Actividades de capacitación y recreación</li><li>Monitoreo.</li><li>Actividades de mejora continua (comités, encuestas de satisfacción, objetivos, auditorías</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento de coordinación de capacitaciones</li><li>Programas.</li><li>Procedimiento de mejora continua.</li></ul>	Representante por la dirección



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
						internas y externas, revisión por la dirección, no conformidades, quejas y reclamos, acciones correctivas/ preventivas/ de mejora).		
Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>Requerimiento de monitoreo del SIG</li></ul>	Liderar el Equipo de Auditores de la empresa.	P H V	<ul style="list-style-type: none"><li>Actividades de auditoría y capacitación.</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Cronograma de auditorías.</li><li>Plan de auditoría.</li><li>Lista de chequeo.</li><li>Informe de auditoría.</li><li>Registro de capacitaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento de Auditoría interna.</li></ul>	Representante por la dirección
Sistema de gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>Desempeño del SIG</li></ul>	Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema integrado de Gestión y gestionar los recursos y planes de acción necesarios.	V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe sobre el desempeño del SIG (comités, encuestas de satisfacción, objetivos, auditorías internas y externas, revisión por la dirección, no conformidades, quejas y reclamos, acciones correctivas/ preventivas/ de</li></ul>	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"><li>Comités</li><li>Revisión gerencial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimientos de mejora continua</li><li>Procedimiento de revisión gerencial</li></ul>	Representante por la dirección



PROCESO Provee	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
				mejora). <ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de recursos.</li></ul>				
Sistema de gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de cumplimiento de requisitos legales</li></ul>	Controlar el cumplimiento de los requisitos legales.	V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Verificación del cumplimiento de requisitos legales</li></ul>	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"><li>cumplimiento de requisitos legales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procedimiento de requisitos legales</li></ul>	Representante por la dirección
<ul style="list-style-type: none"><li>Sistemas de gestión.</li><li>Gerencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Necesidad de certificación, asesoría, actualización o gestión con entes certificadores.</li></ul>	Contacto con los entes de Certificación, actualización y mejora continua frente a sus requerimientos.	P H V A	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de actividades, certificaciones, asesorías, actualizaciones, etc, con entes certificadores.</li></ul>	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Reportes de auditoría.</li><li>Asistencia a actividades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Norma ISO9001.</li><li>Norma BASC.</li></ul>	Representante por la dirección

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
Ana María Jiménez Trujillo	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos	16/4/14	Ana María Jiménez Trujillo
REVISADO POR:			
Paola Cardona Martínez	Coordinadora Administrativa	16/04/2014	Paola Cardona Martínez
APROBADO POR:			
Paola Cardona Martínez	Coordinadora Administrativa	16/04/2014	Paola Cardona Martínez