



Versión: 05  
 Fecha revisión: 2019/08/22  
 Código: MR.0540  
**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA**

**OBJETIVO:** Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

MANEJO DE RIESGOS							
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Descripción (cuales son las formas en qué se observa o manifiesta el riesgo?)	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador	
Control de documentos	1	Creación de documentos que no estén bajo los criterios de la norma fundamental para la elaboración y presentación de documentos.	Se crean documentos en las áreas que no están bajo los parámetros definidos en el instructivo norma fundamental para la elaboración y presentación de documentos.	Capacitación a los funcionarios en lo referente a la creación o modificación de documentos.  Revisiones a los procedimientos.  Auditorías internas.	Talento Humano.  Líderes de procesos.  Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.  Auditores internos.	Anual	Cantidad de documentos detectados que no cumplen con la norma.
	2	Modificación de documentos innecesarios.	Se realiza el proceso de modificación de documentos y la solicitud no genera valor agregado al proceso.	Seguimiento al mejoramiento del proceso.	Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.	Permanente.	Cantidad de documentos modificados que no agregan valor al proceso.
	3	Ejecutar procedimientos que se encuentren obsoletos.	Se realizan actividades contenidas dentro de un procedimiento que se encuentran obsoleto.	Revisiones a los procesos y procedimientos.  Auditorías internas.	Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.	Permanente.	Cantidad de no conformidades por aplicación de procedimientos obsoletos.
	4	No actualización de la documentación: resoluciones, políticas, caracterización, instructivos, mapas de riesgos, indicadores, etc.	Es recurrente encontrar que algunos documentos requieren actualización.	Seguimiento al mejoramiento del proceso.	Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.	Permanente.	Cantidad de documentos modificados que agregan valor al proceso.
	5	Aplicación de normas o documentos externos que no se encuentren vigentes.	Adelantar procesos corporativos que no apliquen los requisitos legales y normativos vigentes.	Capacitación del personal sobre la aplicación de la nueva normativa.  Auditoría internas a la actualización del normograma.	Talento Humano.  Oficina Asesora Jurídica.  Auditores internos.	Anual.  Cuando se requiera.	Cantidad de no conformidades por desactualización de normogramas en procesos.
	6	Entrega de documentos físicos no controlados.	Entrega o generación de copias físicas de documentos sin control.	Entregar documentación no controlada mediante soporte previa solicitud escrita o correo electrónico.	Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.	Cuando se requiera.	Cantidad de copias de documentos entregados que atienden a las solicitudes recibidas.
	7	Registro de información en formatos obsoletos.	Se utilizan formatos obsoletos para el registro de la información.	Revisión al uso de la documentación del Sistema de Gestión por puesto de trabajo.  Auditorías internas.	Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.  Auditores internos.	Permanente.  Anual.	Cantidad de no conformidades por registros en formatos obsoletos.
Control de documentos	8	Diligenciamiento incompleto del formato.  Cualquier copia impresa, electrónica o reproducida en el formato de COPIA NO CONTROLADA y se debe	Auditorías internas.  Revisión al uso de la documentación del Sistema de Gestión por puesto de trabajo.	Auditores internos.  Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.	Anual.  Permanente.	Cantidad de no conformidades por formatos con información incompleta.  Cualquier copia impresa, electrónica o reproducida en el formato de COPIA NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.	



Versión: 05  
 Fecha revisión: 2019/08/22  
 Código: MR.0540  
**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA**

**OBJETIVO:** Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

MANEJO DE RIESGOS							
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Descripción (cuales son las formas en qué se observa o manifiesta el riesgo?)	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador	
Control del Servicio / Producto No Conforme o No Conformidad – Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora.	9	No tratamiento de un servicio / producto no conforme o Incumplimiento del plan de mejora para el tratamiento del servicio o producto no conforme.	No se definen las acciones pertinentes para dar tratamiento al servicio / producto no conforme identificado en los procesos.  No se da cumplimiento a los compromisos establecidos en el plan de mejora.	Capacitación a funcionarios en el procedimiento.  Auditorías internas.  Sanciones disciplinarias.	Talento humano  Audidores internos.  Control Interno disciplinario.	Anual.  Ante el evento.	Cantidad de no conformidades por no tratamiento de producto/ servicio no conforme.
	10	No registro de acciones correctivas y oportunidades de mejora.	No se realiza el registro de las acciones correctivas y de oportunidades de mejora para el tratamiento de las no conformidades o producto / servicio no conforme que se presentan en los procesos.	Capacitación a funcionarios sobre el procedimiento y la metodología para el registro de acciones en el formato correspondiente.  Capacitación sobre análisis de causas para el cierre de no conformidades.  Auditorías internas.  Sanciones disciplinarias.	Talento Humano.  Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.  Audidores internos.  Control Interno disciplinario.	Anual.  Ante el evento.	Cantidad de no conformidades por no registro de acciones preventivas y/o correctivas.
	11	Definición no adecuada de acciones correctivas y oportunidades de mejora	No es clara la identificación de las acciones correctivas por parte de los funcionarios que participan en el proceso.  La acción definida no permite eliminar la causa raíz de la no conformidad.	Capacitación a funcionarios sobre el procedimiento y la metodología para el registro de acciones en el formato correspondiente.  Capacitación sobre análisis de causas para el cierre de no conformidades.  Auditorías internas.	Talento Humano.  Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.  Audidores internos.	Anual.  Cuando se requiera.	Cantidad de no conformidades por no registro de acciones correctivas.



Versión: 05  
 Fecha revisión: 2019/08/22  
 Código: MR.0540  
**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA**

**OBJETIVO:** Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

MANEJO DE RIESGOS						
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Descripción (cuales son las formas en qué se observa o manifiesta el riesgo?)	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador
Control del Servicio / Producto No Conforme o No Conformidad – Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora.	12	Incumplimiento del plan de mejoramiento para el tratamiento de las no conformidades.	No se da cumplimiento a los compromisos establecidos en el plan de mejoramiento.	Auditorías internas. Revisión al uso de la documentación del Sistema de Gestión por puesto de trabajo.	Audidores internos. Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad.	Anual. Cantidad de no conformidades por incumplimiento del plan de mejora.
Revisión por la Dirección de los Sistemas de Gestión.	13	No se realiza la revisión por la Dirección General.	No se cumple con lo establecido en los Sistemas de Gestión.	Auditorías internas.	Audidores internos.	Anual. Cronograma de reuniones programadas para revisión.
	14	No se destinan recursos necesarios para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión.	Al definir el presupuesto del proceso no se estiman adecuadamente los recursos necesarios para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión.	Alineación de la planificación para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión con el Plan de Acción Corporativo.	Dirección General. Líderes de proceso.	Anual. Cantidad de actividades del plan de mantenimiento para el sistema de gestión sin ejecutar.
	15	No dar cumplimiento a los requisitos de la norma.	No se ejecutan las actividades programadas para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión.	Capacitación a los funcionarios sobre la norma y su relevancia en su cumplimiento. Acompañamiento a la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión. Auditorías internas.	Talento Humano. Profesional asignado al grupo Gestión ambiental y calidad. Audidores internos.	Anual. Permanente. Anual.
Administración del riesgo	16	No identificación, análisis y valoración de riesgos.	No se realiza de manera adecuada la identificación, análisis y valoración de los riesgos de los procesos.	Capacitación a los funcionarios sobre la metodología para la administración de riesgos del proceso. Seguimiento a las acciones de control identificadas en los mapas de riesgos. Auditorías internas.	Talento Humano. Líderes de proceso Audidores internos.	Anual. De acuerdo a lo establecido en la Política de Administración de Riesgo. Cantidad de no conformidades detectadas por no actualización de mapas de riesgos. Cantidad de eventos similares materializados no registrados en el mapa de riesgos.



Versión: 05  
 Fecha revisión: 2019/08/22  
 Código: MR.0540  
**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA**

**OBJETIVO:** Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

MANEJO DE RIESGOS							
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Descripción (cuales son las formas en qué se observa o manifiesta el riesgo?)	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador	
Administración del riesgo	17	Deficiente o inexistente seguimiento y monitoreo de riesgos.	No se realizan actividades de seguimiento y monitoreo de riesgos de los procesos para establecer la eficacia y efectividad de los controles.	Capacitación a los funcionarios sobre la metodología para la administración de riesgos del proceso.  Seguimiento a las acciones de control identificadas en los mapas de riesgos.  Auditorías internas.	Talento Humano.  Líderes de proceso  Auditores internos.	Anual.  De acuerdo a lo establecido en la Política de Administración de Riesgo.	Cantidad de no conformidades detectadas por no actualización de mapas de riesgos.  Cantidad de eventos similares materializados no registrados en el mapa de riesgos.
	18	Incumplimiento de la política de riesgos.	No se cumplen los lineamientos y directrices definidos para la administración de riesgos de los procesos.	Capacitación a los funcionarios sobre la metodología para la administración de riesgos del proceso.  Seguimiento a las acciones de control identificadas en los mapas de riesgos.  Auditorías internas.	Talento Humano.  Líderes de proceso  Auditores internos.	Anual.  De acuerdo a lo establecido en la Política de Administración de Riesgo.	Cantidad de eventos de impacto crítico y/o catastrófico materializados en el mes en cada proceso.
	19	Deficiencia en el establecimiento de acciones para mitigar los riesgos.	No se realiza una adecuada administración de los riesgos afectando el logro de los resultados esperados en los procesos.	Capacitación a los funcionarios sobre la metodología para la administración de riesgos del proceso.  Seguimiento a las acciones de control identificadas en los mapas de riesgos.  Auditorías internas.	Talento Humano.  Líderes de proceso  Auditores internos.	Anual.  De acuerdo a lo establecido en la Política de Administración de Riesgo.	Cantidad de no conformidades detectadas por no actualización de mapas de riesgos.  Cantidad de eventos similares materializados no registrados en el mapa de riesgos.