



**Caracterización Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores**

**Documento Controlado**

Código: LCM-D-001

Versión: 23

Fecha de Emisión: 22-08-10

Página:

1/7

**1. Objetivo:** Determinar en el Laboratorio de Calibración los errores relativos (de indicación) a medidores de agua potable fría dentro del alcance determinado, de acuerdo a los requerimientos del cliente, dando cumplimiento a requisitos de calidad establecidos

**2. Alcance:** Determinación del error de indicación relativo a medidores de agua potable fría con diámetros nominales de 15 mm, 20 mm y 25 mm, con clases de temperatura T30 y T50 y rango de caudales de prueba comprendidos entre 6,0 L/h y 6 000 L/h, denominados según el valor numérico de Q3/Q1 : "R", bajo los requisitos de la Norma NTC-ISO 4064-2 versión 2016, numerales 7.2; 7.4.2, y 10.1. excluyendo el 10.1.2. La NTC ISO 4064-1: 2016 numerales 4.1; 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.6; 6.7.3.2.3; 7.3.4; 7.3.5. dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2017

**3. Recursos:** Humanos, Equipos, Herramientas, Maquinaria, Técnicos, Tecnológicos, Logísticos, Infraestructura, Financieros

**4. Responsable del Proceso:** Subgerente Técnico - Profesional Especializado / Director Técnico

**5. Participantes:** Técnico Operativo I; *Técnicos Operativos I y II* (Calibradores), Suplente del Director Técnico,

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Gestión Control Perdidas Usuarios Otros Laboratorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidor para calibración</li> <li>• Registro Recepción y entrega de Medidores al cliente</li> </ul>	Recepción, Alistamiento, Revisión y Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Recepción y entrega de Medidores al cliente</li> <li>• Medidor Calibrado</li> <li>• Certificado de Calibración del Medidor</li> <li>• Resultado de revisión de medidores</li> </ul>	Gestión Control Perdidas Usuarios Otros Laboratorios
Gestión de Recursos Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mantenimiento, Aseguramiento Metrológico y Aseguramiento de la Validez de Resultados.</li> <li>• Contratos de mantenimiento, prestación de servicios y suministros.</li> </ul>	Mantenimiento de Equipos y Calibración de Instrumentos.	Diagnostico y/o Mantenimiento de Equipos Certificado de Calibración de Instrumentos Hoja de vida del equipamiento y maquinaria actualizadas Identificación de necesidades.	Laboratorio de Calibración de Medidores Gestión de Recursos
Proveedores de Ensayos de Aptitud o de Comparaciones Interlaboratorios ONAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política para la Participación en Ensayos de Aptitud (EA) en Laboratorios</li> <li>• Plan de Aseguramiento de la Calidad</li> <li>• Ley 142 de 1994</li> </ul>	Participación en Ensayos de Aptitud o Pruebas de comparación Interlaboratorios adecuados al Laboratorio. Acreditación del Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de ensayo de Aptitud o Pruebas de comparación Interlaboratorios Satisfactorio</li> <li>• Resultado de ensayo de Aptitud reportado a ONAC</li> <li>• Aseguramiento de la Validez de Resultados LCM Laboratorio Acreditado</li> </ul>	Laboratorio de Calibración de Medidores ONAC
Dirección Comercial	Estrategias para la ejecución de la Gestión Comercial de los Laboratorios	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación y divulgación de las necesidades de los clientes del Laboratorio</li> <li>• Brochure del Laboratorio</li> <li>• Recepción de pedido del servicio al Laboratorio</li> <li>• Indicadores de Gestión Comercial del Laboratorio</li> <li>• Evaluación de la Gestión Comercial del laboratorio</li> </ul>	Usuarios Dirección Comercial Laboratorio de Calibración de Medidores Gerencia General



Caracterización Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores

Documento Controlado

Código: LCM-D-001

Versión: 23

Fecha de Emisión: 22-08-10

Página:

2/7

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información "SGSI"</li> <li>• Plan de Acción Gobierno Digital</li> <li>• Control de cambios de Software utilizados por los Procesos</li> <li>• Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.</li> <li>1. Componente Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción.</li> <li>2. Componente Política de racionalización de los Trámites</li> <li>4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</li> <li>• Catalogo de Servicio</li> <li>• Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel</li> <li>• Plan de Obsolescencia</li> <li>• Plan Estratégico PETI</li> <li>• Guía para acceder al Link " Mesa de Servicios" en la Intranet</li> <li>• Diagnostico y mantenimiento de: los sistemas (Hardware y software); los sistemas de comunicación informáticos.</li> <li>• Guía para la Administración de Sistemas de Información de EPA ESP.</li> <li>• Política de Confidencialidad y Ética.</li> <li>• Trámites y servicios en el SUIT. Hoja de vida de trámites y servicios</li> <li>• Socializaciones y capacitaciones de Seguridad de la información</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes Control de cambios de Software utilizados por los Procesos.</li> <li>• Actas.</li> <li>• Listados de Asistencia</li> <li>• Información</li> <li>• Información Catalogo de Servicio</li> <li>Cumplimiento de los Planes de :</li> <li>• Eficiencia Administrativa y Cero Papel</li> <li>• Obsolescencia</li> <li>• Estratégico PETI</li> <li>• Solicitudes " Mesa de Servicios" en la Intranet</li> <li>• Mantenimiento de equipos; de los Sistemas Software especializados</li> <li>• Hoja de Vida de Trámites y Servicios diligenciadas y Actualizados</li> <li>• Acción Gobierno Digital de Empresas Públicas de Armenia ESP.</li> </ul>	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Dirección Control Gestión	<p>Normatividad Directrices para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento a la cultura de autocontrol</li> <li>• Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional</li> <li>• Elaboración de Informes para Entes Externos.</li> <li>• Asesoría y Acompañamiento a la Gestión Institucional</li> <li>• Política de Administración del Riesgo</li> <li>• Procedimiento de Administración del Riesgo</li> <li>• Planes de Mejoramiento de entes externos</li> <li>• Programación de actividades con los procesos. Informes.</li> <li>• Comité Coordinador de Control Interno</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendaciones a Mapa de Riesgos y Controles.</li> <li>• Resultados de los compromisos de Comité de Control Interno</li> <li>• Envío de Información para entes externos</li> <li>• Informes de avances cumplimiento de Planes de Mejoramiento de entes externos</li> <li>• Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Control de Gestión</li> <li>• Entes de Control</li> <li>• Auditores Internos y Externos</li> <li>• Todos los procesos</li> </ul>
Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de costos y gastos por actividades</li> <li>• Activos Fijos Depreciables</li> <li>• Plan Operativo de inversiones regulado</li> <li>• Presupuesto elaborado y ejecutado.</li> <li>• Pagos</li> <li>• Informes generales</li> <li>• Solicitudes de Modificación presupuestal</li> <li>• Procedimiento de elaboración y ejecución presupuestal</li> <li>• Seguimiento presupuestal del Plan de Inversiones</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidades presupuestales</li> <li>• Información para el modelo tarifario</li> <li>• Soportes para elaboración de Ordenes de Pago.</li> <li>• Resolución de Gerencia</li> <li>• Actas de Inicio, Parciales y Finales</li> <li>• Entradas y Salidas de Almacén</li> <li>• Solicitudes de pago por caja Menor</li> <li>• Informes para consolidar en la Dirección de Financiamiento</li> <li>• Apoyo al calculo de depreciación activos fijos</li> <li>• Proyectos de Acuerdo para modificación presupuestal.</li> </ul>	Dirección de Financiamiento



**Caracterización Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores**

**Documento Controlado**

Código: LCM-D-001

Versión: 23

Fecha de Emisión: 22-08-10

Página:

3/7

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección Jurídica y Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Contratación</li> <li>• Contratos</li> <li>• Convenios</li> <li>• Notificación de interventoría</li> <li>• Conceptos Jurídicos</li> <li>• Normatividad</li> <li>• Proyectos de Acuerdos de Junta Directiva EPA</li> <li>• Estudios Previos aprobados</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Jurídica y Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios previos</li> <li>• Solicitud conceptos jurídicos</li> <li>• Proyecto respuesta Derechos de petición</li> <li>• Respuesta derechos de petición</li> <li>• Contratos</li> <li>• Documentos generados en las interventoría y/o supervisiones: Actas de Inicio, Suspensión, Reinicio, Parcial, Final y de Liquidación.</li> <li>• Informe de Actividades Contractuales.</li> <li>• Especificaciones Técnicas, Reglas de Participación</li> <li>• Lista de chequeo para cumplimiento de estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo por contratistas.</li> </ul>	Dirección Jurídica y Secretaria General
Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del inventario documental, prestamos</li> <li>• Tablas de retención documental Actualizadas</li> <li>• Guías de correo certificado</li> <li>• Documentos digitalizados</li> <li>• Entradas y Salidas Almacén</li> <li>• Hojas de vida vehículos, maquinaria y equipo.</li> <li>• Documentos de legalización de bajas por destrucción y destinación final.</li> <li>• Acciones de mejorar la infraestructura</li> <li>• Acta de devolución , traslado de elementos o Bienes, Inventarios,</li> <li>• Hojas de vida equipos y registro de Novedades</li> <li>Plan de Infraestructura</li> <li>• Cronograma de: revisión de inventarios Bienes, Muebles; Transferencias documentales.</li> <li>Salidas de Almacén</li> <li>• Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna</li> <li>• Gestión y vigilancia para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP.</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso de Gestión Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias documentales</li> <li>• Inventario Documental</li> <li>• Actas de entrega de documentos</li> <li>• Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna</li> <li>• Información y copias de seguridad</li> <li>• Identificación de necesidades</li> <li>• Actas de visita a los procesos</li> <li>Solicitudes de los procesos respecto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vehículos, maquinaria y equipo;</li> <li>• Préstamo de herramientas y equipo;</li> <li>• Comunicación informática;</li> <li>• Compra por caja menor;</li> <li>• Necesidades de infraestructura; -</li> <li>• Mejora de la infraestructura;</li> </ul> </li> <li>• Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes Bajas. Asignaciones o traslados de inventarios</li> <li>• Tablas de retención documental Actualizadas</li> <li>• Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central.</li> </ul>	Proceso de Gestión Recursos
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices Gerenciales, Políticas, Objetivos, Estrategias Planes, Programas, Resoluciones y Proyectos definidos</li> <li>• Plan Anual de Adquisiciones,</li> <li>• Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> <li>• Directrices para Gestión en compras</li> <li>• Criterios para calificación de Proveedores</li> <li>• Procedimiento Gestión en Compras</li> <li>• Procedimiento Inscripción, selección y evaluación de proveedores y/o proponentes</li> <li>• Acta de Revisión por la Dirección de la Empresas y los Laboratorios</li> <li>• Convenios,</li> <li>• Cronogramas</li> <li>• Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> <li>• Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización</li> <li>• Solicitud de Disponibilidad Presupuestal</li> <li>• Proveedores y/o Proponentes Inscriptos</li> <li>• Acta de Compromiso del Comte Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</li> <li>• Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores</li> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</li> <li>• Planificación de Eventos adversos</li> <li>• Evaluación del contexto de EPA ESP</li> <li>• Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de Necesidades</li> <li>• Acta de Inspección verificación y recibo a satisfacción de Productos (diligenciados)</li> <li>• Acta de Recibo de Productos y/o Servicios a Satisfacción.</li> <li>• Acta Recibo de Servicios a Satisfacción</li> <li>• Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.</li> <li>• Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos</li> <li>• Acta de Entrega de Puestos de Trabajo</li> <li>• Informes Ejecución Planes de Acción</li> <li>• Revisión por la Dirección de las Subgerencias y Direcciones</li> <li>• Evaluación de los documentos de las propuestas para la adquisición de bienes y servicios de los Laboratorios</li> <li>• Seguimiento a la Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Evaluación y Reevaluación de Proveedores</li> <li>• Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Cumplimiento a las acciones proyectadas en los planes de: El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> <li>• Ejecución de actividades establecidas en la Planificación de Eventos adversos</li> <li>• Generación de Evaluación del contexto de los procesos de EPA ESP</li> <li>• Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria</li> </ul>	Gerencia General Todos los procesos



**Caracterización Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores**

**Documento Controlado**

Código: LCM-D-001

Versión: 23

Fecha de Emisión: 22-08-10

Página:

4/7

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Comunicaciones,</li> <li>Informes de Gestión Social y Comunicaciones</li> <li>Matriz de comunicaciones</li> <li>Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.</li> <li>Banco de Imágenes de EPA ESP</li> <li>Campañas mediáticas</li> <li>Publicaciones en medios internos</li> <li>Acompañamientos a la comunidad</li> <li>Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, 3. Rendición de Cuentas</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de socialización de los Contratos</li> <li>Informes de Gestión Social y Comunicaciones</li> <li>Matriz de comunicaciones.</li> <li>Comunicados de prensa.</li> <li>Cumplimiento a las acciones proyectadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> <li>Información para Publicaciones</li> <li>Apoyo a Campañas mediáticas</li> <li>Proyección de Encuestas</li> <li>Solicitudes de acompañamientos a la comunidad</li> <li>Información a publicar Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</li> </ul>	Dirección de Comunicaciones
Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norma para la elaboración de Documentos</li> <li>Procedimiento de Control de Documentos</li> <li>Procedimiento de Control de Registros</li> <li>Procedimiento de Auditorias de Gestión</li> <li>Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</li> <li>Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias</li> <li>Procedimiento de Producto, Servicios y Trabajo No Conformes</li> <li>Programación de Auditorias de Gestión</li> <li>Plan de Calidad,</li> <li>Manual de Gestión Integrado</li> <li>Guía para la Administración del Riesgo</li> <li>Listados maestros de Documentos y Registros Actualizados</li> <li>Capacitaciones en Sistemas de Gestión</li> <li>Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</li> <li>Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con el Proceso Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejoramiento actualizado y con seguimiento</li> <li>Reporte de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora Aprobados y Seguimiento</li> <li>Solicitudes de Emisión de Documentos</li> <li>Control de prestamos y devoluciones</li> <li>Listado maestro de Documentos y Registros Actualizados, publicados y revisados</li> <li>Reporte de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme.</li> <li>Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias</li> <li>Actualización de Documentos Internos y Externos</li> <li>Evaluación de Equipo auditor</li> <li>Normativos del Sistema de Gestión Integrado actualizados y publicados</li> <li>Mapa de Riesgos y Controles: actualizado y publicado</li> <li>Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</li> <li>Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</li> </ul>	Proceso Análisis y Mejora
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de Bienestar Social</li> <li>Estudio de Hojas de vida</li> <li>Personal sensibilizado, entrenado, y contratado,</li> <li>Plan de Capacitación y Entrenamiento</li> <li>Planes de mejoramiento</li> <li>Personal certificado en competencias laborales</li> <li>Reporte de novedades personal</li> <li>Planificación y ejecución de Certificación por Competencias Laborales</li> <li>Seguimiento a Plan de Entrenamiento</li> <li>Seguimiento Plan de Mejoramiento Individual</li> <li>Seguimiento al Plan Organizacional de Formación y Capacitación</li> <li>Evaluadores de Competencias,</li> <li>Portafolios de Competencias,</li> <li>Informe medición del clima organizacional</li> <li>Historias Laborales</li> <li>Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> <li>Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices).</li> <li>Encuesta Necesidades de Inducción, Reinducción, Entrenamiento y Formación</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de capacitación,</li> <li>Planes, Necesidades de personal</li> <li>Perfil requerido de personal</li> <li>Novedades de personal</li> <li>Evaluación de Jornadas de Capacitación</li> <li>Medición de la eficiencia y la efectividad de las capacitaciones.</li> <li>Reporte Horas Extras</li> <li>Programación del Personal</li> <li>Plan de Mejoramiento Individual.</li> </ul>	Gestión del Talento Humano



Caracterización Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores

Documento Controlado

Código: LCM-D-001

Versión: 23

Fecha de Emisión: 22-08-10

Página:

5/7

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo            Planificación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)            Programa de Protección contra Caídas            Programa de Inspecciones Seguridad y Salud en el Trabajo            SST            Procedimientos de:            • Control Operacional            • Para el Control a Contratistas en SST            • Trabajos en altura; trabajo en espacios confinados;            • De seguridad para manejo de la retroexcavadora;            • Para el manejo seguro de sustancias químicas;            Instructivos de:            • Seguridad para manejo de la guadaña;            • Seguridad para manejo de motosierra            • Para el Control en el Ingreso de Visitantes),            • Plan de Atención de Emergencias            • Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles,            • Matriz de requisitos legales, Planes de Formación, Informes de Inspección. EPP,            • Investigación de incidentes            • Hoja de Vida de Equipo para el Trabajo Seguro en Alturas            • Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo            • Protocolos de bioseguridad            • Protocolos para atención de Emergencias</p>	<p>Cumplimiento y socialización de las Directrices, Programas y Procedimientos de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo),            Socialización con los grupos de trabajo            Cumplimiento de los Participación activa en SST.            Reporte de Incidentes y accidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes relacionadas con el programa de Salud Ocupacional y Bienestar Social,</li> <li>• Programas y controles implementados</li> <li>• Identificación de Peligros,</li> <li>• Necesidades de Capacitación,</li> <li>• Registros de Capacitaciones,</li> <li>• Acciones correctivas, preventivas y de mejora,</li> <li>• Reporte de incidentes y accidentes,</li> <li>• Reporte índice de ausentismo</li> <li>• Resultados de Indicadores e inspecciones</li> <li>• Lista de Chequeo Retiro de Personal</li> <li>• Permiso para Trabajo Seguro en Excavaciones</li> <li>• Información Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Evidencias de la aplicación de Protocolos</li> </ul>	<p>Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo -            Gestión del Talento Humano            Gerencia General            Dirección Planeación Corporativa,            Análisis y Mejora</p>
<p>Dirección de Planeación Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes, Programas y Proyectos con recursos aprobados</li> <li>• Cronogramas</li> <li>• Hoja de Vida de Indicadores</li> <li>• Análisis de Viabilidad de Proyectos de Inversión</li> <li>• Metodología específica para la presentación de proyectos de Inversión al Interior de Empresas Publicas de Armenia ESP</li> <li>• Constancias</li> <li>• Procedimiento formulación de proyectos de Inversión y cofinanciación de las inversiones</li> <li>• Plan Operativo Anual de Inversiones</li> <li>• Plan de Acción</li> <li>• Solicitud de información del SUI</li> </ul>	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Planeación Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyección, publicación y seguimiento al Plan de Acción</li> <li>• Seguimiento al Plan de Acción, • Informes de Gestión</li> <li>• Seguimiento a los Acuerdos de Modificación del Presupuesto de Inversiones</li> <li>• información del proceso</li> <li>• Constancia de Registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión</li> <li>• Hojas de Vida y seguimiento de Indicadores Actualizados</li> <li>• Actas</li> <li>• Solicitudes de Préstamo Documentación</li> <li>• Listado de Participantes en eventos externos</li> <li>• Identificación y Planificación de las inversiones</li> <li>• Reportes del SUI</li> </ul>	<p>Dirección Planeación Corporativa</p>



**Caracterización Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores**

**Documento Controlado**

Código: LCM-D-001

Versión: 23

Fecha de Emisión: 22-08-10

Página:

6/7

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Dirección de Planeación Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Gestión Integrada</li> <li>Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.</li> <li>Guías de Manejo Ambiental</li> <li>Programas de Manejo Ambiental.</li> <li>Matriz de requisitos legales ambientales.</li> <li>Capacitaciones y actividades de sensibilización ambientales.</li> <li>Inspecciones Ambientales.</li> <li>Fichas de Emergencias Ambientales.</li> <li>Investigación y reporte de emergencias ambientales.</li> <li>Invitaciones a participar en el Comité de Gestión Ambiental</li> <li>Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</li> <li>Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>Plan de trabajo anual para el Sistema de Gestión Ambiental</li> </ul>	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Coordinación del Comité de Gestión Ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de nuevas materias primas, actividades, equipos o herramientas en los procesos</li> <li>Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales Actualizada.</li> <li>Cumplimiento de los lineamientos establecidos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>En la matriz de requisitos legales ambientales.</li> <li>En las guías y programas de gestión ambiental.</li> </ul> </li> <li>Listados de Asistencia y registros de participación en capacitaciones y sensibilizaciones ambientales</li> <li>Reporte de las emergencias ambientales e identificar las nuevas.</li> <li>Cumplimiento de fichas de emergencia ambiental, en caso de emergencia.</li> <li>Controles Ambientales Implementados.</li> <li>Necesidades de Capacitación Ambiental.</li> <li>Acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>Reporte de emergencias ambientales.</li> <li>Resultados de inspecciones ambientales.</li> <li>Requisitos legales cumplidos.</li> <li>Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo actualizada.</li> <li>Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental actualizada.</li> <li>Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental actualizado.</li> </ul>	<p>Dirección de Planeación Corporativa (Coordinación Ambiental)</p>
11. Puntos de Control	12. Parámetros de Seguimiento y Medición	13. Requisitos NTC ISO 9001	14. Requisitos NTC ISO 14001	15. Requisitos NTC ISO 45001
<ul style="list-style-type: none"> <li>La Matriz de Objetivos de Calidad de los Laboratorios           <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Técnica del Personal Involucrado</li> </ul> </li> <li>Cumplimiento del Plan de Mantenimiento, Aseguramiento Metrológico y Aseguramiento de la Validez de Resultados.           <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Aseguramiento de la Calidad               <ul style="list-style-type: none"> <li>Los definidos en:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>POIR</li> </ul> </li> <li>Manual de Procesos y procedimientos                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción Estratégico</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> <li>Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado           <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de Riesgos y Controles</li> <li>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> <li>Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos</li> </ul> </li> <li>Los definidos en la Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales</li> </ul> </li></ul>	<p><b>Indicador de Cumplimiento y Oportunidad en la entrega de resultados</b></p> $= ((Mc / Mt) / (T Esperado / \sum (Ti))) \times 100$ <p><b>Aseguramiento de la calidad de los resultados</b></p> $\frac{\text{No. de TNC confirmados}}{\text{No. total de medidores procesados}} \times 100$ <p><b>Cumplimiento condiciones de prestación del servicio</b></p> $\frac{\text{No. de trabajos y/o servicios ejecutados a conformidad}}{\text{No. total de trabajos y/o servicios ejecutados}} \times 100$ <p><b>Reincidencia de quejas</b></p> $\frac{\text{No. de quejas reinicidentes}}{\text{No. quejas tratadas}}$ <p><b>Satisfacción del cliente</b></p> <p>Promedio de la evaluación de todos los aspectos</p> <p><b>Cumplimiento código de Integridad, ética y confidencialidad y compromiso ético</b></p> <p>Numero de hallazgos</p> <p><b>Análisis de Capacidad operativa del Laboratorio de Calibración de Medidores</b></p> $\frac{\text{Medidores Procesados}}{\text{Solicitudes de los Clientes}} \times 100$	<p><b>4. Contexto de la Organización</b></p> <p>4.1 .Comprensión de la organización y de su contexto</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</p> <p><b>5. Liderazgo</b></p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p><b>6. Planificación</b></p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos</p> <p>6.3 Planificación de los cambios</p> <p><b>7. Apoyo</b></p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.1.2 Personas</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>7.1.5 Recurso de seguimiento y medición</p> <p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p> <p>7.2 Competencia</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>7.5.3 Control de la Información documentada</p>	<p><b>4. Contexto de la Organización</b></p> <p>4.1 Comprensión del contexto de la Organización</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SGA</p> <p>4.4. Sistema de Gestión Ambiental</p> <p><b>5. Liderazgo</b></p> <p><b>6. Planificación</b></p> <p><b>7. Apoyo</b></p> <p><b>8. Operación</b></p> <p><b>9. Evaluación del desempeño</b></p> <p>9.1 Seguimiento Medición análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditoría Interna</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección</p> <p><b>10. Mejora</b></p>	<p>4. Contexto de la organización.</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas..</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SG-SST.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de la SST.</p> <p>5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.2 Política de la SST.</p> <p>5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.</p> <p>5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p> <p>6. Planificación.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.</p> <p>7. Apoyo.</p> <p>7.1 Recursos.</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>7.3 Toma de conciencia.</p> <p>7.4 Comunicación.</p> <p>7.5 Información Documentada.</p> <p>8. Operación.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias.</p>



**Caracterización Proceso Laboratorio de Calibración de Medidores**

**Documento Controlado**

Código: LCM-D-001

Versión: 23

Fecha de Emisión: 22-08-10

Página:

7/7

11. Puntos de Control	12. Parámetros de Seguimiento y Medición	13. Requisitos NTC ISO 9001	14. Requisitos NTC ISO 14001	15. Requisitos NTC ISO 45001
		8. Operación 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.7 Control de las salidas no conformes 9 Evaluación del desempeño 10. Mejora 10.2 No conformidades y acción correctiva 10.3 Mejora continua.		9. Evaluación desempeño. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño. 9.2 Auditoria Interna. 9.3 Revisión por la Dirección. 10. Mejora. 10.1 Generalidades. 10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.
16. Riesgos	17. Aspectos e impactos ambientales	18. Requisitos Legales y Reglamentarios	19. Documentos Relacionados	20. Registros
Ver: • Mapa de Riesgos y Controles • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano • Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles de los procesos (SGSST) • Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información	Ver Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.	Ver: • Listado Maestro de Documentos Externos • Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales. • Matriz de identificación y Evaluación al Cumplimientos de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo	Ver Listado Maestro de Documentos	Ver Listado Maestro de Registros