



**Caracterización Proceso Análisis y Mejora**

**Documento Controlado**

Código: AM-D-002

Versión: 30

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

**1. Objetivo:** Brindar apoyo a los procesos para el mejoramiento del desempeño de Empresas Públicas de Armenia ESP; mediante la utilización permanente de la información generada en el Sistema de Gestión Integrado, el resultado de los Indicadores y la aplicación de controles en los Procesos, el planteamiento y aplicación de Acciones, correctivas preventivas y de mejora.

**2. Alcance:** El Sistema de Gestión Integrado; aplica a todas las acciones ejecutadas por los procesos en las actividades de planificación, ejecución, seguimiento y mejora de los Productos, Servicios y Trabajos realizados de EPA ESP.

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

**4. Responsable del Proceso:** Director Planeación Corporativa.

**5. Participantes:** Profesional Especializado I, Técnico Operativo, Contratista.

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Control de Documentos</li> <li>Manual para la Elaboración y control de documentos y registros</li> <li>Procedimiento Control de Registros</li> </ul>	Establecimiento de lineamientos para el Control de Documentos y registros en toda la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación Aprobada, Disponible y Vigente</li> <li>Listado Maestro de Documentos Internos y/o Externos</li> <li>Listado Maestro de Registros Internos y/o Externos</li> <li>Registros Disponibles y Vigentes</li> </ul>	Todos los Procesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Instituto Colombiano de Normalización Técnica ICONTEC</li> <li>Organismo Nacional de Acreditación ONAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Acciones Correctivas,</li> <li>Peticiones, quejas, reclamos, demandas, Solicitudes de información y sugerencias.</li> <li>Análisis de Datos,</li> <li>Producto, servicio y trabajo No Conforme</li> <li>Procedimiento de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</li> <li>Identificación de Necesidades de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora,</li> <li>Mapas de Riesgo y Controles Revisión por la Alta Dirección</li> <li>Informes de Auditorías Internas de Gestión, de Certificación y Acreditación</li> </ul>	Generación lineamientos para el seguimiento de Trabajo, Servicio y/o Producto. Reporte de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora PQRDS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de Conformidad del Servicio y/o Producto</li> <li>Registro de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</li> <li>Seguimiento Acciones Correctivas Preventivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> <li>Instituto Colombiano de Normalización Técnica ICONTEC</li> <li>Organismo Nacional de Acreditación ONAC</li> </ul>
Todos los procesos Grupo de Auditores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información de los Procesos</li> <li>Procedimiento de Auditorías de Gestión</li> <li>Cronograma de Auditorías de Gestión</li> <li>Plan de Auditorías</li> <li>Lista de Chequeo</li> <li>Capacitaciones en Normas, Auditorías, etc.</li> </ul>	Auditorías Internas de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe general de Auditorías Internas de gestión</li> <li>Evaluación de Auditores Líderes</li> <li>Evaluación de Auditores en Formación</li> <li>Evaluación de Equipo Auditor</li> <li>Oportunidades de Mejora</li> </ul>	Todos los Procesos
Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos relevantes del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Consolidado de Acciones Correctivas</li> <li>Evaluación de Riesgos</li> <li>Oportunidades de Mejora</li> <li>Datos de Conformidad del Servicio y/o Producto</li> <li>Peticiones, quejas, reclamos, demandas, Solicitudes de información y sugerencias.</li> <li>Mecanismos de evaluación de la Satisfacción</li> </ul>	Consolidación del Informe de la Revisión por la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Conformidad del Sistema</li> <li>Identificación de Necesidades de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</li> <li>Resultados de la evaluación de la Satisfacción del Cliente</li> </ul>	Todos los Procesos
Presidencia de la Republica Departamento Administrativo de la Función Publica Departamento Nacional de planeación Secretaría de Transparencia Todos los Procesos	Políticas, Lineamientos, Estrategias para la proyección de Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano	Consolidación del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circulares</li> <li>Registros para la proyección</li> <li>Información de los procesos.</li> <li>Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario</li> <li>Resoluciones</li> </ul>	Todos los Procesos Usuarios Partes interesadas

		Caracterización Proceso Análisis y Mejora			Documento Controlado	
					Código: AM-D-002	
					Versión: 30	
					Fecha de Emisión: 23-11-16	
					Página:	
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés		
Ministerio TIC Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Política General de Seguridad y Privacidad de la Información</li> <li>. Catálogo de Servicios de TI</li> <li>. Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel</li> <li>. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</li> <li>. Guía para acceder al Link "Mesa de Ayuda" en la Intranet</li> <li>. Guía para la Administración de Sistemas de Información</li> <li>. Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS</li> <li>. Actualización</li> <li>. Solicitudes de Información</li> <li>. Solicitudes de Soporte o requerimientos de hardware y/o software.</li> <li>. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información -PSP/</li> <li>. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2023-2025</li> <li>. Manual de Usuario para la creación, actualización, eliminación y/o Racionalización de Trámites, Servicios y OPAS en el SUIIT</li> <li>. Manual de Responsabilidades para la Gobernanza de la Ruta de Madurez Digital</li> <li>. Procedimiento: Trámites, Servicios y OPAS</li> <li>. Registro Asignación de perfiles de usuario en aplicativos</li> <li>. Registro Configuración Equipos VPN</li> <li>. Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS</li> <li>. Creación y Eliminación</li> <li>. Intraepa (Intranet e Intra web).</li> <li>. Correo Institucional de Empresas Públicas de Armenia.</li> <li>. Disponibilidad Página Web.</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con la Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Actas, Oficios, Informes, Circulares.</li> <li>. Listados de Asistencia</li> <li>. Entrega de Información</li> <li>. Información Catalogo de Servicio</li> <li>. Seguimiento y Cumplimiento de los Planes de la Dirección TIC.</li> <li>. Respuesta a Solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda, Correo Institucional y Registros DTIC.</li> <li>. Mantenimiento de equipos; de los Sistemas Software especializados</li> <li>. Solución de Soporte y requerimientos de Hardware y/o Software.</li> <li>. Seguimiento y cumplimiento Políticas de Seguridad de la Información.</li> <li>. Actualización, creación y/o eliminación en el SUIIT; de trámites, servicios y OPAS; según lo solicitado.</li> <li>. Página Web con acceso a las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Equipo de Trabajo DTIC</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 cálculo de depreciación activos fijos</li> <li>. Proyectos de Acuerdo para modificación presupuestal.</li> </ul>	Dirección de Financiamiento		
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;</li> <li>. 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		



**Caracterización Proceso Análisis y Mejora**

Documento Controlado	
Código:	AM-D-002
Versión:	30
Fecha de Emisión:	23-11-16
Página:	

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
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               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de: revisión de inventarios Bienes, Muebles, Transferencias documentales.</li> </ul> </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> </ul> </li> <li>• Mejora de la infraestructura;</li> <li>• Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes</li> <li>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 Comité 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:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> </ul> </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 Análisis y Mejora**

<b>Documento Controlado</b>
Código: AM-D-002
Versión: 30
Fecha de Emisión: 23-11-16
Página:

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
Dirección Control de Gestión Departamento Administrativo de la Función Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos.</li> <li>Documentos (Guías, manuales, circulares, etc.) generados por Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del MIPG</li> <li>Resolución de Gerencia General para la creación, actualización, modificación y operación del CICCJ.</li> <li>Resolución de Gerencia General por medio del cual se establecen responsabilidades de Líneas de defensa.</li> <li>Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno.</li> <li>Aplicativo CHIP</li> <li>Solicitudes de información para la Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal</li> <li>Documentación del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Mapas de Riesgos y Controles (institucional y de corrupción)</li> <li>Proyección y seguimiento Plan de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos.</li> <li>Actas de comités, Soporte de cumplimiento de compromisos de los integrantes del CICCJ</li> <li>Informes de Gestión, Cuadro de Mandos, Rendición de cuentas, Revisión por la Dirección, Hoja de vida de Indicadores</li> <li>Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional</li> <li>Solicitud de Información formal del ente externo de Control</li> <li>Informes para entes externos de los procesos</li> <li>Informes de auditorías de entes externos</li> <li>Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos</li> <li>Carta de representación de la auditoría</li> <li>Respuestas a la Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos.</li> <li>Información para el seguimiento a los componentes Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con la Dirección Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Control Interno</li> <li>Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno, diligenciado</li> <li>Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal, reportado</li> <li>CHIP reportado</li> <li>Programa anual de auditorías de evaluación y seguimiento a la gestión institucional</li> <li>Plan de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna</li> <li>Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos</li> <li>Informe de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna preliminares y definitivos</li> <li>Seguimiento a acciones de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos.</li> <li>Convocatoria a reunión de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño CIGD o Coordinación de Control Interno CICCJ de Empresas Públicas de Armenia ESP.</li> <li>Documentos anexos a la convocatoria para la revisión previa de los integrantes del CICCJ</li> <li>Actas, Listados de asistencia</li> <li>Informe de Evaluación independiente</li> <li>Consolidación y remisión de las respuestas de procesos responsables información para entes externos de control.</li> <li>Seguimiento Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos</li> <li>Solicitudes de información, Correos</li> <li>Mensajes de enfoque hacia la prevención.</li> <li>Informes de Gestión</li> <li>Asesoría y Acompañamiento a la Gestión Institucional</li> <li>Cronograma para el cumplimiento de entrega, control, seguimiento y publicación de informes internos y externos.</li> <li>Informe de seguimiento a los PQRDS.</li> <li>Seguimiento y publicación de informes internos y externos, contenidos en el cronograma.</li> <li>Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> <li>Dirección Control de Gestión</li> <li>Entes de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>
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 Análisis y Mejora**

<b>Documento Controlado</b>
Código: AM-D-002
Versión: 30
Fecha de Emisión: 23-11-16
Página:

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 Públicas 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 Análisis y Mejora			Documento Controlado	
					Código: AM-D-002	
					Versión: 30	
					Fecha de Emisión: 23-11-16	
					Página:	
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés		
Dirección de Planeación Corporativa	<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>	Ejecución de labores relacionadas con la Coordinación del Comité de Gestión Ambiental	<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>	Dirección de Planeación Corporativa (Coordinación Ambiental)		
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		
<p>Realización copias de seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación y custodia de las acciones correctivas, Preventivas y de Mejora</li> <li>Aprobación, publicación y Distribución oportuna de los documentos</li> <li>Restricción para modificación de documentos controlados y publicados</li> <li>Actualización de auditores</li> <li>Cronograma de auditorías aprobado y vigente por la Gerencia General</li> <li>Procedimiento de control de documentos y control de registros</li> <li>Listados maestros actualizados</li> <li>Acompañamiento a los procesos</li> </ul> <p>Los definidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El manual de Procesos y procedimientos.</li> <li>El Plan de Acción Estratégico</li> <li>El Plan de Acción del Modelo integrado de Planeación y Gestión</li> <li>Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Mapa de Riesgos y Controles</li> <li>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> <li>Matriz de Objetivos de Calidad de los Laboratorios</li> <li>Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales</li> </ul>	<p><u>Auditorías realizadas en un periodo *100</u></p> <p>Auditorías programadas</p> <p><u>Numero de solicitudes de emisión aprobadas dentro del termino establecido*100</u></p> <p>Numero de solicitudes de emisión recibidas y sin observaciones</p> <p>Calificación de Auditores superior a 4</p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b></p> <p>4.1 Comprensión de la organización y 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 Calidad.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>5. Liderazgo</b></p> <p>5.2 Política.</p> <p><b>6. Planificación</b></p> <p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de calidad y planificación</p> <p>6.3 Planificación y control de cambios.</p> <p><b>7. Apoyo</b></p> <p>7.1 Recursos. 7.1.2 Personal</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>7.1.4 Ambiente para la operación da procesos</p> <p>7.1.5 Recursos de seguimiento y Medición</p> <p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p> <p>7.1.6 Conocimiento de la organización</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p><b>8. Operación</b></p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrado externamente</p> <p><b>9. Evaluación desempeño</b></p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditorías Internas.</p> <p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p><b>10. Mejora</b></p> <p>10.2 No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</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 las 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>6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos ambientales y planificación para Lograrlos</p> <p><b>7. Apoyo</b></p> <p><b>8. Operación</b></p> <p><b>9. Evaluación desempeño</b></p> <p>9.1 Seguimiento Medio 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><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 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><b>5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores</b></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><b>6. Planificación.</b></p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.</p> <p><b>7. Apoyo.</b></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><b>8. Operación.</b></p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias.</p> <p><b>9. Evaluación desempeño.</b></p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.</p> <p>9.2 Auditoría Interna.</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección.</p> <p><b>10. Mejora.</b></p> <p>10.1 Generalidades.</p> <p>10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>		



Caracterización Proceso Análisis y Mejora

Documento Controlado
Código: AM-D-002
Versión: 30
Fecha de Emisión: 23-11-16
Página:

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