

Manual del Sistema Integrado de Gestión – SIG

2014

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio
Climático - IDIGER

**PLE-MA- 01
VERSION 7**

12/12/2014

TABLA DE CONTENIDO

1.	GENERALIDADES.....	4
1.1	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
1.2	NUESTRA ENTIDAD.....	5
1.3	QUIÉNES SOMOS.....	7
1.4	MISIÓN	7
1.5	VISIÓN	7
1.6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	8
1.7	OBJETIVOS AMBIENTALES	9
1.8.	OBJETIVOS OCUPACIONALES	9
1.9	CÓDIGO DE ÉTICA.....	10
1.10	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
2.	POLITICA, ALCANCE Y EXCLUSIONES	12
2.1	POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN	12
3.	ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
3.1	EXCLUSIONES.....	13
4.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	14
4.1	REQUISITOS GENERALES	14
4.2	SECUENCIA E INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS	15
4.2.1	MAPA DE PROCESOS	15
4.3	CICLO PHVA EN LA DOCUMENTACIÓN.....	16
4.4	ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	17
4.5	VERSIONES Y COPIAS NO CONTROLADAS	17
5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	18
5.1	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SIG	18
5.2	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SIG.....	18
5.3	COMUNICACIÓN.....	18
6.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO.....	20
6.1	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	20
6.2	PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	21

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	21
8. CONTROL DE CAMBIOS	22
9. APROBACIÓN.....	22
ANEXO1. RELACIÓN NUMERALES NTC ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009 VS. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y EVIDENCIAS.....	24
ANEXO 2. RELACIÓN NUMERALES NTC ISO 14001:2004 VS. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y EVIDENCIAS	29

1. GENERALIDADES

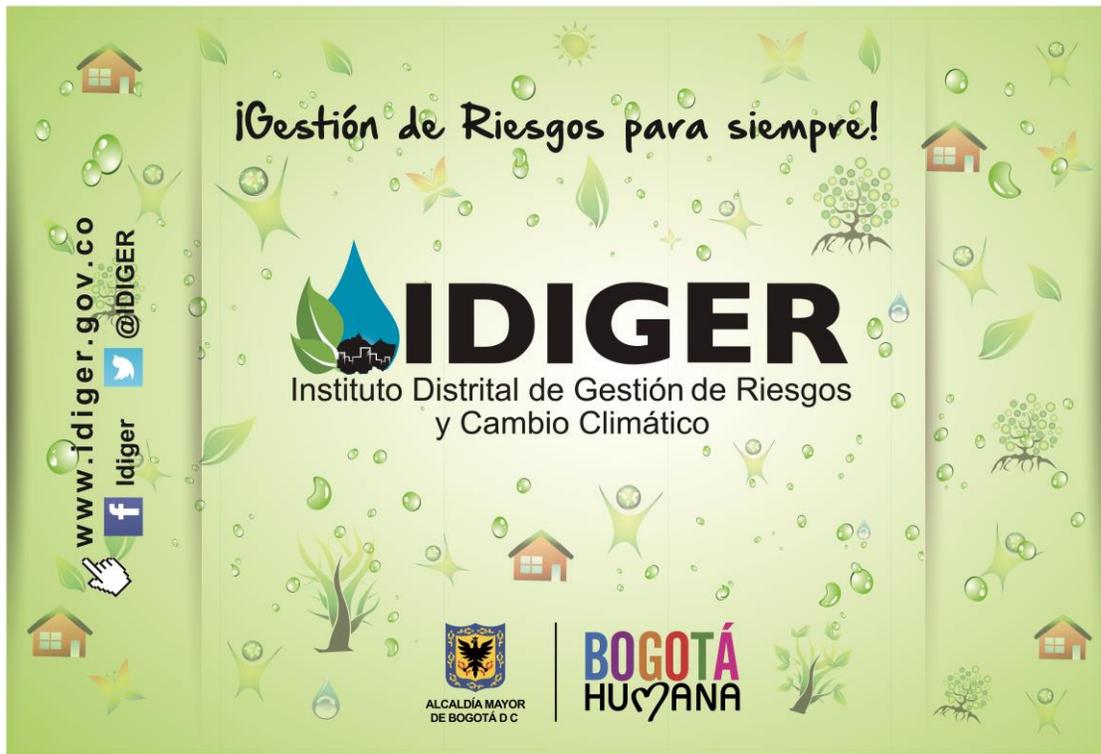
1.1 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual tiene como objetivo presentar las políticas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión - SIG del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, así como describir los sistemas de gestión que viene implementando la entidad bajo los requisitos de las normas NTCGP 1000: 2009, NTC-ISO 9001:2008, MECI 1000: 2014, NTC-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, ISO 15489-1:2006, ISO 27001:2005 y ISO 26000: 2010.

Este alcance se viene abordando en un proceso de mejoramiento continuo en el que de manera sistémica se deben implementar y articular el Sistema de Gestión de Calidad - SGC, el Sistema de Control Interno – SCI, el Sistema de Gestión Ambiental - SGA, el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Ocupacional – S&SO, el Sistema Interno de Gestión Documental y Archivos – SIGA, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI y Sistema de Responsabilidad Social – SRS.

Este documento puede ser utilizado por servidores públicos, contratistas, ciudadanos y demás partes interesadas, con fines de orientación al fortalecimiento del objeto misional de la entidad y en términos de profundizar en el conocimiento de nuestro quehacer institucional, con lo cual ratificamos nuestro compromiso en materia de calidad, seguridad y protección del ambiente.

1.2 NUESTRA ENTIDAD



El Fondo de Prevención y Atención de Emergencias-FOPAE como instancia de financiación y la Oficina Coordinadora para la Prevención y Atención de Emergencias fueron creados en el año 1987 (Acuerdo 11 de 1987) y la instancia de coordinación fue creada mediante el Acuerdo 13 de 1990 y reglamentadas mediante el Decreto 652 de 1990, instancias que hoy funcionan como un solo Establecimiento Público, denominado FOPAE.

Estas dos instancias de coordinación y financiación dependían directamente del Alcalde Mayor hasta el año 1995, cuando la OPES fue trasladada a la Secretaría Distrital de Gobierno como UPES y posteriormente, en el año 1999 se cambió la denominación a Dirección de Prevención y Atención de Emergencias-DPAE dentro de la misma Secretaría. Mientras el FOPAE, seguía siendo un Establecimiento Público dependiendo del Alcalde Mayor.

En el Acuerdo 257 de 2006, el cual estableció las normas básicas sobre la estructura y organización de las entidades del Distrito, se adscribe el FOPAE al sector Gobierno y no menciona ni hace referencia alguna en relación a la DPAE. Sin embargo, en el Decreto 539 de 2006 que establece el objeto, estructura organizacional y funciones de la Secretaría Distrital de Gobierno, se mantienen las funciones específicas que tenía la DPAE desde su creación.

El Decreto 413 de 2010 que modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Gobierno, suprimió la DPAE y todas sus funciones pasaron al FOPAE como Establecimiento Público.

De los antecedentes presentados, se observa que la Oficina de Coordinación de Prevención y Atención de Emergencias (OPES) ha cambiado su nombre, su naturaleza jurídica y su ubicación dentro de la estructura del Distrito, el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias, FOPAE, ha permanecido inalterado desde su creación por parte del Concejo Distrital y sólo con el Decreto 413 de 2010 se le adicionaron las funciones que hasta ese momento tenía la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias.

En respuesta a los efectos del fenómeno de la Niña 2010- 2011 y a los desarrollos conceptuales, técnicos y jurídicos dados en los últimos años, el Gobierno Nacional ajustó el marco normativo a un Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres y estableció unas competencias y obligaciones a los Municipios, Distritos y Departamentos.

La mayoría de los desastres que se han presentado a nivel nacional y mundial en los últimas décadas, han estado relacionados con eventos extremos del clima, que en muchos casos atribuibles a la variabilidad climática o al cambio climático, que independientemente, de la certeza científica, debe primar el principio de precaución, por lo que la Administración Distrital considera que debemos llevar a Bogotá a ser la primera ciudad que integre la Gestión de Riesgos y el Cambio Climático en una misma estructura institucional.

Las políticas anteriores en esta materia hacían referencia a la prevención y atención de emergencias o desastres, las cuales fueron recogidas en una definición más amplia de Gestión del Riesgo de Desastre que abarca desde la prevención, la mitigación, los preparativos, la respuesta, la rehabilitación y la reconstrucción y que, en la Ley 1523 de 2012 fueron agrupados en tres procesos: i) Conocimiento del Riesgo, ii) Reducción del Riesgo, ii) Manejo de Emergencias, Calamidades y Desastres.

El Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” adoptado mediante el Acuerdo Distrital 489 de 2012, en su Artículo 29, Programa “Gestión Integral de Riesgos”, plantea la transformar el Sistema Distrital para la Prevención y Atención de Emergencias SDPAE en el "Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático – SDGR-CC" articulado institucional y territorialmente bajo los principios de la participación, desconcentración y descentralización, con el fin de reducir y controlar los riesgos y los efectos del cambio climático a los que está expuesto Bogotá, y manejar adecuadamente las situaciones de desastre, calamidad o emergencia que puedan presentarse.

La entidad en el 2014, se desarrolló un trabajo de transformación institucional ajustando los acuerdos y decretos reglamentarios en la gestión de riesgos. Como de esta meta, el 30 de Abril de 2014 fueron aprobados los Decretos 172 "Por el cual se reglamenta el Acuerdo 546 de 2013, se organizan las instancias de coordinación y orientación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC y se definen lineamientos para su funcionamiento", 173 "Por medio del cual se dictan disposiciones en relación con el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, su naturaleza,

funciones, órganos de dirección y administración" y 174 "Por medio del cual se reglamenta el funcionamiento del Fondo Distrital para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático de Bogotá, D.C. - FONDIGER". Esta transformación implicó el cambio del Fondo de Prevención y Atención de Emergencias - FOPAE en el que se denominara Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, establecimiento público de orden Distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría de Distrital Ambiente - SDA.

Plataforma Estratégica

Nuestra plataforma estratégica, es un planteamiento formal que soporta la estructura del IDIGER y define nuestra filosofía y proyección a futuro.

1.3 QUIÉNES SOMOS

Somos el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático de Bogotá IDIGER- es un Establecimiento Público, del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Ambiente; creado por el Acuerdo 546 de 2013, el cual orienta su accionar en la Gestión de Riesgos y/o Cambio Climático en el Distrito Capital.

1.4 MISIÓN

Coordinar, orientar y consolidar el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promover políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital, desde un enfoque de derechos y de sostenibilidad.

1.5 VISIÓN

En el 2025 el IDIGER será reconocido como una entidad con enfoque social y calidad humana, que desarrolla soluciones innovadoras y participativas para la gestión de riesgos y cambio climático, posicionada como autoridad técnica en gestión de riesgos y por su incidencia en los procesos sociales, sectoriales, territoriales e institucionales, a través del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR–CC, para el aumento de la resiliencia de Bogotá D.C y el mejoramiento de la calidad de vida de su población.

Adoptada mediante Resolución 027 del 21 de Octubre de 2014 "Por la cual se establece la plataforma estratégica y el Mapa de Procesos del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER".

1.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Nuestros objetivos de Calidad son los mismos objetivos institucionales definidos en la plataforma estratégica, dado que están orientados a mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG, y son los siguientes:

- 1. Conocimiento de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.** Promover, articular y contribuir al desarrollo del conocimiento y el análisis de riesgos y los efectos del Cambio Climático, a través del reconocimiento de saberes, consolidación y análisis de información para la toma de decisiones en gestión de riesgos, mitigación y adaptación al cambio climático en el Distrito Capital.
- 2. Reducción de Riesgos.** Propender por la reducción de riesgos existentes en el Distrito Capital, a través de la coordinación y ejecución del reasentamiento de población en alto riesgo, la promoción y desarrollo de acciones correctivas de mitigación de riesgos, con el fin de contribuir a la localización, construcción y operación segura en los procesos de desarrollo territorial y sectorial.
- 3. Manejo de Emergencias, calamidades y/o Desastres.** Garantizar la adecuada planificación, coordinación y preparación de la Estrategia Distrital de Respuesta a través de la activación del Sistema Distrital de Alertas y el funcionamiento eficaz del Sistema Operativo Distrital de Emergencias para la recuperación temprana del territorio y el restablecimiento de las condiciones de las poblaciones afectadas.
- 4. Adaptación al Cambio Climático.** Promover la formulación y ejecución de acciones para evitar la generación de nuevos riesgos y avanzar hacia la adaptación al cambio climático, a través de la incorporación de la gestión de riesgos en los instrumentos de planificación, la recuperación ambiental de los suelos de protección por riesgo, el desarrollo del sistema de drenaje pluvial sostenible y la generación de soluciones innovadoras para garantizar la construcción de territorios sostenibles, seguros y resilientes.
- 5. Coordinación del SDGR-CC.** Fortalecer las capacidades y sinergias del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-SDGR-CC, a través de la coordinación, orientación y consolidación de instrumentos, políticas, normas, lineamientos, protocolos y recursos, para el aumento de la resiliencia de Bogotá D.C y el mejoramiento de la calidad de vida de su población.
- 6. Participación Social y Comunitaria.** Promover la transformación social y cultural, a través del desarrollo de estrategias de organización, educación y comunicación, para la participación efectiva, apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático y la movilización social para la construcción de territorios sostenibles.

- 7. Tics para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático.** Fortalecer, integrar e implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones que permitan el acceso a la información a través del Sistema de Información para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático - SIRE y su interoperabilidad con otros sistemas de información, para la toma de decisiones institucionales, sectoriales, territoriales y sociales.
- 8. Fondo de Distrital para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático – FONDIGER.** Gestionar y administrar los recursos financieros del FONDIGER, mediante esquemas interinstitucionales de cofinanciación, cooperación, concurrencia, subsidiariedad y estrategias de protección financiera y transferencia de riesgos para el desarrollo de los procesos de gestión de riesgos y cambio climático.

Adoptada mediante Resolución 027 del 21 de Octubre de 2014 "Por la cual se establece la plataforma estratégica y el Mapa de Procesos del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER".

1.7 OBJETIVOS AMBIENTALES

1. Propender por el uso eficiente de los recursos naturales necesarios para el funcionamiento de la entidad, mediante la implementación de acciones que permitan reducir los impactos negativos que se puedan ocasionar al entorno.
2. Minimizar el impacto ambiental causado por los residuos generados en el desarrollo de las actividades de la Entidad.

1.8. OBJETIVOS OCUPACIONALES

1. Identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los servidores públicos, contratistas, visitantes y proveedores del IDIGER.
2. Minimizar el número de incidentes, accidentes y enfermedades profesionales, mediante el Sistema de Gestión de la Seguridad & Salud en el Trabajo, para garantizar un alto nivel de bienestar físico y mental de los funcionarios y contratistas.
3. Promover la responsabilidad de todos los niveles de Dirección por proveer un ambiente sano y seguro de trabajo, por medio de equipos, procedimientos y programas adecuados que protejan a nuestros funcionarios, contratistas, usuarios y vecinos, previniendo impactos negativos a la salud.
4. Concientizar a los servidores y contratistas de comunicar las condiciones inseguras a las cuales se encuentra expuesto.

1.9 CÓDIGO DE ÉTICA

Los principios, valores y directrices éticas corresponden a las definidas en el código de Ética del IDIGER, que definen el marco de actuación de nuestros funcionarios y contratistas:

1. Compromiso.

Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la Entidad.

2. Integridad.

Comportamiento recto, probo e intachable.

3. Transparencia.

Comportamientos evidentes, sin dudas ni ambigüedades

4. Responsabilidad.

Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.

5. Servicio.

Funciones o servicios realizados por quienes están vinculados a la entidad para satisfacer necesidades públicas.

6. Respeto.

Miramiento, consideración, y deferencia. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

7. Justicia.

Virtud de dar a cada uno lo que le corresponde o le pertenece

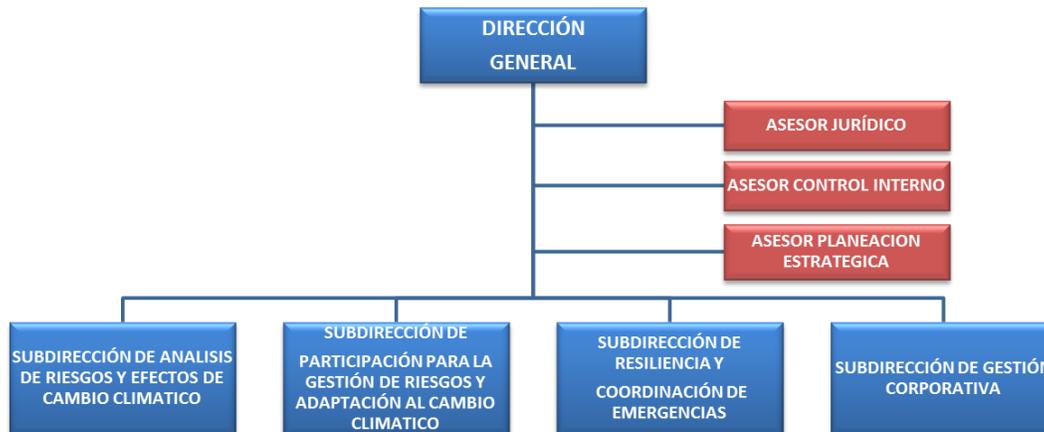
8. Objetividad.

Capacidad para hacer valoraciones fundamentadas en hechos verificables.

Adoptada mediante Resolución 041 del 4 de Abril de 2013 "Por la cual se adopta la nueva plataforma estratégica de la entidad y se dictan otras disposiciones".

1.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura del IDIGER se establece en el Organigrama, en el cual se definen las líneas de autoridad y comunicación del personal que conforma cada una de las áreas de la Institución.



Dirección General: Dirige, coordina y orienta el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC y promueve políticas, normas, planes, programas y proyectos con el fin de reducir los riesgos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Bogotá.

Subdirección Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático: Dirige la implementación y ejecución de las políticas, planes, programas y estrategias relacionadas con los procesos identificación de riesgos y asistencia técnica; estudios de riesgos y monitoreo; conceptos técnicos de riesgo; mitigación de riesgos existentes y recuperación integral de territorios de protección por riesgo.

Subdirección de Resiliencia y Coordinación de Emergencias: Dirige, coordina y responde por los procesos de preparativos de las respuesta a la emergencias y desastres; gestión de riesgos para aglomeraciones de público; sistemas de alerta temprana; sistemas de drenaje pluvial sostenible; servicios de logística para la atención de emergencias y la coordinación para la respuesta de emergencia y desastres, con el fin de garantizar la coordinación oportuna y eficiente en el manejo de emergencias y territorios sostenibles, seguros y resilientes en el Distrito Capital.

Subdirección de Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático: Dirige y responde por los procesos de reasentamiento de población en alto riesgo; participación social y comunitaria en gestión de riesgos; coordinación y seguimiento a los comités locales de emergencia; estrategias de educación y capacitación en gestión de riesgos y estrategias de comunicación para la gestión de riesgos, para contribuir al cumplimiento de los planes, programas y la misión de la entidad.

Subdirección de Gestión Corporativa: Dirige y responde por la gestión financiera, administrativa, del talento humano, atención al ciudadano, gestión documental, administración tecnológica y sistemas de información, así como los asuntos disciplinarios en primera instancia, para garantizar la satisfacción de los usuarios internos y externos, y el desarrollo continuo de las funciones de la entidad, con eficiencia y oportunidad.

2. POLITICA, ALCANCE Y EXCLUSIONES

2.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

El Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático – IDIGER, con un recurso humano capacitado, comprometido con la calidad y el mejoramiento continuo de sus procesos, productos y servicios, busca satisfacer las necesidades de los actores sociales, sectoriales, territoriales e institucionales, integrando un enfoque social y de calidad humana, desarrollando soluciones innovadoras y participativas, bajo criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, enmarcado en los siguientes directrices:

- Cumplir la normatividad vigente aplicable y otros requisitos e iniciativas que voluntariamente se suscriban por parte del IDIGER.
- Desarrollar procesos de la Gestión de Riesgos y Cambio Climático en el Distrito Capital, acordes con la misión de la entidad, el Plan de Ordenamiento Territorial, el Plan Distrital de Desarrollo y los Planes estratégicos y sectoriales establecidos.
- Identificar los riesgos ocupacionales y aspectos ambientales significativos asociados a las actividades del IDIGER, con el fin de prevenir y minimizar los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y los efectos adversos que estos puedan causar sobre la salud, el ambiente y el normal funcionamiento de la entidad.
- Prevenir la contaminación del ambiente mediante el manejo adecuado de los residuos producidos por la entidad, así como propender por el uso eficiente de los recursos naturales necesarios para su funcionamiento, con el fin de reducir los impactos negativos que se puedan ocasionar al entorno.
- Proteger la información de la entidad frente a amenazas internas y externas, con el fin de asegurar la integridad, custodia, disponibilidad, legalidad y confidencialidad de la misma.
- Promover el desarrollo y el bienestar de nuestros servidores y contratistas mediante la implementación de programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Promover el derecho a un trato digno y de calidad bajo los principios de respeto, responsabilidad, solidaridad, equidad, igualdad, oportunidad y participación,

facilitando la relación de los ciudadanos con los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

Adoptada mediante Resolución 027 del 21 de Octubre de 2014 "Por la cual se establece la plataforma estratégica y el Mapa de Procesos del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER".

3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

NTCGP 1000: 2009 - ISO 9001:2008 [Calidad]

Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR- CC y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos en materia de conocimiento de riesgos, reducción de riesgos, adaptación al Cambio Climático, manejo de emergencias, calamidades y desastres en la ciudad de Bogotá.

Aplica para todos los procesos del IDIGER, siguiendo los requisitos de las Normas NTCGP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008 y MECI 1000:2014.

ISO 14001:2004 [Medio Ambiente]

Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR- CC y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos en materia de conocimiento de riesgos, reducción de riesgos, adaptación al Cambio Climático, manejo de emergencias, calamidades y desastres en la ciudad de Bogotá.

Aplica bajo los requisitos de la Norma ISO 14001:2004, para todos los procesos del IDIGER y sus instalaciones, ubicadas en la ciudad de Bogotá.

OHSAS 18001:2007 [Seguridad & Seguridad Industrial]

Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR- CC y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos en materia de conocimiento de riesgos, reducción de riesgos, adaptación al Cambio Climático, manejo de emergencias, calamidades y desastres en la ciudad de Bogotá.

Aplica bajo los requisitos de la Norma OHSAS 18001:2007, para todos los procesos del IDIGER y sus instalaciones, ubicadas en la ciudad de Bogotá.

3.1 EXCLUSIONES

Respecto al desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de la entidad no son aplicables los siguientes requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 –ISO 9001:2008:

- Numeral 7.3. "Diseño y desarrollo de productos", dado que el FOPAE no diseña ni desarrolla productos; ya que todos los procesos y actividades que se desarrollan se basan en políticas y parámetros establecidos por otras entidades, además el

IDIGER no diseña ni desarrolla nuevos productos o servicios, aporta continuamente nuevas ideas e innovaciones para mejorar el desempeño de sus procesos.

- Numeral 7.5.2. “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”, no aplica en la entidad puesto que los resultados son verificados en su totalidad mediante controles que se establecen en actividades de seguimiento y medición durante la ejecución de los procesos y procedimientos, con lo que es posible asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos antes de entregar los productos y/o servicios.
- Numeral 7.5.4. “Propiedad del cliente”, en razón a que el IDIGER no mantiene bajo su control bienes propiedad de los clientes.

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1 REQUISITOS GENERALES

Por medio de una revisión detallada de los elementos comunes del Sistema Integrado de Gestión y la reglamentación que exige el Gobierno Nacional en lo referente a las nuevas herramientas de gestión, se identificaron y documentaron los procesos del IDIGER con los responsables de cada dependencia, con quienes se ha trabajado en el mejoramiento continuo, el cual ha sido posible gracias a un cambio en la cultura organizacional y adopción en la entidad del enfoque de gestión basado en procesos.

Para adoptar este enfoque, dentro del Sistema Integrado de Gestión, fue necesario establecer los procesos y procedimientos que reflejan el compromiso y el cumplimiento de los objetivos de la entidad y clasificarlos en los siguientes elementos¹:

- **Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Misionales** (o de realización del producto o de la prestación del servicio): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- **Evaluación y Control:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría

¹ Norma NTCGP 1000:2009 numeral 3.39.

interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

La construcción del Sistema Integrado de Gestión – SIG tiene los siguientes propósitos:

- Toma de conciencia de los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios, destinatarios o beneficiarios de los productos (bienes y/o servicios) en todos los niveles de la entidad.
- Promover la estandarización de los procesos de la entidad a través de la elaboración, documentación, aplicación, implementación y el seguimiento de procesos y procedimientos – enfoque de gestión basado en procesos.
- Fomentar la cultura de la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas.
- Cumplir con la normatividad vigente.
- Cumplir con las funciones y responsabilidades.
- Identificar los aspectos y controlar los impactos para reducir la afectación del entorno.
- Identificar los peligros y evitar accidentes y factores de riesgo.
- Promover un ambiente de trabajo confortable.
- Reducir la afectación del entorno.
- Ser responsable en el uso de los recursos.
- Promover el estricto cumplimiento de las políticas, lineamientos y directrices del SIG a funcionarios, contratistas y visitantes.

4.2 SECUENCIA E INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS

La Gestión de Riesgos se observa a través de la interacción de los procesos en el Mapa y en la Caracterización de los Procesos, en los cuales se considera:

- El cliente interno de cada proceso,
- Las entradas y resultados de cada proceso,
- Cuales procesos (procedimientos) interactúan, interfaces y cuáles son sus características,
- Secuencia de los procesos que interactúan, eficacia y eficiencia de la secuencia.

4.2.1 MAPA DE PROCESOS

IDIGER diseñó el mapa de procesos, el cual de manera gráfica describe el accionar de la entidad, tal como se evidencia en la Figura 1.

Las características específicas se encuentran relacionadas en el Anexo 1 (Mapa Detallado de Procesos), el cual muestra los procesos de la entidad con sus respectivos procedimientos.

En los documentos de caracterización de los procesos se evidencia la interacción entre los procesos: Se identifican los Insumos (De que procesos o partes interesadas y lo que entra), Subproceso o procedimiento y los Productos (Hacia qué proceso o partes interesadas y que sale).

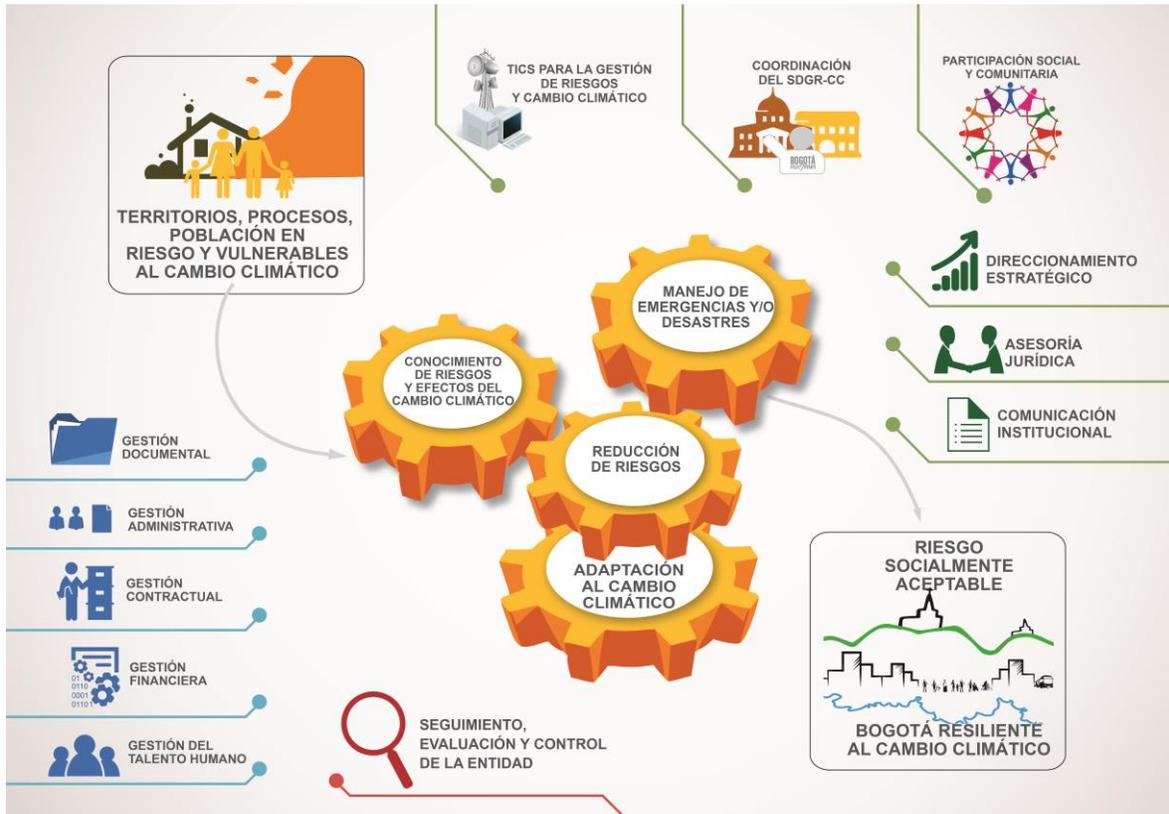


FIGURA 1. Mapa de Proceso del IDIGER

4.3 CICLO PHVA EN LA DOCUMENTACIÓN

La construcción del Sistema Integrado de Gestión - SIG – IDIGER, se desarrolló con base en los principios de gestión y mejoramiento continuo del ciclo PHVA y se evidencia en la interacción de los procesos:

- **Planificar (P):** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.
- **Hacer (H):** Implementar los procesos.
- **Verificar (V):** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos, los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicios, e informar sobre los resultados.
- **Actuar (A):** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

4.4 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El mapa de procesos del IDIGER se construyó, tomando como base la estructura documental que se muestra en la figura 2, cuya característica principal es la de mantener una distribución jerárquica o piramidal, donde documentos tales como políticas, lineamientos y directrices de carácter interno o externo que sean adoptadas por la dirección, se integran al sistema como exigencia del mismo y se ubican en la parte superior de la estructura y los documentos que las operativizan se ubican en la parte inferior.



FIGURA 2 Estructura Documental

4.5 VERSIONES Y COPIAS NO CONTROLADAS

La actualización de cada proceso y procedimiento está a cargo del líder del proceso² con la participación de los funcionarios y contratistas que intervienen en la ejecución de los mismos, lo cual se evidencia en las versiones de los documentos.

La socialización de las actualizaciones es responsabilidad del Líder del Proceso, la publicación en la intranet es del Líder de Sistema de Integrado de Gestión y la de administrar las versiones de los documentos del Asesor de Planeación Estratégica.

² **Nota:** La adopción o actualización por medio de acto administrativo se realizará únicamente con los manuales y guías, los demás documentos se adoptan y actualizan con la respectiva aprobación de los responsables de los mismos y se oficializan mediante su publicación en la página de intranet.

Las versiones impresas de los documentos son copias no controladas, no son objeto de revisión y es responsabilidad del uso y confidencialidad que se le otorga a este documento, del funcionario que lo imprime.

5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Las funciones y responsabilidades están definidas y son comunicadas al interior de la entidad, mediante el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales a través del grupo de talento humano y los Subdirectores de cada dependencia en el momento de posesión del cargo. Para el caso de los contratistas, se encuentran definidas en las cláusulas contractuales generales y son comunicadas al momento de la suscripción del contrato.

Así mismo, sin perjuicio de lo establecido en el manual de funciones y los actos administrativos que en materia de vinculación con la entidad sea aplicables en el tema, con respecto a la responsabilidad y autoridad del SIG, se encuentran definidas en la Matriz RACI para el SIG que es aprobada por el representante de Dirección.

5.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SIG

El Director General designó al Asesor de Planeación Estratégica como el Representante de la Dirección ante el SIG. El Representante tiene la autoridad y responsabilidad para asegurar que el SIG se implemente y mantenga en toda la institución, informar al Director General sobre el desempeño del mismo y de cualquier necesidad de mejora y de asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SIG

La Revisión por la Dirección la realiza el Director General y el Asesor de Planeación, las fuentes de datos e informe de resultados obedecen a los requeridos por las normas ISO 9001,14001 y 18001; esta revisión debe realizarse al menos 1 vez al año.

5.3 COMUNICACIÓN

El IDIGER comunica a sus funcionarios, contratistas y demás partes interesadas los procesos y procedimientos, con el fin de ser interiorizados para su comprensión y conocer las responsabilidades que estos demandan, así como los cambios que pueden representar en sus actividades.

Para ello la entidad estableció medios y espacios de comunicación tales como:

Medios de Comunicación

- Página de Intranet IDIGER
- www.idiger.gov.co
- www.sire.gov.co
- Comunicación interna IDIGER
- Reuniones internas de procesos
- Informes de gestión del Plan Desarrollo Distrital donde se establecen los resultados de los procesos.
- Cartelera en varios puntos de la entidad
- Papel tapiz de computadores
- Proyecciones a través de las pantallas ubicadas en puntos estratégicos de la entidad.
- Buzones de sugerencias
- Youtube - FOPAE- IDIGER

Espacios Internos

- Reuniones Comité de Dirección
- Inducciones, reinducciones ó capacitaciones específicas
- Reuniones Comité del Sistema Integrado
- Reuniones Comité de Control Interno
- COPASO
- Comité de Inventarios

Medios Externos

- Respuesta Oficial
- Presencial
- Telefónico - Atención al Ciudadano
- www.idiger.gov.co - Buzón de Notificaciones Judiciales
- www.idiger.gov.co - PQRS IDIGER
- Sistema Distrital de Quejas Y soluciones SDQS
- [Redes Sociales – twitter @idiger Facebook Fondo FOPAE](#)

Espacios Externos

- Rendición de Cuentas de cada vigencia
- Auditorías de entes de Control – (Contraloría, Procuraduría, veeduría)
- Auditorías de tercera parte
- Visitas a entidades de SDGR –CC
- Comisiones Intersectoriales

6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO

La entidad planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de productos, proyectos y servicios. En esta etapa, la Dirección General determina:

- Las necesidades de población en gestión de riesgos y cambio climático y estructura los proyectos de inversión que resuelvan las distintas problemáticas de la ciudad.
- La necesidad de establecer procesos, procedimientos y documentos y proporcionar recursos específicos para su operación.
- Las actividades requeridas de revisión, verificación, aprobación y seguimiento de los productos y servicios del IDIGER, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia del cumplimiento de requisitos.

Así mismo, la planificación consiste en la identificación del personal necesario para garantizar la prestación del servicio, la definición de los puestos de trabajo, las instalaciones, los vehículos, el centro estratégico de reserva y los puntos de atención al ciudadano.

6.1 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El IDIGER lleva a cabo las operaciones para la prestación del servicio bajo condiciones controladas, descritas en sus procedimientos y documentos asociados y apoyadas por procesos como:

- **Conocimiento de Riesgos y Efectos del Cambio Climático:** Es el proceso que a través del reconocimiento de saberes de los diferentes actores, busca articular y generar el conocimiento sobre los riesgos y los efectos del cambio climático, para orientar la toma de decisiones y la ejecución de acciones que propendan por la reducción del riesgo y la adaptación al cambio climático en el Distrito Capital.
- **Reducción de Riesgos:** Es el proceso a través del cual se busca la disminución de las condiciones de riesgos existentes y la no generación de nuevos riesgos a través de medidas de desarrollo territorial y sectorial, de reasentamiento de población en condiciones de alto riesgo, el desarrollo de acciones correctivas para la mitigación de riesgos existentes, la recuperación territorial, social e institucional y la transferencia del riesgo.
- **Manejo de Emergencias, calamidades y/o Desastres:** Es el proceso preparativo para la respuesta ante situaciones de desastre, calamidad o emergencia, su ejecución, y el desarrollo de bases de políticas, normas y programas para la recuperación post desastre y su posterior ejecución, basados en el fortalecimiento institucional y el desarrollo de la capacidad ciudadana para asumir comportamientos de autoprotección.

- **Adaptación al Cambio Climático:** Es el proceso que pretende la aplicación de políticas, medidas e iniciativas destinadas encaminadas a reducir la vulnerabilidad de los sistemas naturales y humanos ante los efectos reales o esperados de un cambio climático.

6.2 PROPIEDAD DEL CLIENTE

IDIGER, no evidencia ningún producto de propiedad de cliente, en la generación del servicio de los procesos Misionales, por lo anterior no se evidencia ninguna preservación del producto.

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El IDIGER cuenta con el sistema de información (ITS módulo de indicadores) que permite alinear los proyectos de inversión, los objetivos estratégicos y los procesos. Este “tablero de control” es la herramienta de soporte para el seguimiento, medición y análisis de los procesos, facilita la información de seguimiento a metas de los proyectos de inversión en el marco del Plan de Desarrollo y esta soportado conforme a los lineamientos de la Guía metodológica para la formulación, implementación, seguimiento y control del sistema de medición del IDIGER. Esta herramienta ayuda al control institucional y la toma de decisiones con base al resultado para los Comités Directivos y reuniones de grupos.

Los Subdirectores de cada área establecen actividades que aseguran el seguimiento en cada uno de los procesos de la entidad. Mensualmente cada dependencia entrega un reporte de resultados conforme a la hoja de vida del indicador y se registran la información en el sistema, donde se incluye las actividades desarrolladas que motivaron el resultado y las decisiones en torno a las causas presentadas, dificultades que impidieron el cumplimiento de las metas, así como las acciones a desarrollar para el próximo periodo.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	17/09/2007	Resolución 116 del 7 de Septiembre del 2007 – Emisión del Documento. Por la cual se adopta el Manual de Gestión Basada en Procesos y el Mapa de Procesos para el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá - FOPAE	Diana Marcela Rubiano Vargas - Directora General
2	16/09/2008	Resolución 236 del 16 de Septiembre del 2008 – “Por la cual se adopta el Manual Del Sistema Integrado de Gestión para el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá D.C. Fopae” – Actualización de información institucional.	Diana Marcela Rubiano Vargas - Directora General
3	07/09/2009	Resolución 328 del 7 de Septiembre de 2009 - “Por la cual se subroga las resoluciones 116 del 07 de septiembre de 2007 "por medio de la cual se adopta el Manual de Gestión Basada En Procesos y Mapa de Procesos" y la resolución 236 de 16 de Septiembre de 2008, "Por la cual se adopta el Manual Integrado de Gestión para el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá D.C.- Fopae – Actualización de información institucional.	Guillermo Escobar Castro - Director General
4	27/10/2010	Resolución 966 del 27 de Octubre de 2010. “Por la cual se deroga la resolución 328 del 7 Septiembre de 2009 y se dicta nuevas disposiciones”. – Actualización de información institucional.	Guillermo Escobar Castro - Director General
5	14/07/2011	Resolución 461 del 14 de Julio de 2011 “Por la cual se deroga la Resolución 966 del 27 de Octubre de 2010” y se dictan nuevas disposiciones. Actualización de información institucional.	Guillermo Escobar Castro - Director General
6	05/12/2013	Se actualiza la información institucional de acuerdo a la nueva plataforma estratégica. Así mismo, se actualiza la estructura organizacional, las exclusiones, mapa de procesos y la secuencia e interacción de los procesos.	Javier Pava Sánchez – Director General
7	09/12/2014	Se actualiza la información institucional de acuerdo a la nueva plataforma estratégica del IDIGER. Así mismo, se actualiza la estructura organizacional, mapa de procesos y la secuencia e interacción de los procesos.	Javier Pava Sánchez – Director General

9. APROBACIÓN

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
Sandra Caycedo Murcia Profesional Planeación (DG)	José Leonardo Millán Alvarado Profesional Planeación (DG)	David Valdez Cruz Asesor de Planeación Estratégica

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con la dependencia responsable.

ANEXOS

**ANEXO1. RELACIÓN NUMERALES NTC ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009
VS. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y EVIDENCIAS**

NUMERAL	EVIDENCIA/ PROCEDIMIENTOS
4.1 Requisitos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizaciones de procesos • Mapa de procesos • Requisitos legales • Normatividad • Resoluciones • Comunicaciones oficiales
4.2 Requisitos de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Manual del Sistema Integrado de Gestión • Procedimiento de control de documentos y registros • Control Maestro de documentos
5.1 Compromiso de la dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Directivo • Objetivos estratégicos • Política integrada de gestión • Plan de comunicaciones • Código de ética • Presupuestos de gastos, inversiones y capacitación
5.2 Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico
5.3 Política de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Política integrada de gestión • Plan de comunicaciones
5.4 Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Política integrada de gestión • Objetivos estratégicos • Requisitos legales y los que la entidad determine, resoluciones y /o comunicaciones oficiales
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos documentados • Plan de comunicaciones • Caracterizaciones de procesos • Manual específico de funciones y de competencias • Organigrama del IDIGER
5.6 Revisión por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Revisión por la Dirección • Comité Directivo
6.1 Provisión de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de gestión por proceso • Gestión Presupuestal

NUMERAL	EVIDENCIA/ PROCEDIMIENTOS
6.2 Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de vinculación, inducción, re-inducción y retiro. • Plan institucional de capacitación • Manual específico de funciones y de competencias • Procedimiento de Gestión del desempeño • Procedimiento de Administración de historias laborales • Procedimiento de Bienestar Laboral y Capacitación
6.3 Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura física: Bodega Administrativa, Bodega de Atención al Ciudadano, Bodega de Emergencias • Equipos de cómputo • Equipos de comunicaciones • Equipos de emergencias para la gestión de los riesgos • Internet • Intranet • Página Web • Seguridad privada • Seguros • Servicios generales • Sistemas de información • Transporte • Administración de bienes
6.4 Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de gestión • Proceso Gestión del Talento Humano • Plan institucional de capacitación • Programa de bienestar social laboral • Mobiliario • Hardware • Software • ARL • COPASS • Brigada de emergencias • Comité de convivencia

NUMERAL	EVIDENCIA/ PROCEDIMIENTOS
7.1 Planificación de la realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Estratégica • Plan de Desarrollo Distrital • Proyectos de inversión • Conocimiento de Riesgos y Efectos del Cambio Climático • Reducción de Riesgos • Manejo de Emergencias, calamidades y Desastres • Adaptación al Cambio Climático
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Requisitos legales • Conocimiento de Riesgos y Efectos del Cambio Climático • Reducción de Riesgos • Manejo de Emergencias, calamidades y Desastres • Adaptación al Cambio Climático
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos Legales • Conocimiento de Riesgos y Efectos del Cambio Climático • Reducción de Riesgos • Manejo de Emergencias, calamidades y Desastres • Adaptación al Cambio Climático • Procedimiento de validación e ingreso de la información
7.2.3 Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Administración y análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones • Procedimiento defensoría de los derechos de la ciudadanía • Procedimiento de Gestión y seguimiento de comunicaciones oficiales • Procedimiento Capacitación en gestión de riesgos en sector educativo sociales y comunitarios • Procedimiento Participación social, comunitaria y sectorial en Gestión de Riesgos. • Procedimiento Coordinación y Manejo de información para los Medios de comunicación • Comités locales de emergencia • Buzón de sugerencias

NUMERAL	EVIDENCIA/ PROCEDIMIENTOS
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	No aplica
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	No aplica
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	No aplica
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	No aplica
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	No aplica
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	No aplica
7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo	No aplica
7.4.1 Proceso de compras	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Contratación • Procedimientos Precontractual • Plan de Contratación • Fichas de Inversión
7.4.2 Información de las compras	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de Inversión • Procedimientos Precontractual • Procedimientos Contractual • Manual de Contratación
7.4.3 Verificación de los productos comprados	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de supervisión • Procedimiento Post contractual
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de control producto – servicio No conforme
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Validación durante puesta en marcha

NUMERAL	EVIDENCIA/ PROCEDIMIENTOS
7.5.3 Identificación y trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
7.5.4 Propiedad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
7.5.5 Preservación del producto	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo
8.1 Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Directivo • Procedimiento de Sistema de Indicadores
8.2.1 Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Administración y análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones • Procedimiento Defensoría de los derechos de la ciudadanía
8.2.2 Auditoria interna	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de auditoría
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Sistema de indicadores
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Monitoreo y control de la gestión institucional
8.3 Control del producto no conforme	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Control de producto o servicio no conforme
8.4 Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Medición del desempeño del SIG
8.5 Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Plan de Mejoramiento (Acciones preventivas, correctivas y de mejora) • Procedimiento control de producto o servicio no conforme

ANEXO 2. RELACIÓN NUMERALES NTC ISO 14001:2004 VS. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y EVIDENCIAS

NUMERAL	EVIDENCIA/PROCEDIMIENTOS
4.1 Requisitos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizaciones de procesos • Mapa de procesos • Requisitos legales • Resoluciones • Comunicaciones oficiales • Plan de Desarrollo Distrital
4.2 Política Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de adopción de plataforma estratégica (Política integrada de gestión) • Plan de comunicaciones
4.3.1 Aspectos ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de interrelación ambiental • Matriz de aspectos e impactos ambientales • Guía Técnica para la identificación de aspectos e impactos ambientales • Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales
4.3.2 Requisitos legales y otros	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Requisitos legales SGA • Guía de Identificación y Control de Requisitos Legales
4.3.3 Objetivos metas y programas	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos Ambientales • Programa de uso eficiente del papel • Programa de uso eficiente del agua • Programa de gestión integral de residuos sólidos • Programa de uso eficiente de la energía • Metas Ambientales • Procedimiento de formulación y Seguimiento Planes y Programas
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos de gastos, inversiones y capacitación • Procedimientos documentados • Plan de comunicaciones • Caracterizaciones de procesos • Manual específico de funciones y de competencias. • Manual para el Entrenamiento conocimiento y competencia

NUMERAL	EVIDENCIA/PROCEDIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz RACI –Ambiental • Organigrama del IDIGER • Resolución de adopción del sistema Integrado de Gestión SIG.
4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de vinculación, inducción, re-inducción y retiro. • Plan institucional de capacitación • Manual específico de funciones y de competencias • Procedimiento de Gestión del desempeño
4.4.3 Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicaciones • Procedimiento Administración y análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones
4.4.4 Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de SIG • Guía para la Identificación de Aspectos e Impactos • Guía de Gestión Integral de Residuos Peligrosos • Guía para el Manejo de Residuos Sólidos Ordinarios • Manual de buenas prácticas de uso racional del papel • Manual para la Gestión de Aceites Usados
4.4.5 Control de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de control de documentos y registros • Control Maestro de documentos
4.4.6 Control operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de aspectos e impactos ambientales
4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Plan de emergencias y Contingencias IDIGER
4.5.1 Seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Monitoreo y control de la gestión institucional • Indicadores ambientales
4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz requisitos legales y otros • Matriz de aspectos e impactos ambientales • Guía de Identificación y Control de Requisitos Legales • Actas de Verificación

NUMERAL	EVIDENCIA/PROCEDIMIENTOS
4.5.3 No conformidades y acción correctiva y acción preventiva	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Acciones preventivas, correctivas y de mejora• Acciones Correctivas y Preventivas
4.5.4 Control de registros	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de control de documentos y registros• Control Maestro de documentos
4.5.5 Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none">• Programa de Auditorias• Plan de Auditoria• Procedimiento auditoría
4.6 Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Informe Revisión por la Dirección• Acta de comité