



FORMATO

MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Código: FO-04-001

Fecha: 04

Vigencia: 20/04/2014

Proceso: DIRECCIÓN

Clasificación: Privado

Pág. 1 de 1

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO				RENDICIÓN DE CUENTAS	
ROL	CARGO	RESPONSABILIDADES	AUTORIDAD	¿QUÉ?	¿A QUIÉN?
Representante Legal	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar una gestión efectiva del Sistema Integrado de Gestión SIG adoptado por la organización, asegurando la disponibilidad de recursos para su implementación y mantenimiento, así como los demás requisitos legales aplicables. Asegurar el cumplimiento de las políticas, conveniencia, adecuación y efectividad del SIG en todos los niveles de la Organización. Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación, funciones, responsabilidades y autoridades del SIG. Designar a un miembro de la Alta Dirección con responsabilidad específica en el SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar decisiones de aprobación sobre la implementación y mantenimiento de programas y proyectos que aseguran la mejora continua del SIG. Aprobar los cambios en las políticas y demás que afecten la conformidad del SIG. Aprobar y asignar el presupuesto o recursos requeridos para el mantenimiento y mejora del SIG. Delegar responsabilidades en el Representante de la Alta Dirección. Delegar responsabilidades de funcionamiento y seguimiento del SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del SIG dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes y otros que adopte voluntariamente la organización Acta y firma de aprobación de Políticas del SIG Dar a conocer la designación del representante de la Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Autoridades competentes Autoridades competentes Partes interesadas Líderes de procesos, colaboradores
Representante del Sistema de Gestión	Director Administrativo Analista SIG	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios del SIG. Administrar y asegurar la utilización de los recursos asignados al SIG. Verificar el cumplimiento de las políticas de gestión. Verificar la conveniencia, adecuación y efectividad del SIG. Verificar el cumplimiento de todos los requisitos legales, del beneficiario y otros, que adopte voluntariamente la Organización. Asegurar que el SIG se establezca, implemente y mantenga de acuerdo con los requisitos de las normas vigentes. Desarrollar y garantizar estrategias comunicativas con todas las áreas de la Organización para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SIG en los diferentes componentes que lo conforman y sus necesidades. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Programar y participar de la revisión por la dirección verificando el cumplimiento de las políticas y el desempeño de los SIG. Direccionar los planes, programas, proyectos y demás que aseguren la mejora continua. Tomar decisiones que conciernan a sus funciones o que se deban tomar en ausencia del Representante legal. Solicitar informes del cumplimiento de requisitos. Garantizar los cambios del SIG. Delegar el desarrollo y cumplimiento de las estrategias de comunicación, participación y consulta del SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de las políticas Informes de desempeño del SIG Cambios, planes, programas, proyectos y recursos Seguimiento al cumplimiento de requisitos. Implementación efectiva del SIG Cumplimiento de las estrategias de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Autoridades competentes y entes externos Autoridades competentes y entes externos Autoridades competentes y entes externos
Responsable de implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad / Analista de Calidad	Analista Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Preparar, consolidar y presentar los resultados del mantenimiento y mejora del SIG en la revisión por la dirección. Presentar ante la Alta Dirección o Representante de la Dirección las necesidades de recursos requeridas para el mantenimiento y mejora del SIG. Solicitar, revisar y consolidar el desempeño de los procesos para su publicación. Realizar el seguimiento a los procesos frente a los resultados de auditoría interna y externa. Revisar la documentación de los procesos del SIG para su publicación. Elaboración y publicación de actualización de documentos. Realizar el acompañamiento a los procesos en los ejercicios de auditorías internas y externas. Gestionar con el ente certificador las auditorías externas. Realizar el acompañamiento en la articulación del SIG con los demás sistemas de gestión. Realizar la inducción del SIG dirigida a colaboradores de procesos que se vinculan a la organización. Documentar las acciones del proceso de Dirección resultado de auditoría interna y externa de calidad. Acompañamiento a los nuevos procesos que se incluyen en el alcance del SIG. Seguimiento al desarrollo de la estrategia de comunicación y difusión del SIG. Actualizar junto con el personal responsable del proceso el listado maestro de documentos internos y externos. Revisar y actualizar la documentación del SIG del proceso y difundir los cambios, políticas, objetivos y procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la revisión y validación de las modificaciones de la documentación del SIG Solicitar a los procesos la evaluación de desempeño para su seguimiento y consolidación. Administrar la información publicada en la intranet del SIG y de la página principal de la empresa (Gone Centro). Publicar la información asociada al SIG. Solicitar a los procesos las acciones correctivas producto de auditoría interna y externa. Garantizar los informes de auditoría interna a los procesos para el seguimiento. Solicitar el informe de auditoría externa al ente certificador. Garantizar el informe estadístico PQRSF y en los mapas de riesgo de los procesos para la revisión por la dirección. Solicitar a los procesos la información requerida para presentar en la revisión por la dirección. Solicitar a los procesos las acciones formalizadas para dar tratamiento a las oportunidades de mejora de Auditoría Interna y Externa. Solicitar los recursos para el plan de formación SIG, ante el Representante de la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación actualizada Elaboración y publicación de actualización de documentos Informes de desempeño del SIG revisados y publicados Indicadores de la Política de Calidad Medición y análisis de los indicadores del proceso Consolidar y realizar la revisión por la Dirección Reporte de necesidades para el mantenimiento actualizado del SIG Reporte del informe de Auditoría Interna y Externa Modificaciones de los planes de formación Actividades de formación al SIG Apoyo en la estrategia de comunicación del SIG Documentos actualizados Informes de desempeño Respuestas a las PQRSF Acciones cerradas eficazmente Mapas de riesgos actualizados Planes de acción de la gestión del cambio Recursos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Director administrativo Líderes de Procesos y colaboradores Director administrativo Entes externos Colaboradores en General Director administrativo Colaboradores y entes externos Analista de Calidad Parte interesada Analista de calidad (PQRSF) Líder de proceso Analista de calidad Líder de proceso Analista de Calidad Directores/ Alta Dirección/ Representante del SIG
Responsable del Proceso / Líder del Proceso	Jefes de procesos y subprocesos	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar la implementación del SIG de acuerdo con la norma vigente. Identificar, planificar los cambios en el proceso que afecten la integridad del SIG. Medir el desempeño del proceso a través de las actividades de seguimiento y monitoreo. Gestionar los recursos para el desempeño del SIG en la organización bajo su responsabilidad. Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos para la implementación del SIG. Identificar los riesgos y oportunidades del proceso. Ejecutar las acciones y controles establecidos en el Mapa de Riesgos. Garantizar que los funcionarios bajo su cargo cumplan con los requisitos legales, del beneficiario y otros que voluntariamente adopte la organización. Revisar que la documentación sea acorde con los lineamientos y versiones del SIG. Atender las auditorías internas y externas, ejecutar los planes de acción resultado de las auditorías. Dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF). Gestionar la participación de los colaboradores en el plan de formación. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar al colaborador apoyo en los informes de desempeño del SIG, los resultados de la evaluación de la percepción del cliente y el seguimiento de los planes de acción. Identificar los recursos para el mantenimiento y mejora del SIG. Delegar la actualización de los documentos. Realizar el seguimiento a la inversión de los recursos asignados Solicitar el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y otros que voluntariamente adopte la organización Solicitar el seguimiento de las acciones y controles de los riesgos del proceso. Delegar el tiempo de los registros y verificar la utilización de los documentos por parte del líder y colaboradores. Solicitar las necesidades de formación al personal. Socializar y garantizar el cumplimiento de los procedimientos aplicados al personal de su proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos actualizados Informes de desempeño Respuestas a las PQRSF Acciones cerradas eficazmente Mapas de riesgos actualizados Planes de acción de la gestión del cambio Recursos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Analista de Calidad Parte interesada Analista de calidad (PQRSF) Líder de proceso Analista de calidad Líder de proceso Analista de Calidad
Personal de Apoyo / Auxiliar de Calidad	Auxiliar de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar la implementación del SIG de acuerdo con la norma vigente y demás requisitos legales aplicables. Apoyar y cumplir los requisitos legales, del cliente y otros que adopte voluntariamente la organización. Promover y realizar seguimiento a las acciones para la mejora continua del proceso. Realizar la percepción del cliente. Identificar las necesidades de formación y reportar al Líder del proceso. Monitorear las acciones y controles establecidos en el Mapa de Riesgos junto con el Líder del Proceso. Realizar el seguimiento de los indicadores del proceso junto con el analista. Medir y analizar la satisfacción de los clientes del proceso junto con el analista. Verificar el uso, diligenciamiento y almacenamiento de los registros del proceso. Realizar inducción del SIG al personal nuevo que ingresa al proceso. Generar las acciones para dar tratamiento a las no conformidades y aspectos por mejorar de auditoría interna y externa mediante un informe. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a los colaboradores información referente al cumplimiento de los lineamientos del SIG. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y otros que voluntariamente adopte la organización. Garantizar junto al analista las encuestas de satisfacción aplicadas a la información para alimentar los indicadores del proceso. Solicitar las necesidades de formación al personal del proceso. Solicitar información del cumplimiento de los requisitos legales, del beneficiario y que adopte voluntariamente la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la mejora continua del proceso Documentación actualizada Análisis de resultados de la percepción del cliente Seguimiento a los informes auditoría interna y externa 	<ul style="list-style-type: none"> Líder del Proceso Líder del Proceso Líder de Seguimiento Institucional Líder del Proceso Analista de Calidad Líder del Proceso Analista de Calidad Líder del Proceso Analista de Calidad
Auditor Interno	Profesional en auditoría interna a los SIG	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar y analizar la documentación de los requisitos y procesos a auditar. Ejecutar la auditoría interna al proceso. Elaborar el informe de auditoría interna. Presentar y revisar el informe a Líder de proceso. Realizar la reunión de cierre al proceso. Realizar el cierre de las acciones correctivas producto de las no conformidades de auditoría interna. 	<ul style="list-style-type: none"> Preparar la auditoría de los procesos mediante la revisión de documentación, normativa interna y externa y requisitos aplicables. Cumplir con las fechas establecidas en el plan de auditoría. Solicitar el plan de acción y evidencia de las acciones correctivas de auditoría interna. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría interna 	<ul style="list-style-type: none"> Auditor Líder Líder de proceso
Administrador PQRSF	Auxiliar de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Revisar periódicamente el módulo PQRSF en el AIDO. Direccionar las PQRSF a los procesos. Seguimiento a las requestas generadas y acciones de mejora propuestas en el módulo PQRSF. Generar el informe estadístico mensual PQRSF. Seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSF. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a los procesos requestas de las PQRSF. Solicitar a la División de Servicios de Información las mejoras necesarias para el fortalecimiento del módulo PQRSF. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe estadístico mensual PQRSF. Presentación del informe anual PQRSF para la revisión por la dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Líder de proceso Alta Dirección
Revisión por la Dirección	Gerente Director Administrativo Analista Sistema de Gestión de Calidad Auxiliar de calidad Líderes de proceso	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la revisión del Sistema Integrado de Gestión de la Organización en intervalos planificados para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad para establecer las acciones orientadas a mejorar continuamente los Sistemas de Gestión y la alineación continua con la Pasarela Estratégica. Revisar los elementos de entrada y salida definidos en las normas técnicas y en la normativa legal aplicables a los Sistemas de Gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar las decisiones sobre la implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG. Revisar y validar los cambios en las políticas y objetivos de los SIG. Validar la identificación de recursos necesarios para el funcionamiento del SIG y verificar el cumplimiento de los recursos asignados. Revisar el cumplimiento de los entradas y salidas de la Revisión por la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Acta Revisión por la Dirección y sus anexos 	<ul style="list-style-type: none"> Representante Legal

	Administrador PQRSF Auditor Interno	Responsables e indicadores del elemento: • Generar las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, necesidades de cambio en los Sistemas de Gestión y necesidades de recursos.			Entes externos
--	--	---	--	--	----------------