

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Código	O-CA-01
			Versión	14
			Fecha	8/06/2020
NOMBRE DEL PROCESO: EJECUCIÓN DE OBRAS				
OBJETO DEL PROCESO: Ejecutar contractualmente todos los proyectos a realizar, cumpliendo con los estándares establecidos por los clientes.				
ALCANCE: Aplica en la ejecución de todas las obras contratadas con los clientes.				
INICIA: Con la generación de la orden de trabajo.			TERMINA: Con la aprobación de las obras por el cliente	
RESPONSABLE(S): Gerente General e Ingenieros				
APOYA (LÍDER): Coordinadores Técnicos, Coordinador de Salud Ocupacional.				
DEPENDENCIA: Área técnica				
CONTEXTO DEL PROCESO				
PROVEEDOR (Proceso/Entidad)	ENTRADA(S)	PROCESO (Actividades principales: P-H-V-A)	SALIDA(S)	CLIENTE (Proceso/Entidad)
Internos				
Dirección	Contexto de la organización, partes interesadas identificadas y alcance del sistema de gestión.	Obtención de permisos de ingreso al sitio de obra.	Estudios de sitio	Dirección
	Directrices organizacionales, política y objetivos de la calidad.	Planificar la ejecución del trabajo mediante el estudio del sitio, cuando sea requerido.	Reporte verbal de estado de obra	
	Estructura organizacional, responsabilidades, funciones de los diferentes cargos.	Elaboración y entrega de informe del estudio del sitio al cliente (CLARO)	Reportes de materiales gastados en la obra	
	Recursos para el funcionamiento de los procesos.	Definir la viabilidad de la ejecución de la obra por el cliente.	Informes de la obra para cliente final	
	Manual Integrado de Gestión. Matriz Integrada de comunicaciones.	Análisis de los estándares del cliente.	Necesidades de recursos (humanos y físicos)	
	Informes de auditoría y de revisión por la dirección.	Acopio de las herramientas y materiales necesarios para la obra.	Necesidades de formación	
	Necesidades de acciones de mejoramiento.	Recepción de equipos en los sitios de obras.	Planes de mejoramiento. Reportes de gestión.	Mercadeo y ventas
	Personal competente.	Transporte de equipos, cuando se requiera.	Resultados eficacia de las acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades.	
	Ordenes de inicio de obras.	Manejo, revisión, verificación y registro fotográfico (cuando aplique) del estado de las obras, equipos e información técnica propiedad del cliente.	Realimentación sobre el manejo de las relaciones contractuales	Gestión Humana
	Asignación de personal a las obras.	Ejecución de las obras.	Necesidades de mantenimiento de las competencias del personal. Necesidades en temas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
	Aprobación y entrega de viáticos.	Realización de pruebas.	Informes de las acciones realizadas para la atención de los requerimientos de los clientes.	Servicio al cliente y garantía de obra
	Aprobación de informes de obras realizadas.	Elaboración de informes para el cliente.	Requerimientos de necesidades en infraestructura y logística y de su mantenimiento.	Logística e infraestructura
Externos				
Mercadeo y ventas	Condiciones contractuales específicas para el cumplimiento de estándares.			
Gestión Humana	Evaluaciones de desempeño. Personal idóneo. Evaluación eficacia capacitación. Atenciones en temas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.			
Servicio al cliente y garantía de obra	Requerimientos del cliente para hacer correcciones en las obras. Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente			
Logística e infraestructura	Recursos de infraestructura en condiciones óptimas de operación			
PARÁMETROS DE CONTROL DEL PROCESO				
ASPECTO O ACTIVIDAD CRÍTICA	MÉTODO DE CONTROL	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Trabajo en altura	Permiso de trabajo en alturas	Cumplimiento de los requisitos de la resolución No. 1409 de 2012.	Coordinador de Salud Ocupacional.	Permiso de trabajo Energitelco
Transporte de personal, materiales y equipos (Conducción de vehículos)	Permiso de trabajo Energitelco	Cumplimiento de las normas del código nacional de tránsito y de las rutas establecidas para la comisión.	Gerente	Permiso de trabajo Energitelco
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PROCESO				
REQUISITOS LEGALES/REGLAMENTARIOS		REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015		
		Capítulos 9 y 10, Numerales 4.4, 6.1, 6.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.4, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7		
INDICADORES (Ver Cuadro de Mando Integral)				
INDICADOR		OBJETO		
Cumplimiento ejecución de trabajos asignados		Verificar el cumplimiento en los tiempos de ejecución de las obras y de la entrega de informes		
RIESGOS (Ver mapa de riesgos)				
RIESGO		DESCRIPCIÓN		
Demoras en la ejecución de las instalaciones por fallas en la entrega de equipos por parte de Claro.		Demoras en la ejecución de las instalaciones debido a que los equipos del cliente, o no llegan al sitio o llegan incompletos, ocasionando incumplimiento en la entrega de los trabajos al cliente o sanciones económicas debidas al punto anterior.		
Intercepción a nuestro personal por parte de grupos armados ilegales o delincuencia común.		Posible intercepción a nuestro personal por parte de grupos armados ilegales o delincuencia común debido a problemas de orden público en varias zonas de trabajo urbanas y rurales que podrían llevar a retención del personal, lesiones personales, hurto vehículo, hurto equipos y pertenencias.		

