


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			Código	D-CA-01
				Versión	18
				Fecha	8/06/2020
NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIÓN					
OBJETO DEL PROCESO: Planificar, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar todas las actividades requeridas para la eficacia del sistema integrado de gestión y mantener informada a la organización sobre los resultados de la gestión.					
ALCANCE: Aplica a todos los procesos determinados en el mapa de procesos del sistema integrado de gestión.					
INICIA: Planificación del sistema integrado de gestión			TERMINA: Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas para la mejora continua del sistema integrado de gestión.		
RESPONSABLE(S): Gerente General y Coordinación de Calidad, Comunicaciones y Riesgos					
APOYAN: Coordinadora Financiera y de Adquisiciones					
DEPENDENCIA: Gerencia					
CONTEXTO DEL PROCESO					
PROVEEDOR (Proceso/Entidad)	ENTRADA(S)	PROCESO (Actividades principales: P-H-V-A)	SALIDA(S)	CLIENTE (Proceso/Entidad)	
Internos			Internos		
Mercadeo y ventas	Base de datos de clientes.	Recopilar información para el análisis del contexto de la organización.  Determinar las cuestiones internas y externas de la organización.	Contexto de la organización, partes interesadas identificadas y alcance del sistema integrado de gestión	Todos los procesos	
	Contratos definidos con los clientes.	Identificar las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.  Determinar el alcance del sistema de gestión.	Directrices organizacionales, política y objetivos del sistema integrado de gestión.  Estructura organizacional, responsabilidades, funciones de los diferentes cargos y modelo de comunicaciones.		
	Requisitos de los clientes.	Identificar riesgos y oportunidades.	Recursos para el funcionamiento de los procesos.		
			Matriz Integrada de comunicaciones.		
Ejecución de obras	Reporte verbal de estado de obra.	Establecer directrices, planes, programas, políticas.	Informes de auditoría y de revisión por la dirección.	Mercadeo y ventas	
	Estudios de sitio.	Definir la planeación estratégica del sistema (Política y objetivos de la calidad).	Necesidades de acciones de mejoramiento.		
	Reportes de materiales gastados en la obra.	Establecer la estructura organizacional y las funciones.	Manual Integrado de Gestión.		
	Informes de la obra para cliente final.				
Todos los procesos	Necesidades de recursos (Humanos y físicos)	Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación	Aprobación de planes y programas de mercadeo.	Ejecución de obras	
	Planes de mejoramiento. Reportes de gestión.	Modelo de comunicaciones.	Contratos formalizados.		
Servicio al cliente y garantía de obra	Base de datos de requerimientos de los clientes.	Aprobar plan de formación.	Ordenes de inicio de obras.	Servicio al cliente y garantía de obra	
	Solicitudes de atención de requerimientos de los clientes. Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente.	Elaborar programa y plan de auditorías y programa de revisión por la dirección.	Asignación de personal a las obras.		
Logística e infraestructura	Planes de mantenimiento y reporte del cumplimiento de los planes.	Gestionar los riesgos y las oportunidades.	Aprobación y entrega de viáticos.	Logística e infraestructura	
	Listados de requerimientos de almacenes.	Realizar seguimiento y revisión a los asuntos internos y externos, a las partes interesadas y al alcance del sistema.	Aprobación de informes de obras realizadas.		
	Solicitud de aprobación de recursos para la ejecución de las obras.	Realizar auditorías internas y la revisiones por la dirección.	Directrices para atender los requerimientos de los clientes.		
	Recursos de infraestructura y logística en condiciones óptimas de operación.	Realizar la gestión documental.	Informes de las acciones realizadas para la atención de los requerimientos de los clientes.		
Gestión Humana	Inventarios de almacenes, equipos y herramientas.	Proveer los recursos necesarios para el funcionamiento de la organización.	Necesidades de infraestructura, logística y de su mantenimiento.	Gestión Humana	
	Evaluaciones de desempeño. Personal idóneo.	Control del servicio no conforme.	Aprobación de recursos para la ejecución de las obras.		
	Evaluación eficacia de capacitación.	Realizar el seguimiento y medición de los procesos y de los servicios prestados.	Planes de formación aprobados.		
	Atenciones en temas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Evaluar el cumplimiento de los planes de acción.	Política y objetivos ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.		
	Planes y programas ambientales y ocupacionales.	Realizar acciones, correctivas, de mejora y planes de mejoramiento.	Directrices para el manejo de los aspectos ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Gestión Humana	
	Recurso humano.	Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	Necesidades de mantenimiento de las competencias del personal.		
			Necesidades en temas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.		
			Solicitudes de recurso humano.		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		Código	D-CA-01
			Versión	18
			Fecha	8/06/2020
<b>NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIÓN</b>				
<b>Externos</b>		Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	<b>Externos</b>	
Clientes	Requisitos y estándares para ejecución de las obras.		Informes de trabajos realizados	Clientes
	Políticas y directrices.		Entrega de bienes y servicios realizados.	
	Evaluación de la satisfacción con el servicio prestado.		Informes de cumplimiento de cronogramas y avance de obras.	
Gobierno y Municipio	Requerimientos.		Documentación para la ejecución del contrato marco.	Proveedores
Proveedores	Normatividad		Solicitudes de bienes y servicios y la correspondiente remuneración.	
	Bienes y servicios.	Realimentación de la evaluación de los proveedores.		
<b>PARÁMETROS DE CONTROL DEL PROCESO</b>				
ASPECTO O ACTIVIDAD CRÍTICA	MÉTODO DE CONTROL	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Revisión por la dirección	Elaboración y seguimiento al plan de revisiones por la dirección	Cumplimiento al 100%	Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos	Plan de revisión por la dirección
Auditorías internas	Elaboración y seguimiento al programa de auditorías	Cumplimiento al 100%	Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos	Programa de auditorías
Medición de indicadores (Cuadro de mando integral)	Seguimiento y monitoreo en la elaboración de los indicadores de gestión	Cumplimiento al 100%	Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos	Cuadro de mando integral
<b>IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PROCESO</b>				
<b>REQUISITOS LEGALES/REGLEMENTARIOS</b>		<b>REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015</b>		
Reglamento Interno de Trabajo Energitelco. Decreto 1072 de 2015, decreto único reglamentario del sector trabajo que incluye el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores. Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley estatutaria 1581 de 2012.		Capítulos 4, 5, 6, 8, 9 y 10, Numerales 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5		
<b>INDICADORES (Ver Cuadro de Mando Integral)</b>				
INDICADOR	OBJETO			
Evaluación de proveedores	Evaluar el desempeño de los proveedores de bienes y servicios			
Eficacia de las acciones correctivas y de mejora	Determinar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora tomadas			
Eficacia implementación cambios de legislación	Actualización de los cambios en la legislación aplicable			
Manejo aspectos ambientales	Vigilar que los consumos de agua y energía estén bajo control.			
<b>RIESGOS (Ver mapa de riesgos)</b>				
RIESGO	DESCRIPCIÓN			
Hurto de información por empleados.	Un empleado mal intencionado hurte información de la empresa o de los clientes y la comparta con la competencia o la use para actos delictivos o no autorizados.			
<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>				
Identificación	Descripción			
D-MA-01	Manual Integrado de Gestión			
D-MA-02	Manual de procedimientos			
D-PR-01	Procedimiento de Manejo Información Documentada del SGC			
D-PR-02	Procedimiento para la revisión por la dirección			
D-PR-03	Procedimiento de auditorías internas			
D-PR-04	Procedimiento de control de salidas no conformes			
D-PR-05	Procedimiento de acciones correctivas y de mejora			
D-PR-06	Procedimiento Control Integrado de Cambios			
D-PR-07	Procedimiento de Compras y Adquisiciones			
D-DG-01	Cuadro de mando integral			
D-DG-02	Informe de cálculo de indicadores			
D-DG-03	Valores Corporativos Energitelco			
D-DG-04	Reglamento Interno de Trabajo Energitelco			
D-DG-05	Listado de Proveedores Energitelco			
D-DG-06	Matriz Integrada de Comunicaciones Energitelco			
D-DG-07	Matriz de Responsabilidades Energitelco			
D-DG-08	Matriz de Requisitos y Procesos Energitelco			
D-DG-09	Matriz de Requisitos del Cliente Energitelco			
D-DG-10	Matriz de Requisitos del SGC Energitelco			
D-DG-11	Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios Energitelco			

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	Código	D-CA-01
		Versión	18
		Fecha	8/06/2020
<b>NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIÓN</b>			
D-DG-12	Plan de acción para lograr los objetivos de calidad Energitelco		
D-DG-13	La organización y su contexto		
D-DG-14	Establecimiento de estrategias		
D-DG-15	Matriz de Partes Interesadas		
D-DG-16	Alcance del sistema de gestión		
D-DG-17	Mapa de riesgos Energitelco		
D-DG-18	Política de la Calidad		
D-DG-19	Objetivos de la Calidad		
D-IT-01	Manejo de riesgos y oportunidades		
D-FR-01	Informe para revisión por la dirección		
D-FR-02	Acta de revisión por la dirección		
D-FR-03	Listado maestro de documentos		
D-FR-04	Listado maestro de registros		
D-FR-05	Control de documentos externos		
D-FR-06	Programa de auditorías internas de calidad y de revisiones por la dirección		
D-FR-07	Plan de auditorías internas		
D-FR-08	Lista de verificación para la auditoría interna		
D-FR-09	Informe de hallazgos de la auditoría interna		
D-FR-10	Informe final de la auditoría interna		
D-FR-11	Evaluación del auditor interno		
D-FR-12	Formato acciones correctivas y de mejora		
D-FR-13	Registro y control de salidas no conformes		
D-FR-14	Ficha técnica de indicadores (Aceptación de propuestas, Atención de requerimientos, Cumplimiento ejecución trabajos asignados, Eficacia capacitación, Eficacia de acciones correctivas y de mejora, Eficacia mantenimiento vehículos, Eficacia mantenimiento computadores, Evaluación del desempeño, Evaluación de proveedores, Satisfacción del cliente, Cumplimiento plan de capacitación, Control equipo trabajo en alturas, Control herramienta, Control permiso de trabajo Energitelco, Inspección detallada de vehículos, Eficacia Implementación Cambios de Legislación, Manejo de Aspectos Ambientales, Frecuencia de accidentalidad, Severidad de accidentalidad, Proporción de accidentes de trabajo mortales, Prevalencia de la enfermedad laboral, Incidencia de la enfermedad laboral, Ausentismo por causa médica, Número de accidentes de tránsito, Disponibilidad de vehículos debida a accidentes, Cumplimiento normas tránsito, Cobertura de capacitación en Seguridad Vial)		
D-FR-15	Acta de asistencia a eventos		
D-FR-16	Plan de acción para los cambios		
D-FR-17	Evaluación Proveedores		
D-FR-18	Resumen evaluación de proveedores		
D-FR-19	Viáticos		
D-FR-20	Cuentas por pagar		
D-FR-21	Solicitud de cotización		
D-FR-22	Orden de compra		
D-FR-23	Comprobante de ingreso		
D-FR-24	Comprobante de egreso		
D-FR-25	Presupuesto anual de gastos		
D-FR-26	Registro de asistencia a eventos		
D-FR-27	Selección Proveedores Materiales Eléctricos y Afines		
D-FR-28	Control Global de las Acciones de Mejoramiento		
D-FR-29	Plan de Recompensas Proyectos Energitelco SAS		
<b>RECURSOS</b>			
<b>TALENTO HUMANO</b>		<b>INFRAESTRUCTURA Y OTROS RECURSOS</b>	<b>AMBIENTE (DE TRABAJO) PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</b>
Gerente, Líder de área, Coordinador de Salud Ocupacional, Coordinadora Financiera y de Adquisiciones		Computador y equipos de oficina, equipos de comunicaciones. Estos recursos son suministrados por Energitelco.	Ambiente de oficina libre de contaminación auditiva, con adecuada iluminación en los puestos de trabajo y temperatura entre 20 y 26 grados centígrados.
<b>OBSERVACIONES:</b>			

Elaboró y Revisó: Johana Ortega Bedoya	Aprobó: Jorge Andrés Ortega Bedoya
Cargo: Coordinadora Financiera y de Adquisiciones	Cargo: Gerente General
Firma: 	Firma: 