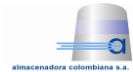
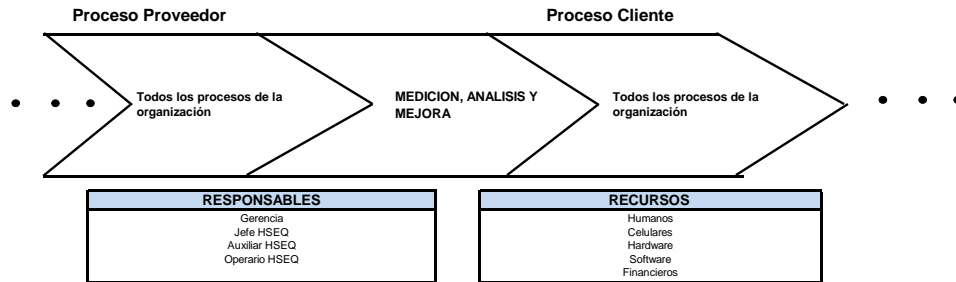


CAS-03 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y S&SO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	CAS
OBJETIVO	Asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad de los servicios y productos y verificar el desarrollo eficiente y mejoramiento de los procesos que conforma el sistema de gestión integral, de igual manera establecer, implementar y mantener estrategias que permitan eliminar o reducir los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores y en general la compañía.		

ENTRADAS	PROCESO	SALIDA
<p>* Requerimientos del cliente y partes interesadas</p> <p>* Necesidad de hacer seguimiento y evaluar si los procesos, los productos y el SG, cumplen con los requisitos especificados por las partes interesadas.</p> <p>* Datos de los procesos del SGC, SGA Y S&SO</p> <p>* Resultados de la revisión de la dirección</p> <p>* Información de clientes</p> <p>* Variables de control</p> <p>* Legislación vigente.</p> <p>* Necesidades de documentación.</p> <p>* Reglamentos vigente de la compañía.</p> <p>* Políticas vigentes</p>	<p>Realizar programa anual de auditorías internas.</p> <p>En conjunto con el ente certificador programar las auditorías externas de certificación y de seguimiento</p> <p>Identificar nuevas herramientas de mejoramiento de calidad, medio ambiente y S&SO que permitan mejorar el desempeño de la organización.</p> <p>En conjunto con la alta gerencia planear la reunión de revisión gerencial.</p> <p>Identificar la legislación ambiental y de seguridad y salud ocupacional aplicable a la organización.</p> <p>P Revisión y actualización del programa de salud ocupacional, políticas de alcoholismo, tabaquismo y drogadicción, reglamento de higiene y seguridad, reglamento interno de trabajo y demás políticas asociadas a la calidad, SISO y gestión ambiental.</p> <p>Identificar los cambios que se presenten en las normas del sistema de gestión para planificar su aplicación. (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001)</p> <p>Planear el proceso de planificación del sistema integrado de gestión cuando se presente la necesidad (nuevos servicios y/o procesos, cambios en el SG que ameriten aplicar el proceso y otros que se consideren necesarios)</p> <p>Programar fechas para realización de reuniones de los comités asociados al proceso.</p> <p>Recopilar información de desempeño de cada uno de los procesos.</p> <p>Analizar información de Indicadores de Gestión con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de los Objetivos Integrales.</p> <p>Analizar información quejas y sugerencias de los clientes con respecto a los servicios prestados y el producto ofrecido.</p> <p>Conformar equipo auditor y realizar entrenamiento.</p> <p>H Ejecutar el programa de auditorías y realizar los informes respectivos.</p> <p>Realizar la emisión y/o modificación de documentos del sistema documental</p> <p>Implementar la legislación aplicable a la organización</p> <p>Implementar las nuevas herramientas y programas de mejoramiento.</p> <p>Consolidar y analizar condiciones y actos inseguros, así como también realizar las respectivas investigaciones de incidentes.</p> <p>Realizar análisis de datos en los distintos procesos.</p> <p>Verificar las acciones ejecutadas por auditoría, satisfacción del cliente, quejas o reclamos, oportunidades de mejora y legislación aplicable</p> <p>Verificar la eficacia de las acciones tomadas en cada uno de los procesos.</p> <p>V Monitorear las condiciones adecuadas de trabajo y mejoramiento de las condiciones laborales del trabajador.</p> <p>Verificar el nivel de percepción del cliente.</p> <p>Verificar el cumplimiento de metas internas enfocadas a los objetivos de integrales y al cumplimiento de la política de gestión integral.</p> <p>A Documentar las no conformidades y oportunidades de mejora cuando se detecten problemas, no conformidades y aspectos por mejorar de acuerdo con los resultados de los datos analizados.</p> <p>Modificar metas de acuerdo con el nivel de desempeño de los procesos</p> <p>Modificar partes del SG, objetivos, metas y políticas de acuerdo con el desempeño de la organización.</p>	<p>* Variables de control analizadas</p> <p>* Acciones de mejora implementadas</p> <p>* Registros de consolidación de datos</p> <p>* Acciones correctivas y preventivas</p> <p>* Resultados de auditorías</p> <p>* Actas de reuniones</p> <p>* Cambios en los procesos.</p> <p>* Satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>* Aumento del desempeño de la organización (mejora de la eficiencia y eficacia interna)</p> <p>* Definición de nuevos estándares de desempeño.</p> <p>* Adquisición de nuevos recursos</p> <p>* Documentos modificados y actualizados</p> <p>* Nuevos documentos</p> <p>* Reglamentación y políticas actualizadas y divulgadas</p> <p>* Investigación de incidentes y reportes a ARP.</p>



PROCESOS DE APOYO	
NOMBRE	ID
Proceso Gerencial	PGE
Gestión Comercial	GCO
Gestión de Compras	GCP
Recibo, Almacenamiento y Preservación	RAP
Despacho y Entrega	DES
Gestión del Talento Humano	GTH
Gestión de Mantenimiento	GMA
Sistemas y Comunicaciones	SIS
Gestión de Calidad, Medio Ambiente y S&SO	CAS

DOCUMENTACIÓN APLICABLE	
DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>CAS-05 Metodología para la Elaboración y Control de Documentos</p> <p>CAS-06 Procedimiento para Control de Registros</p> <p>CAS-07 Procedimiento para la planificación de la calidad</p> <p>CAS-08 Proceso de Auditorías Internas de Calidad</p> <p>CAS-09 Procedimiento para Acciones Correctivas y preventivas</p> <p>CAS-10 Procedimiento para la Medición y Seguimiento al Desempeño</p> <p>CAS-11 Procedimiento para el Control del Servicio No Conforme</p> <p>CAS-12 Procedimiento para el reporte e investigación de accidentes incidentes.</p> <p>CAS-13 Procedimiento para la identificación de peligros evaluación y control de riesgos.</p> <p>CAS-14 Reporte de condiciones y actos inseguros</p> <p>CAS-17 Procedimiento de consulta y comunicación</p> <p>CAS-20 Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales.</p> <p>CAS-21 Procedimiento preparación y respuesta ante emergencia.</p> <p>CAS-22 Procedimiento control operacional.</p> <p>CAS-23 Procedimiento seguimiento y medición.</p> <p>CAS-24 Procedimiento seguro para trabajo en alturas.</p> <p>CAS-25 Instructivo para trabajo en caliente.</p> <p>CAS-26 Procedimiento para realizar trabajos en espacios confinados</p> <p>Informes de Auditoría</p> <p>Informe de Satisfacción del Cliente</p>	<p>CAS-06-01 Control de actualizaciones</p> <p>CAS-05-02 Listado maestro de documentos internos</p> <p>CAS-05-03 Distribución de documentos</p> <p>CAS-05-04 Listado maestro de documentos externos</p> <p>Comunicaciones internas de solicitud de emisión o cambio en documentos y formatos</p> <p>CAS-06-01 Listado maestro de registros</p> <p>CAS-07-03 Planificación estratégica</p> <p>CAS-07-06 Matriz de despliegue de Objetivos integrales</p> <p>CAS-07-06 Caracterización de procesos</p> <p>CAS-07-07 Control de requisitos legales</p> <p>CAS-08-01 Programación de auditorías internas</p> <p>CAS-08-02 Plan de auditoría</p> <p>CAS-08-03 Lista de verificación</p> <p>CAS-08-04 Informe de auditoría</p> <p>CAS-08-05 Evaluación auditorías internas</p> <p>CAS-09-01 Solicitud Acciones Correctivas y Preventivas</p> <p>CAS-09-02 Seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora</p> <p>Informes de auditoría entidades certificadoras y de auditorías internas</p> <p>CAS-10-01 Ficha técnica de indicadores</p> <p>CAS-10-02 Análisis de datos de indicadores</p> <p>CAS-11-01 Control Servicio No Conforme</p> <p>GCO-02-01 Control de quejas y reclamos de clientes</p> <p>GCO-02-02 Registro de quejas y reclamos de clientes</p> <p>Acta de reunión de análisis</p> <p>Informe encuesta de satisfacción a clientes</p> <p>Informe de quejas y reclamos</p> <p>Cartas a clientes</p> <p>Formato de recolección de datos</p> <p>CAS-12-01 Investigación de incidentes y accidentes laborales.</p> <p>CAS-12-02 Registro de accidentes de trabajo.</p> <p>CAS-12-03 Magnitud y resultado del evento</p> <p>CAS-12-06 Control de botiquín y primeros auxilios</p> <p>CAS-14-01 Reporte de condiciones y actos inseguros.</p> <p>CAS-14-02 Charla de 5 minutos.</p> <p>CAS-14-03 Control de pausas activas.</p> <p>CAS-14-04 Inspección SISO y ambiental.</p> <p>CAS-14-05 Inspección SISO y ambiental en almacén</p> <p>CAS-14-06 Inspección de vehículos.</p> <p>CAS-14-07 Inspección de botiquines</p> <p>CAS-14-08 Control entrega EPP.</p> <p>CAS-14-09 Lista de verificación carga de vehículos.</p> <p>CAS-14-10 Lista de verificación condiciones de seguridad para el lavado y aplicación de pintura externa de tanques.</p> <p>CAS-14-11 Lista de verificación coordinador de seguridad</p> <p>CAS-14-12 Lista de chequeo taller de soldadura</p> <p>CAS-14-13 Lista de chequeo taller electromecánico</p> <p>CAS-21-01 Informe simulacro ambiental</p> <p>CAS-21-02 Informe simulacro de emergencia.</p> <p>CAS-24-01 Permiso para trabajo en alturas.</p> <p>CAS-25-01 Permiso para trabajo en caliente.</p> <p>CAS-26-01 Permiso para trabajos en espacios confinados.</p> <p>Actas de calidad y COBASO</p>

CAS-03 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y S&SO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	CAS
OBJETIVO	Asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad de los servicios y productos y verificar el desarrollo eficiente y mejoramiento de los procesos que conforma el sistema de gestión integral, de igual manera establecer, implementar y mantener estrategias que permitan eliminar o reducir los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores y en general la compañía.		

REQUISITOS POR CUMPLIR	
ISO 9001 2001	4.1, 4.2, 5.2, 5.4, 5.6, 7.1, 7.2, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
OHSAS 18001	4.4.5, 4.4.3, 4.3.1, 4.3.4, 4.5.4, 4.5.1, 4.5.2, 4.4.7.
Organización	Los indicados en los documentos aplicables. Cumplir con los objetivos establecidos por la organización.
Cliente	N.A.
Legales/ reglamentarios	Ver CAS-07-07 Control de requisitos legales Ver Matriz de requisitos SISO

MEDICIÓN / SEGUIMIENTO						
PARAMETRO	I	V/C	Eficacia	Eficiencia	FUENTE	OBSERVACIONES
Lograr que el resultado promedio de la evaluación de la política de gestion integrada.		X	X		Evaluaciones de política de gestion integral	
Lograr un tratamiento efectivo a las no conformidades y oportunidades de mejora		X	x		No conformidades PQR Actas Oportunidades de mejora.	
Cumplimiento indicadores SISO	x		x		Actas Copaso e indicadores	
Disminucion del incidentes de trabajo respecto al año anterior		X	x		Reporte de incidentes de trabajo	
Disminucion del ILI		x	x		Indice de incapacidades	
Tasa de accidentalidad		x	x		Indice de incapacidades	
Mejora institucional	x		x		No de oportunidades de mejora identificadas en cada proceso	
Cumplimiento de requisitos legales		x	x		Matriz de requisitos legales	

I: Indicador V/C: Variable de Control