

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. CONDICIONES GENERALES
5. ALCANCE Y EXCLUSIONES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
6. ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
7. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
8. HISTORIAL DE REVISIONES

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETO

El presente documento describe la estructura básica del sistema de gestión de la compañía.

2. ALCANCE

Este documento es de aplicación para todos los sistemas de gestión adoptados por la compañía a saber calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo.

3. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se establecen las siguientes:

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos, incluye el sistema de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

4. CONDICIONES GENERALES

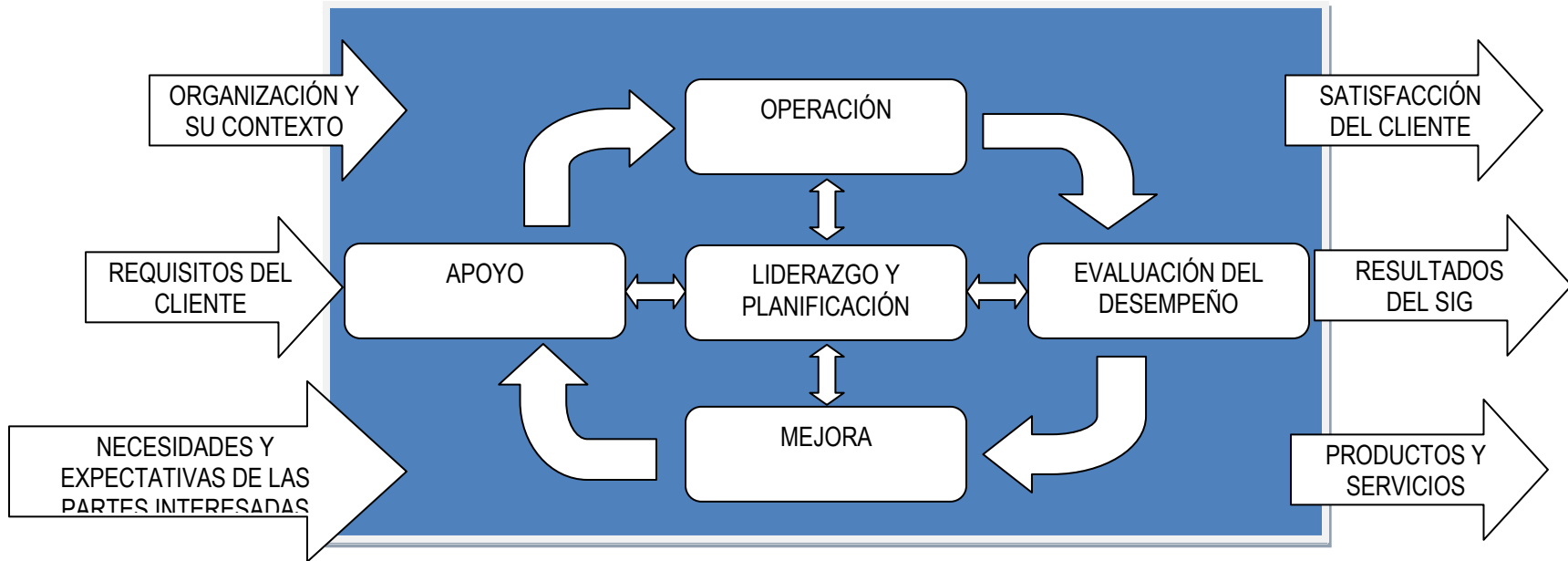
4.1 Este documento debe ser comunicado y entendido por los altos niveles de la organización para asegurar su debida aplicación dentro de la misma.

5. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SERVICIO DE ASEO EN LOS COMPONENTES DE BARRIDO, RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE, DISPOSICIÓN FINAL, TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS Y LIMPIEZA URBANA, NO APLICA EL REQUISITO DISEÑO Y DESARROLLO (8.3 DE ISO 9001:2015).

6. ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

6.1 1ER. NIVEL



6.2 2DO. NIVEL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN	APOYO	OPERACIÓN	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA
LIDERAZGO Y COMPROMISO	PERSONAS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	GESTIÓN COMERCIAL	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
POLÍTICAS DE GESTIÓN	INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL (BARRIDO, DISPOSICIÓN FINAL, LIMPIEZA URBANA, RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE, TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS)	DESEMPEÑO DE PROCESOS
ROLES Y RESPONSABILIDADES	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	COMUNICACIONES	GESTIÓN DE LOS CONTAMINANTES Y PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES
REQUISITOS LEGALES	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		AUDITORÍAS INTERNAS
OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS	ALMACÉN		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	CONTABLE		NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
	CONTROL INTERNO		MEJORA CONTINUA
	FACTURACIÓN Y CARTERA		
	GESTIÓN AMBIENTAL		
	INFORMÁTICA		
	JURÍDICA		
	NÓMINA		
	PLANEACIÓN		
	PRESUPUESTO		
	TESORERÍA		
	PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		

7. CARACTERIZACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

MISIÓN	AUTORIDAD	RECURSOS
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema integrado de gestión (SIG) de la organización. Asegurar que el sistema integrado de gestión (SIG) logre sus resultados previstos.	Gerente general	Humanos, económicos, financieros, de ambiente apropiado para los procesos, y de infraestructura tal como la maquinaria y equipo para los procesos, tecnológicos y de comunicaciones, entre otros.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Liderazgo y compromiso	Demostrar liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección de la organización con respecto al desarrollo e implementación del sistema de gestión integrado así como con la mejora continua de su eficacia.					Gerente general y gerente administrativa y de HSEQ.	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización - Requisitos de las partes interesadas (Propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, entidades legales y reglamentarias, comunidad en general, entre otras). 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas y objetivos de gestión establecidos. - Requisitos del SIG integrados en los procesos del negocio. - Organización enfocada en procesos y pensamiento basado en riesgos. - Recursos identificados y disponibles para el SIG. - Resultados previstos del SIG logrados. - Personal comprometido en contribuir a la eficacia del SIG. - Mejora del SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas y objetivos del SIG - Caracterizaciones de procesos, procedimientos y demás información documentada del SIG. 	5.1	5.1	4.4.1	Eficacia del sistema de gestión integrados (Certificaciones de sistemas de gestión obtenidas y mantenidas)	Que no se dirija y apoye a las personas a que contribuyan a la eficacia del sistema integrado de gestión ni se disponga de los recursos necesarios para el mismo, lo cual imposibilitaría que se logren los resultados previstos.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Políticas de gestión	Establecer una política de gestión integrada que exprese el compromiso de la dirección con la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, y desplegarla a través de un conjunto equilibrado de objetivos en dichas áreas.					Gerente general y gerente administrativa y de HSEQ.	
ENTRADAS	SALIDAS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización - Requisitos de las partes interesadas (Propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, entidades legales y reglamentarias, comunidad en general, entre otras). 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas del SIG disponible, documentadas, comunicadas, entendidas y aplicadas por toda la organización. - Políticas del SIG disponibles para las partes interesadas pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas del SIG. - Registros que evidencian la comunicación y entendimiento de las políticas del SIG. - Publicación de las políticas del SIG en puntos estratégicos de la empresa. 	5.2	5.2	4.2	Entendimiento de las políticas de gestión (sumatoria de las calificaciones individuales aceptables del entendimiento de las políticas de gestión)	Que no se establezcan, implementen, mantengan y comuniquen las políticas de gestión en el ámbito de la calidad, ambiental y de SST, o que dichas políticas no correspondan al propósito y contexto de la organización que apoye su dirección estratégica. Esto impediría proporcionar un marco de referencia apropiado para establecer los objetivos del SIG y no permitiría incluir un compromiso por parte de todos los miembros de la organización y de los proveedores externos de cumplir los requisitos aplicables de las normas internacionales adoptadas.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Roles, responsabilidades y autoridades	Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entienda en toda la organización					Gerente general y subgerente administrativa y de HSEQ.	
ENTRADAS	SALIDAS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización - Requisitos de las partes interesadas (Propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, entidades legales y reglamentarias, comunidad en general, entre otras). 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades y autoridades definidas, asignadas, comunicadas y entendidas dentro de la organización para: - Asegurarse de que el SIG es conforme con los requisitos de las normas de gestión adoptadas por la organización. - Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas. - Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y sobre las oportunidades de mejora. - Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización. - Asegurarse de que la integridad del sistema integrado de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en éste. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organigrama - Profesiogramas HSEQ 	5.3	5.3	4.4.1	Entendimiento de las responsabilidades y autoridades (evaluación de la inducción)	Que las responsabilidades y autoridades no se encuentren definidas correctamente o que simplemente no se encuentren definidas ni asignadas, que no se encuentren comunicadas o que no se entiendan dentro de la organización. Esta situación impediría a la organización asegurarse de que el SIG no logre la conformidad con los requisitos de las normas internacionales adoptadas, de que los procesos no generen ni proporcionen las salidas previstas, de que no se informe en particular a la alta dirección sobre el desempeño del SIG y sobre las oportunidades de mejora, de que no se promueva el enfoque al cliente en toda la organización, y de que no se mantenga la integridad del SIG cuando se planifiquen e implementen cambios en éste.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Acciones para abordar riesgos en calidad	Determinar riesgos que es necesario abordar para asegurar que el sistema de calidad pueda lograr sus resultados previstos y prevenir o reducir los efectos no deseados.					Líderes de procesos con el apoyo de la alta dirección	
ENTRADAS	SALIDAS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
Identificación de los riesgos asociados al sistema de gestión de la calidad y valoración de los mismos para determinar su significancia y posterior establecimiento de controles operacionales	Acciones preventivas representadas por las actividades referidas en el plan de acción de cada AMEF realizado a cada proceso del sistema de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de acciones para abordar riesgos - Instructivo AMEF de procesos - AMEF de procesos 	6.1	6.1	N.A.	Eficacia de las acciones preventivas	Al no determinarse los riesgos y oportunidades, no se podría asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre sus resultados previstos, ni se aumenten los efectos deseables o prevengan o reduzcan los efectos no deseados, y en efecto no se logre la mejora continua.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Requisitos legales y otros requisitos	Asegurar que se identifica y mantienen actualizados y accesibles aquellos requisitos legales que son aplicables a la organización, en el ámbito de la calidad de los servicios prestados por la organización.					Líderes de procesos con el apoyo de la alta dirección	
ENTRADAS	SALIDAS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
Disposiciones legales y reglamentarias en el ámbito de la calidad del producto, del medio ambiente y de la seguridad y salud en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos legales y otros requisitos aplicables a los productos y servicios, a los aspectos ambientales y de SST determinados y aplicados por la organización. - Requisitos legales y 	- Normograma	8.2.2 a)	6.1.3	4.3.2	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios (No. de requisitos legales y reglamentarios cumplidos, respecto al total de requisitos legales y reglamentarios identificados)	No identificarse y mantenerse actualizados y accesibles aquellos requisitos legales que son aplicables a la organización, en el ámbito de la calidad del producto, del medio ambiente y/o de la seguridad y salud en el trabajo, se imposibilitaría la debida y eficaz aplicación del sistema de gestión ambiental

	otros requisitos relacionados con los productos y servicios, los aspectos ambientales y de SST comunicados al personal de la organización y a otras partes interesadas pertinentes.						dentro de la organización, facilitando incluso la aplicación de sanciones disciplinarias por parte de las entidades competentes.
--	---	--	--	--	--	--	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Objetivos, metas y programas		Establecer objetivos y planificar acciones para lograrlos en cada uno de los sistemas de gestión adoptados por la compañía, para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SIG de la compañía.				Líderes de procesos con el apoyo de la alta dirección	
ENTRADAS	SALIDAS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización. - Requisitos de las partes interesadas. - Políticas de los sistemas de gestión adoptados por la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos del SIG coherentes con las políticas de los sistemas de gestión adoptados por la organización. - Objetivos del SIG medibles. - Objetivos del SIG pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. - Objetivos comunicados y actualizados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos del SIG y planificación para lograrlos. - Programas de gestión ambiental y de SST. 	6.2	6.2	4.3.3	Grado de consecución de los objetivos (Objetivos cumplidos en fecha respecto al total de objetivos establecidos y definidos). Mide el grado en que los objetivos alcanzan sus valores previstos, en un periodo determinado.	El no establecimiento o establecimiento incoherente de los objetivos del sistema de gestión integrado respecto a las políticas de gestión concernientes, lo cual daría lugar a que dicho sistema no sea pertinente para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, igualmente que no sea pertinente para la conformidad de los requisitos en el ámbito del medio ambiente y/o de la seguridad y salud en el trabajo.

	- Planificación de acciones para lograr los objetivos del SIG.						
--	--	--	--	--	--	--	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Planificación de cambios		Asegurar que se mantenga la integridad del sistema de gestión integrado cuando se planifiquen e implementen cambios en éste.				Alta dirección	
ENTRADAS	SALIDAS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización. - Requisitos de las partes interesadas. - Políticas de los sistemas de gestión adoptados por la organización. - Procesos, equipos y tecnología. - Procedimientos y demás información documentada. - Instalaciones y facilidades industriales. - Proveedores y contratistas, y procesos, productos y servicios suministrados. - Personal y organización. 	Integridad del SIG mantenida por planificación e implementación de cambios en éste.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para el manejo integral del cambio. - Formato para el manejo integral del cambio. 	6.3	N.A.	N.A.	Eficacia de los cambios (Cambios aprobados e implementados respecto a los cambios identificados y solicitados) Efecto positivo de los cambios (Cambios que produjeron efectos positivos respecto a los cambios realizados).	La no planificación o la indebida planificación de los cambios que sea necesario realizar dentro de la organización, no posibilitarían la identificación y evaluación de los riesgos que surjan de dichos cambios y sus consecuencias potenciales, ni la identificación de necesidades de nuevos recursos, lo mismo que impediría la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7.2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO APOYO

MISIÓN	AUTORIDAD	RECURSOS
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión de la organización, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos existentes.	Gerente general	Humanos, económicos, financieros, de ambiente apropiado para los procesos, y de infraestructura tal como la maquinaria y equipo para los procesos, tecnológicos y de comunicaciones, entre otros.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	RESPONSABLES
Personas, competencia y toma de conciencia.	- Garantizar a la empresa la vinculación de personal suficiente y competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.	Gerente junto con directores de área o líderes de procesos.

ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización - Requisitos de las partes interesadas (Propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, entidades legales y reglamentarias, comunidad en general, entre otras). 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal en número, mínimo necesario para implementar eficazmente el sistema integrado de gestión y para la operación y control de sus procesos. - Personal competente para realizar trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SIG. - Personal consciente de la política y los objetivos de la calidad pertinentes, de su contribución a la eficacia del SIG, y de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organigrama general de la empresa. - Organigrama de cada proyecto o contrato específico. - Planes de calidad de cada proyecto o contrato específico. - Perfiles de cargo. - Hojas de vida del personal. - Análisis de competencia del personal. - Programas o planes de formación. - Información documentada 	7.1.2; 7.2; 7.3	7.1; 7.2; 7.3	4.4.1; 4.4.2	Impacto de la competencia en el cumplimiento de requisitos (No conformidades que se generan en el sistema de gestión causadas por falta de formación o por deficiencias en las competencias existentes). Este indicador mide el impacto que tiene la falta de competencia del personal tanto en la calidad del producto, como en el cumplimiento de los requisitos ambientales y/o de seguridad y salud en el trabajo. Cumplimiento de la planificación de la formación (No. de capacitaciones realizadas respecto al total de capacitaciones planificadas). Este indicador mide el grado de	<ul style="list-style-type: none"> - Personal insuficiente y/o no competente lo cual no permitiría lograr una implementación eficaz del SIG y para la operación eficaz de los procesos.

		que evidencia la competencia del personal.				cumplimiento del plan de formación.	
--	--	--	--	--	--	-------------------------------------	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Infraestructura		Garantizar que los procesos de la organización disponen de la infraestructura y la tecnología adecuadas, en adecuado estado de mantenimiento, conforme a los requisitos especificados, para que éstos se ejecuten conforme a los planificado y no ocasionen productos no conformes, daños a los trabajadores y/o impactos ambientales.				Jefe de mantenimiento	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización - Requisitos de las partes interesadas (Propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, entidades legales y reglamentarias, comunidad en general, entre otras). 	Infraestructura mínima necesaria para la operación eficaz del sistema integrado de gestión y lograr la conformidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de calidad de cada proyecto o contrato específico. - Programa de mantenimiento preventivo de maquinaria, equipo e instalaciones, etc. - Planes de mantenimiento preventivo de maquinaria, equipo e instalaciones, etc. - Registros del mantenimiento preventivo realizado. 	7.1.3	7.1	4.4.1	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de equipos defectuosos detectados (Número de equipos que sean detectado con defectos o deterioros respecto al total de equipos, a través de inspecciones o verificaciones periódicas programadas). - Producción defectuosa por deficiencias en infraestructura (porcentaje de productos defectuosos por causas atribuibles a la infraestructura o por falta o defecto de mantenimiento). Mide el impacto de la gestión de la infraestructura (incluido el mantenimiento) en la conformidad del producto o servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos y maquinas fuera de servicio; generando un retraso en la operación e inconformismo de los usuarios. - contaminación ambiental por fuga de lixiviado en los vehículos.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS			RESPONSABLES			
Ambiente para la operación de los procesos	Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación eficaz del sistema integrado de gestión y lograr la conformidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización.			Gerente general y líderes o responsables de área o procesos del sistema integrado de gestión de la organización.			
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización - Requisitos de las partes interesadas (Propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, entidades legales y reglamentarias, comunidad en general, entre otras). 	Ambiente para la operación de los procesos necesario para la operación eficaz del sistema integrado de gestión y lograr la conformidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas sociales de contratación establecidas por la organización (considerando factor psicosocial). - Valores corporativos (donde debería estar incluida la no discriminación). - Programas epidemiológicos (considerando factor psicológico y/o psicosocial). - Listas de chequeo de factores físicos (considerando la temperatura, el calor, la humedad, la iluminación, la circulación del aire, la higiene, el ruido entre otros). - Diagnósticos o estudios de higiene industrial y respectivos programas y planes de acción (esto considerando la temperatura, el calor, la humedad, la iluminación, la circulación del aire, la higiene, el ruido entre otros). - Otros, por definir según organización (considerar listas de chequeo de parámetros del proceso o documentos similares). 	7.1.4	7.1	4.4.1	N/A	Disponer de un ambiente de trabajo no apropiado lo cual impediría lograr una operación eficaz del sistema integrado de gestión y lograr la conformidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES		
Recursos de seguimiento y medición	Determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados del seguimiento o la medición cuando se verifica la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.				Coordinador o jefe de calidad, jefe de laboratorio, o rol (es) pertinentes para responsabilidades respectivas		
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos de clientes - Características y especificaciones de los productos y/o servicios - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio. - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el sistema de gestión ambiental. - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el sistema de gestión SST. 	Recursos de seguimiento y medición apropiados y mantenidos para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados del seguimiento o la medición cuando se verifica la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de calidad de cada proyecto o contrato específico. - Programa de calibración y/o verificación de los recursos de equipos de medición. - Planes de calibración y/o verificación de los recursos de medición. - Registros de la calibración y/o verificación de los recursos de medición (hojas de vida o expedientes por equipo). 	7.1.5	7.1; 9.1.1	4.4.1; 4.5.1	N/A	Recursos de seguimiento y medición insuficientes y/o no apropiados lo cual no permitiría asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados del seguimiento o la medición cuando se verifica la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES		
Conocimientos de la organización	Determinar, mantener, poner a disposición y acceder los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				Gerente junto con directores de área o líderes de procesos.		
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización - Requisitos de las partes interesadas (Propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, entidades legales y reglamentarias, comunidad en general, entre otras). - Características y especificaciones de los productos y/o servicios - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio. - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el sistema de gestión ambiental. - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el sistema de gestión SST. 	Conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Información general documentada del SIG. - Dossier de contratos o proyectos realizados. 	7.1.6	7.5	4.4.4	N.A.	No disponer ni acceder a los conocimientos de la organización, lo cual impediría lograr una operación eficaz de sus procesos y la conformidad de los productos y servicios.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Comunicaciones, participación y consulta, e información documentada.	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar, organizar, producir, difundir y emitir la información oficial de la EMAB SA ESP a través de los diferentes medios a fin de que esta sea conocida por la comunidad y público de interés, fortaleciendo su identidad y desempeño. - Participar, informar y consultar a los trabajadores y a las partes interesadas externas pertinentes acerca de asuntos relativos a SST, tales como la identificación de peligros, valoración de riesgos, determinación de controles, investigación de incidentes, desarrollo y revisión de políticas y objetivos de SST, la consulta en donde haya cambios que afectan su SYSO, y la representación en asuntos en SYSO. - Determinar, crear, actualizar y controlar la información documentada requerida por las normas internacionales de gestión adoptadas por la organización, por las entidades que emiten los requisitos legales y reglamentarios, y la propia organización. 					Gerente junto con directores de área o líderes de procesos, profesional de comunicaciones con el apoyo del Coordinador del SIG.	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Contexto externo e interno de la organización - Requisitos de las partes interesadas (Propietarios, trabajadores, clientes, proveedores, gobierno, entidades legales y reglamentarias, comunidad en general, entre otras). - Características y especificaciones de los productos y/o servicios - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio, con el sistema de gestión ambiental, y 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones internas y externas determinadas y direccionadas a las partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de comunicación es internas y externas. - Procedimiento de control de documentos. 	7.4; 7.5	7.4; 7.5	4.4.3; 4.4.4; 4.4.5; 4.5.4	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios vinculados al fan page 	<ul style="list-style-type: none"> - La no determinación de las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG, lo cual no permitiría el desarrollo eficaz del sistema de gestión organizacional. - La no participación, información y consulta a los trabajadores y partes interesadas externas pertinentes acerca de asuntos relativos a SST, tales como la identificación de peligros, valoración de riesgos, determinación de controles, investigación de incidentes, desarrollo y revisión de políticas y objetivos de SST, la consulta en donde haya cambios que afectan su SST, y la representación en asuntos en SST, lo cual incrementaría la potencialidad de ocurrencia de dichos incidentes. - La no determinación, creación, actualización y control de la información documentada, lo cual impediría llevar a cabo una

con el sistema de gestión SST.							implementación eficaz del sistema de gestión organizacional y se incrementaría la potencialidad de cometer errores e incidentes en los procesos de dicho sistema.
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	---

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Contabilidad		Lograr proporcionar información de los hechos económicos y financieros de la empresa; de forma continua, ordenada y sistemática; con el fin de llevar cuenta y razón de cada movimiento que afecten las finanzas de la Empresa, dando a conocer resultados, para una acertada toma de decisiones.				Subgerente administrativo y financiero y Contador	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Registros y soportes contables de acuerdo al desarrollo del objeto social de la Empresa y que cumplan con los requisitos de ley - Información de las dependencias de Nomina, Facturación y recaudo, Activos fijos, Inventarios, Tesorería y Presupuesto - Solicitudes de los Entes Gubernamentales - Solicitudes de certificaciones para proveedores, acreedores y otros terceros - Información bancaria - Documentación para trámites de pago en tesorería - Informe de entradas y 	<ul style="list-style-type: none"> - Emisión de Estados Financieros - Conciliaciones y registro de: Nomina, Ingresos, recaudo, depreciaciones de activos fijos, movimiento de efectivo y contabilización de giros presupuestales - Cargue de Informes SUI, CHIP, Contraloría y la CRA - Certificados de Ingresos y retenciones, Estado de cuentas y certificaciones por realización de descuentos - Conciliaciones de la cuentas de ahorro, corrientes y fiducias que posee la Empresa con cada una de las Entidades Financieras - Revisión y Contabilización de proveedores, acreedores y otros terceros - Amortización del Activo como gasto diferido 	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de la Situación Financiera, Estado de Resultado Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de flujo de efectivo - Procedimiento Registros Nomina - Procedimiento facturación - Procedimiento conciliación de caja - Procedimiento de Activos Fijos - Procedimiento contabilización de cuentas - Formatos de las Entidades Gubernamentales 	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Margen operacional de utilidad - Margen neto utilidad - Rendimiento patrimonio - Rendimiento de la inversión 	<ul style="list-style-type: none"> - Déficit presupuestal para el cumplimiento de compromisos tributarios y otros de la Empresa; generando sanciones, multas de intereses de la empresa. - Trámites no oportunos de contratistas y proveedores; generando sanciones e intereses por presentación extemporánea de impuestos. - Inconsistencia en la información generada por el módulo contable; generando errores

<ul style="list-style-type: none"> - salidas de Almacén - Informe de descuentos por préstamos a Empleados - Informe de procesos judiciales - Responsabilidades Tributarias - Responsabilidades para ejercer Actividad Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> - Contabilización del Ingreso financiero e informe por empleado de la deuda pendiente por cobrar correspondiente al Fondo de Vivienda - Provisión de Litigios y Demandas - Elaborar, liquidar y presentar los formatos ante la DIAN y Municipios los Impuestos de Retenciones en la Fuente, IVA, Renta, Impuesto a la Riqueza, Contribuciones, Retenciones de ICA, Impuesto de Industria y comercio y realizar sus respectivos registros en libros. - Liquidación para presentación y pago ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga lo que corresponde a la Renovación de la Matrícula Mercantil y de Establecimientos de Comercio, agencias y sucursales, Afiliación ante Cámara de Comercio y Presentación de Estados Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> - Certificaciones Formato Arcosis 54-330 - Formato de conciliaciones bancarias - Procedimiento conciliaciones bancarias - Procedimiento contabilización de cuentas - Comprobante de Causaciones (CAUSA)-Sistema Arcosis - Procedimiento contabilización salidas de Almacén - Comprobante de Notas Contables (NOCON)-Sistema Arcosis - Proceso 54-380-2 Sistema Arcosis - Procedimiento presentación de Impuestos - Comprobante de facturación (FACTU)-Sistema Arcosis - Formato Registro Mercantil - Carta de presentación de Estados Financieros 				<ul style="list-style-type: none"> - en la información financiera. - Presentación no oportuna e ineficaz de los módulos integrados para la generación de información; generando atrasos en la presentación de informes financieros, contables y tributarios.
--	---	--	--	--	--	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES		
Control interno	Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados conforme a los requisitos propios de la organización y Marco Legal vigente.				Jefe control interno		
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Estado e importancia de los procesos a auditar - Cambios que afecten a la organización - Resultados de auditorías previas 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de las auditorías internas, correcciones y acciones correctivas en caso de no conformidad con los requisitos auditados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento planes de mejoramiento - Formato seguimiento plan de acción auditoría de calidad - Procedimiento de auditorías internas - Plan de auditoría - Actas de reunión auditoría - Informe auditoría 	4.4.1			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento programa de auditorías 	<ul style="list-style-type: none"> - Que no se cumplan los intervalos planificados para la realización de las auditorías. - Auditoría interna sin el logro de su objetivo. - Que no se proporcione información acertada y/o a tiempo adecuado acerca del estado de conformidad del SIG.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES		
Gestión ambiental	Reducir el consumo de agua y energía mediante la implementación, monitoreo y seguimiento de los Programas de ahorro y uso eficiente de agua y energía.				Jefe Disposición Final Interventora Ambiental Supervisor Disposición Final		
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Planilla Única de Información de Bascula. - Informes mensuales de Actividades del Consorcio Disposición Final. - Seguimiento mensual del Informe. - Seguimiento Diario de Actividades de Disposición Final. - Informes de Contratistas de Obras civiles y Estudios de diseño y Ambientales. - Certificación de la Calibración y mantenimiento de las básculas. - Monitoreos semestrales de composición de biogás, calidad de aire y calidad de aguas - Requisitos del cliente. - Requisitos para los productos y servicios. - Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y a los sistemas de gestión ambiental y SST. - Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de residuos sólidos dispuestos, Capacidad remanente sitio DF, Aprovechamiento de residuos, Generación de abono orgánico, Toneladas recicladas. - Informe de Plan de Manejo Ambiental. - Informes presentados a los entes de control. - Especificaciones técnicas de productos y servicios. - Criterios de aceptación para los productos y servicios. - Criterios de operación de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo. - Implementación del control de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con los criterios de operación establecidos. - Información documentada 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de operaciones del sitio de disposición final. - Plan de contingencias D.F. - Procedimiento disposición final. - Formato de Acta de Seguimiento Diario. - Formato de Acta mensual de revisión de Informe. - Informes Contratistas. - Formatos del Sistema de Gestión Ambiental (por implementar) 	4.4.1			<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de residuos sólidos dispuestos. - Capacidad remanente sitio DF. - Aprovechamiento de residuos. - Generación de abono orgánico. - Toneladas recicladas. 	<ul style="list-style-type: none"> - No realizar separación de Residuos Sólidos en la fuente proveniente de las actividades administrativas y operativa desarrollada en la Empresa, generando mayor contaminación y pérdida de capacidad remanente en el sitio de Disposición final. - No se realiza seguimiento y control de ahorro de agua y energía, generando

<p>el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. 	<p>necesaria para dar confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios planificados del SIG y revisión de las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso. 					<p>impactos ambientales e incumpliendo con la normatividad ambiental.</p>
---	--	--	--	--	--	---

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES		
informática	Garantizar de manera permanente y oportuna la disponibilidad, integridad, reserva, confidencialidad y respaldo de los datos y la información de la entidad, mediante la formulación de políticas y el seguimiento para su aplicación; la constante actualización del uso de nuevas tecnologías y el soporte tecnológico de los sistemas, estructuras y equipos que almacenamiento, manejo y transporte de los datos y la información facilitando a los colaboradores la ejecución de operaciones institucionales.				Profesional sistemas		
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Manuales y automáticas - Necesidades de mantenimiento - Requerimientos - Normatividad legal y reglamentaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Solución a requerimientos - Copias de seguridad - Informes 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento informático - Plan de mantenimiento - Soporte usuarios - Reporte Backus - Recepción requerimientos 	4.4.1			-Tiempo de respuesta requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de información almacenada en los softwares de la empresa

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Jurídica		Asegurar el cumplimiento legal y reglamentario de todas las operaciones de la Empresa a través de un continuo y eficiente apoyo de parte de los profesionales adscritos a la Dirección Jurídica.				Director Jurídico	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Documentos requeridos para los contratos - Investigaciones administrativas - Acciones constitucionales - Resoluciones internas - Oficios internos y externos - Documentos contractuales soporte a los contratos 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos elaborados - Contestación tutelas - Contestación demandas - Contratación acción de grupo - Contestación demandas laborales - Numeración de resoluciones y archivo de las mismas 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Gestión Jurídica - Recepción de documentos internos - Recepción de documentos externos - Contratos elaborados - Informes presentados - Seguimientos a procesos internos - Aprobación pólizas 	4.4.1			<ul style="list-style-type: none"> - Estado procesos judiciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Errores en la elaboración y legalización de contratos; posible detrimento al contratista y/o la Emab SA ESP, investigaciones disciplinarias, penales y/o fiscales. - Errores en la proyección de actos administrativos; teniendo como consecuencia sanciones. - Posible vencimiento de términos para contestar los diferentes requerimientos por el no envío oportuno de la información que se requiere para dar contestación a ellos en el término legal y los supervisores no envían en el término de tres días hábiles el acta de inicio de los contratos, las cuales tiene que ser subidas a la página de SIA obeserva de la contraloría

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Nómina	Desarrollar integralmente el Modulo de Nomina por medio del sistema que maneja la empresa ARCO SIS, para la mejora continua realizando una liquidación y pago confiable a los trabajadores, incluyendo las novedades en cada periodo de liquidación de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P.					Subgerente Administrativo y Financiero, Profesional de Talento Humano, Técnico de Nomina	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Novedades de nómina quincenales - Horas Extras - Vacaciones - Nivelaciones salariales - reemplazos - Ascensos - Libranzas - Incapacidades - Ausentismo - Liquidaciones - Beneficios Convencionales - Autoliquidaciones de pago de Seguridad Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Pre nómina - Liquidación de Nomina - Archivo plano de pago de nómina para bancos - Descuentos realizados por trabajador - Total deducido – Neto pagado - Desprendibles de Pago 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento elaboración de nómina - Informes sistema ARCOSIS PLUS 	4.4.1			- N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Personal insuficiente y/o no competente lo cual no permitiría lograr una implementación eficaz del SIG y para la operación eficaz de los procesos. - No contar con mecanismos de seguridad en el sistema ni el manejo por parte de los superiores para garantizar una buena revisión.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Planeación	Organizar el desarrollo y ejecución de los propósitos y objetivos institucionales mediante la formulación de planes de acción que orienten a las áreas estratégicas de la institución en la realización de las metas misionales.					Directora de planeación	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Información Técnica, financiera y operativa - Encuesta personal - Informes de Dependencias - Indicadores metas anuales - Recopilación de información dependencias - Matrices de riesgos dependencias - Matrices de riesgos de corrupción por dependencias - Directrices Gerenciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Acción - Informe de gestión - Informes de junta - Plan de acción del plan corporativo - Generación de Tarifas - Mapa de riesgos por procesos - Mapa de riesgos corrupción 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento administración del riesgo - Formato identificación de riesgos - Formato mapa de riesgos - Formato seguimiento a riesgos - Seguimiento plan anticorrupción 	4.4.1			<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> - No realizar la medición y seguimiento al plan de acción establecido, Posible incumplimiento al plan de acción establecido y desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por la Empresa. - Error en el desarrollo de metas factibles, para la formulación de planes. - Imposibilidad en la Alta Dirección y en los Jefes de Dependencias de conocer oportunamente el grado de cumplimiento de la Gestión propia o Institucional. - Error en el calculo de tarifas; generando un cobro inadecuado a los usuarios.

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Facturación y cartera		Realizar la facturación correcta del servicio Ordinario de Aseo, servicio Especial y Servicio de Disposición Final, a través del proceso de Facturación en Conjunto con las Entidades Factoradoras Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y la ESSA y el proceso de facturación Directa de los usuarios de Disposición Final, Especiales y Pilas				Profesional de facturación y cartera	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de vinculación de nuevos usuarios - Reporte planilla de Novedades - Tarifas Resolución Cra. 720 de 2015 - Bases de Datos Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Generar los archivos mediante proceso de prefacturación emitido por el sistema ARCOSIS: NOVтарIF, NOVFACTU NUEVOASE, USOASE, MULTIUSUAR, ESTRATOASE, CICLOASE según los requerimientos técnicos dados por el amb; igualmente se genera el archivo de facturación a remitir de los usuarios de facturación conjunta con la ESSA. - Para los usuarios directos de servicio especial, pilas y Disposición la emisión de la factura del respectivo servicio. - Archivos de Informes de Facturación, Recaudo y Cartera para el área de contabilidad. - Archivos de información para SUI 	<ul style="list-style-type: none"> - Formato reporte de informe de facturación del amb y ESSA - Formato Informe de Ajustes amb - Formato Informe de facturación Disposición Final - Formato Informe de Recaudo amb - Formato Informe de recaudo ESSA - Formato Informe de recaudos Diarios Báscula - Formato Informe de Recaudo Pilas 	4.4.1			<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia del Recaudo - Recuperación de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> - Error en la aplicación de tarifa. - No aplicación de novedades - No envío de archivos de novedades y facturación en las fechas estipuladas por las entidades factoradoras.

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Presupuesto		Garantizar el cumplimiento de la norma en materia presupuestal para controlar el ingreso, el gasto y la inversión a través de un eficaz cumplimiento de las directrices establecidas en el área.				Subgerente administrativo y financiero y profesional de presupuesto	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Directrices gerenciales - Presupuesto aprobado - Solicitudes de CDP'S 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución presupuestal de Ingresos y Egresos - CDP'S 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento ejecución presupuestal 	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de Gastos - Ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar gastos sin soporte de verificación real de los ingresos

<ul style="list-style-type: none"> - RP'S - Adiciones - Modificaciones al presupuesto - Traslados presupuestales 	<ul style="list-style-type: none"> - RP'S - Informes de Presupuesto - Giros 					de Ingresos	teniendo como consecuencia una incertidumbre en materia presupuestal. <ul style="list-style-type: none"> - Inicio de operaciones o acciones sin el debido cumplimiento de los requisitos documentales; Generando pérdidas económicas para el contratista o proveedor.
--	--	--	--	--	--	-------------	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Tesorería	Garantizar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y recaudo de los ingresos. Controlar y efectuar los pagos de manera oportuna, teniendo como herramienta el Flujo de Caja y las directrices y autorizaciones.					Subgerente Administrativo y financiero y Profesional tesorería	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto Aprobado y sus modificaciones - Inclusión de facturación de usuarios pagados en efectivo, transacciones diarias remitidas por Facturación y/o Cartera. - Inclusión de Bascula los recaudos de los usuarios pagadas en efectivo por Disposición Final. - Cualquier otro ingreso. - Cuentas por pagar recibidas del Área de Contabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programación del Plan Anualizado de Caja - Informe de Cuentas por pagar recibidas en Tesorería para su respectiva aprobación. - Comprobantes de egreso con pago en Cheque o transferencia con los debidos soportes. - Reporte diario de saldos de bancos, caja y cuentas por pagar. - Comprobantes de Ingreso por recibos de caja y cupones. - Flujo de Caja anual y mensual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Programación del Plan Anualizado de Caja - Pagos de Cuentas y Servicios - Registro De Ingresos - Procedimiento de Flujo de Caja 	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Flujo de Fondos positivo - Cumplimiento de los pagos 	<ul style="list-style-type: none"> - Que no se haga un uso eficiente de los recursos de la Empresa; generando detrimento patrimonial y pérdida de confianza en el sector financiero - Pérdida o desvío de recursos; dejando en déficit la Empresa. - Demora en los pagos. - Pagos a destinaciones

							distintas al real
--	--	--	--	--	--	--	-------------------

7.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO OPERACIÓN

MISIÓN	AUTORIDAD	RECURSOS
Planificar, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, considerando los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo	Gerente general	Humanos, económicos, financieros, de ambiente apropiado para los procesos, y de infraestructura tal como la maquinaria y equipo para los procesos, tecnológicos y de comunicaciones, entre otros.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	RESPONSABLES
Gestión comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar las actividades comerciales de la empresa, de manera que se mantenga una comunicación fluida entre los usuarios, los organismos de control y la empresa.. - Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la prestación del servicio - Determinar los requisitos para los servicios que se van a ofrecer a los clientes considerando cualquier requisito legal y reglamentario aplicable y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario. - Conocer la percepción y opinión pública de todos los usuarios en lo que a la prestación del servicio se refiere. - Realizar las diferentes actividades de capacitación y sensibilización de la comunidad en el Adecuado Manejo de Residuos Sólidos. 	Directores de producción o proyectos, diseño, comercial, compras, director de calidad, SST, y ambiental.

ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos del cliente. - Bases de Datos Comerciales - Requisitos para los servicios. - Plan Estratégico y 	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas Comerciales - Vinculación de Nuevos usuarios. - Fidelización de Usuarios - Tabulación Instrumento Encuesta, - Certificación de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de vinculación de usuarios GC-PR-02 - Guía de Satisfacción del Usuario. - Procedimiento de 	8.2	6.1.3	4.3.2	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación de Usuarios - Porcentaje de Cobertura - Satisfacción del Usuario - Sensibilización 	<ul style="list-style-type: none"> - El no cumplimiento a los usuarios de lo establecido en propuesta comercial - La no determinación de los requisitos para los servicios que se van a

Corporativo	sensibilizados.	Buzón de Sugerencias GC-PR-09 - Procedimiento de Cultura ciudadana. Gestión Social GC-PR-07				de Usuarios	ofrecer a los clientes considerando cualquier requisito legal y reglamentario aplicable y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario. - La no capacidad de la organización de cumplir los requisitos para los servicios de aseo ofrecidos y pactados con los clientes, lo cual generaría un alto nivel de desconfianza, malestar e incluso la pérdida de los mismos.
-------------	-----------------	--	--	--	--	-------------	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Barrido		- Asegurar la obtención del servicio de barrido conforme a los requisitos aplicables (requisitos legales y reglamentarios, del cliente y los establecidos por la propia organización), sin originar daños a la salud de los trabajadores y manteniendo bajo control los impactos ambientales en el entorno.					Subgerente técnico operativo, supervisores	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS	
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001			
<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos del cliente. - Requisitos para los productos y servicios. - Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y a los sistemas de gestión ambiental y SST. - Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso 	<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones técnicas de productos y servicios. - Criterios de aceptación para los productos y servicios. - Criterios de operación de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo. - Implementación del control de los 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de prestación del servicio público domiciliario de aseo. - Plan de Contingencias de Barrido. - Procedimiento de Barrido. - Instructivo 	8.1; 8.5	8.1	4.3.1; 4.4.6	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de Barrido. - Eficiencia Barrido 	<ul style="list-style-type: none"> - No ejecución del barrido según lo planificado, generando sanciones e incumplimiento, quejas de los usuarios y retiros 	

<p>especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Micro rutas del servicio de barrido. - Recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. 	<p>procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con los criterios de operación establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información documentada necesaria para dar confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. - Cambios planificados del SIG y revisión de las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso. 	<p>inspección del servicio de barrido.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Recolección y transporte		<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la obtención del servicio de recolección y transporte conforme a los requisitos aplicables (requisitos legales y reglamentarios, del cliente y los establecidos por la propia organización), sin originar daños a la salud de los trabajadores y manteniendo bajo control los impactos ambientales en el entorno. 				Subgerente operativo, supervisores	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos del cliente. - Requisitos para los productos y servicios. - Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y a los sistemas de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones técnicas de productos y servicios. - Criterios de aceptación para los productos y servicios. - Criterios de operación de los 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de prestación del servicio público domiciliario de aseo. - Plan de Contingencias de Recolección. 	8.1; 8.5	8.1	4.3.1; 4.4.6	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura de residuos. - Eficiencia de Recolección - Cumplimiento Horarios de recolección. 	<ul style="list-style-type: none"> - No ejecución de la recolección y transporte según lo planificado, generando sanciones e incumplimiento, quejas de los usuarios y retiros.

<ul style="list-style-type: none"> - ambiental y SST. - Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. - Micro rutas de Recolección y Transporte. - Recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. - 	<ul style="list-style-type: none"> procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo. - Implementación del control de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con los criterios de operación establecidos. - Información documentada necesaria para dar confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. - Cambios planificados del SIG y revisión de las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar cualquier efecto 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de recolección y transporte - Procedimiento mantenimiento correctivo y preventivo. 				<p>Rendimiento Operativo.</p>	
---	--	---	--	--	--	-------------------------------	--

PLANO CONTROLADA

	adverso.					
--	----------	--	--	--	--	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Disposición final		<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y desarrollar las actividades de proceso de disposición final necesarios para que se obtenga un servicios conforme a los requisitos aplicables, considerando el bienestar y la salud de los trabajadores y el control sobre los impactos ambientales que se deriven de la prestación del servicio. - Implementar disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. - Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. 				Jefe Disposición Final Interventora Ambiental Supervisor Disposición Final Subgerente Técnico Operativo	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Planilla Única de Información de Bascula. - Informes mensuales de Actividades del Consorcio Disposición Final. - Seguimiento mensual del Informe. - Seguimiento Diario de Actividades de Disposición Final. - Informes de Contratistas de Obras civiles y Estudios de diseño y Ambientales. - Certificación de la Calibración y mantenimiento de las 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de residuos sólidos dispuestos, Capacidad remanente sitio DF, Aprovechamiento de residuos, Generación de abono orgánico, Toneladas recicladas. - Informe de Plan de Manejo Ambiental. - Informes presentados a los entes de control. - Especificaciones técnicas de productos y servicios. - Criterios de aceptación para los productos y servicios. - Criterios de operación de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de operaciones del sitio de disposición final. - Plan de contingencia D.F. - Procedimiento disposición final. - Formato de Acta de Seguimiento Diario. - Formato de Acta mensual de revisión de Informe. - Informes 	8.1; 8.5	8.1	4.3.1; 4.4.6	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de residuos sólidos dispuestos. - Capacidad remanente sitio DF. - Aprovechamiento de residuos. - Generación de abono orgánico. - Toneladas recicladas. 	<ul style="list-style-type: none"> - No realizar adecuadamente el tratamiento diario (disgregación, compactación, cubrimiento) de los residuos sólidos que ingresan al sitio de disposición final (celda 04), generando

<p>básculas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreos semestrales de composición de biogás, calidad de aire y calidad de aguas - Requisitos del cliente. - Requisitos para los productos y servicios. - Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y a los sistemas de gestión ambiental y SST. - Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. - Recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. 	<p>seguridad y salud en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación del control de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con los criterios de operación establecidos. - Información documentada necesaria para dar confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. - Cambios planificados del SIG y revisión de las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso. 	<p>Contratistas.</p>					<p>presencia de gallinazos, proliferación de vectores, olores ofensivos y sanciones por entes de control.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afloramientos de lixiviados, generando contaminación de los recursos suelo, agua aire y contaminación visual; ocasionando posibles sanciones por entes de control. - No contar con vías de acceso adecuadas a la celda de disposición de final, impidiendo el descargue de los vehículos y el tratamiento de los residuos sólidos. - No contar con
--	--	----------------------	--	--	--	--	--

							el sistema para pesaje y de registro en la báscula para tráfico pesado.
--	--	--	--	--	--	--	---

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Limpieza urbana	- Asegurar la obtención del servicio de limpieza urbana conforme a los requisitos aplicables (requisitos legales y reglamentarios, del cliente y los establecidos por la propia organización), sin originar daños a la salud de los trabajadores y manteniendo bajo control los impactos ambientales en el entorno.					Subgerente operativo, supervisores	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos del cliente. - Requisitos para los productos y servicios. - Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y a los sistemas de gestión ambiental y SST. - Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. 	<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones técnicas de productos y servicios. - Criterios de aceptación para los productos y servicios. - Criterios de operación de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo. - Recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. - Implementación del control de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con los criterios de operación establecidos. - Información documentada necesaria para dar confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de control limpieza urbana 	8.1; 8.5	8.1	4.3.1; 4.4.6	- Área intervenida	No ejecución del servicio de limpieza urbana según lo planificado, generando sanciones e incumplimiento, quejas de los usuarios y retiros

	<p>planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios planificados del SIG y revisión de las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso. 					
--	--	--	--	--	--	--

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Tratamiento de lixiviados		<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y desarrollar las actividades de proceso de tratamiento de lixiviados necesarios para que se obtenga un servicios conforme a los requisitos aplicables, considerando el bienestar y la salud de los trabajadores y el control sobre los impactos ambientales que se deriven de la prestación del servicio. 				Jefe disposición final Interventoría de la PTLX	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Informe del Consorcio Gestión Sostenible. - Informe de la Interventoría. - Acta de seguimiento diario del tren de tratamiento. - Acta de seguimiento de control de los mantenimientos realizados al sistema operativo de la ptx. - Actas de seguimiento a los monitoreos mensuales. - Requisitos del cliente. - Requisitos para los productos y 	<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones técnicas de productos y servicios. - Criterios de aceptación para los productos y servicios. - Criterios de operación de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo. - Recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. - Implementación del control de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con los criterios de operación establecidos. - Información documentada necesaria para dar confianza en que los procesos se han llevado a cabo 	<ul style="list-style-type: none"> - Formatos de seguimiento a los monitoreos. - Formato de seguimiento diario de operación de la planta de tratamiento de lixiviados. - Formato de Seguimiento de mantenimientos preventivos de la planta de tratamiento de lixiviados. - Especificaciones técnicas de productos y servicios. - Planes de calidad o de gestión integral. - Procedimientos de identificación de aspectos ambientales, valoración de impactos y determinación de controles. - Procedimiento de identificación de peligros, valoración de impactos y 	8.1; 8.5	8.1	4.3.1; 4.4.6	Remoción de cargas contaminantes	<ul style="list-style-type: none"> - No realizar el tratamiento del total del afluente de lixiviados producidos en el Carrasco y que generen sanciones de los entes de control. - Parada de la planta de lixiviados por falta de conocimiento, contaminando las fuentes superficiales más cercanas - No cumplir con los valores

<ul style="list-style-type: none"> - servicios. - Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y a los sistemas de gestión ambiental y SST. - Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. 	<ul style="list-style-type: none"> - según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. - Cambios planificados del SIG y revisión de las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso. 	<ul style="list-style-type: none"> - determinación de controles. - Matriz o panorama de identificación de aspectos ambientales, valoración de impactos y determinación de controles. - Matriz o panorama de peligros de identificación de peligros, valoración de impactos y determinación de controles. 					<p>máximos permisibles exigidos por la ley y que generen sanciones de los entes de control.</p>
--	---	---	--	--	--	--	---

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
Control de los procesos, productos y servicios contratados externamente	<p>Garantizar que los procesos, productos y servicios comprados o contratados externamente cumplan con los requisitos de compra especificados, considerando además de los requisitos de calidad, los impactos ambientales y de riesgos laborales que puedan producir durante la incorporación dentro de los procesos donde se va a realizar los productos o prestar los servicios.</p> <p>Cumplir a cabalidad el proceso de entrega para el desarrollo de cada una de las actividades de la empresa , satisfacer la necesidad de las distintas dependencias y de la parte operativa que depende de dicho suministro para su evolución y cumplimiento de los procesos de operación y/o misionales</p>					Auxiliar de compras, Subgerente técnico operativo	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades del cliente. - Requisitos del producto o servicio. - Necesidades de la propia organización. - Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto considerando los aspectos ambientales y 	Productos y servicios contratados externamente, conformes con los requisitos especificados por la organización.	Procedimiento de compras.	8.4	8.1	4.4.6 b)	Desempeño integral de proveedores (proveedores confiables respecto a total de proveedores). Mide la eficacia de la actividad de selección, evaluación y re-evaluación de	<ul style="list-style-type: none"> - Productos fuera de especificaciones; productos incompletos o referencias diferentes a las solicitadas; productos que no lleguen a tiempo o que no lleguen. - Factura con inconsistencias en el

<p>peligros potenciales que pueda tener un impacto significativo durante la incorporación dentro de los productos y servicios de la organización.</p>						<p>proveedores en cuanto al cumplimiento de las especificaciones del producto, y los requisitos ambientales y de seguridad y salud aplicables.</p>	<p>NIT, razón social, o que no cumpla con la legislación vigente en materia de facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregas erradas y/o incompletas a las áreas solicitantes.
---	--	--	--	--	--	--	--

7.4 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

MISIÓN	AUTORIDAD	RECURSOS
<p>Evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión en el ámbito de la calidad, del medio ambiente y de la seguridad y salud en el trabajo, para determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de las partes interesadas y aumentar su satisfacción</p>	<p>Gerente general</p>	<p>Humanos, económicos, financieros, de ambiente apropiado para los procesos, y de infraestructura tal como la maquinaria y equipo para los procesos, tecnológicos y de comunicaciones, entre otros.</p>

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					RESPONSABLES	
<p>PQR y Satisfacción del cliente</p>	<p>Dar respuesta en los términos legales a las Peticiones, Quejas o Reclamos que sean radicados a la Empresa de Aseo de Bucaramanga SA ESP, por cualquiera de los medios (físico, electrónico, telefónico o punto de atención)</p>					<p>Directores área comercial y operativa con el apoyo del coordinador del SIG</p>	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Quejas y reclamos. - Retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados. - Reuniones con los clientes. - Análisis de cuotas de mercado. - Las felicitaciones. - Las garantías utilizadas. - Informes de agentes 	<p>Información proveniente del cliente para ser utilizada para aumentar su satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de satisfacción del cliente. - Encuestas de satisfacción del cliente. 	<p>9.1.2</p>	<p>N.A.</p>	<p>N.A.</p>	<p>Índice de satisfacción del cliente (Sumatoria respuestas excelentes y buenas, respecto al total de encuestas realizadas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No dar respuesta en el término de quince (15) días hábiles a las Peticiones, Quejas o Reclamaciones, debidamente radicadas en esta empresa. - No dar respuesta de fondo a una Petición, Queja o

comerciales.							Reclamo, o notificarla indebidamente.
--------------	--	--	--	--	--	--	---------------------------------------

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Desempeño de procesos		Realizar el seguimiento y la medición del sistema de gestión organizacional en el ámbito de la calidad, del medio ambiente y de la seguridad y la salud en el trabajo, y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del mismo y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de dicho sistema.				Gerente junto con directores de área o líderes de procesos.	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Conformidad de los productos y servicios. - El grado de satisfacción del cliente. - El desempeño y eficacia del SIG. - Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. - Desempeño de proveedores externos. - Necesidad de mejoras en el SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformidad del SIG. - Mejora continua de la eficacia del SIG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de sistema de gestión organizacional en el ámbito de la calidad, del medio ambiente y de la seguridad y la salud en el trabajo. - Informes de análisis de resultados. 	9.1	9.1	4.5.1	Cumplimiento de la planificación del seguimiento y medición (Número de mediciones realizadas en fechas establecidas respecto al total de inspecciones programadas). Este indicador aporta información respecto mide la ejecución de las actividades necesarias de seguimiento y medición.	El desconocimiento por parte de la organización del desempeño del sistema de gestión organizacional en el ámbito de la calidad, del medio ambiente y de la seguridad y la salud en el trabajo lo cual impide a la empresa identificar oportunidades de mejora ante una posible toma errada de decisiones.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	RESPONSABLES
Evaluación del cumplimiento legal y otros.	Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la organización determine.	Gerente junto con directores de área o líderes de procesos.

ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio. - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el sistema de gestión ambiental. - Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el sistema de gestión SST. 	Resultados de la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales. - Registros de resultados de la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos y respectivos planes de acción en caso de ser necesario. 	N.A.	9.1.2	4.5.2	N/A	El desconocimiento por parte de la organización del desempeño de su sistema de gestión organizacional en el ámbito legal y reglamentario lo cual podría ocasionar sanciones por parte de las autoridades competentes.

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	RESPONSABLES
Auditoría interna	Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos propios de la organización, los requisitos de las normas internacionales adoptadas por la organización, y los legales y reglamentarios relacionados con el producto, sus aspectos ambientales y de SST, y se implementa y se mantiene eficazmente.	Representante de la alta dirección y auditores internos.

ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Estado e importancia de los procesos a auditar. - Cambios que afecten a la organización. - Resultados de auditorías previas. 	Informe de resultados de las auditorías internas, y correcciones y acciones correctivas en caso de no conformidad con los requisitos auditados.	Procedimiento de auditoría interna.	9.2	9.2	4.5.5	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de la planificación de las auditorías (Auditorías realizadas respecto a las auditorías planificadas). Este indicador mide el cumplimiento de la planificación, como herramienta que asegura 	Que no se cumplan los intervalos planificados para la realización de las auditorías del SIG; que no se proporcione información acertada acerca del estado de conformidad del SIG

						<ul style="list-style-type: none"> - la eficacia del proceso. - (Cumplimiento de - Oportunidad en la presentación de informes de auditoría (No. de días que sobrepasa el plazo máximo para la entrega de informes de auditoría respecto al plazo máximo establecido para la entrega de informes de auditoría * 100). Este indicador mide el porcentaje de retraso en la entrega de informes de auditoría. Establecer como plazo máximo, 3 días hábiles para la presentación del informe de auditoría. 	<p>por falta de competencia del auditor, y/o que no se reporte a tiempo el estado de conformidad del SIG a través de los respectivos informes, impidiéndose de esta manera conocer el estado real de conformidad del SIG para reaccionar de manera apropiada y oportuna ante las debilidades las no conformidades detectadas.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Revisión por la dirección		Revisar el sistema integrado de gestión de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.				Alta dirección de la organización con el apoyo de su representante.	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; - Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión; - La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> - Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema integrado de gestión; - Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua; - Decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento o instructivo de revisión por la dirección. - Cronograma de revisión por la dirección. - Informe de revisión por la dirección. 	9.3	9.3	4.6	Avance en la mejora del sistema de gestión (Acciones de mejora propuestas en las revisiones del sistema por la dirección al año). Mide el impulso hacia la mejora continua mediante la propuesta de acciones concretas	Al no revisarse el SIG por parte de la alta dirección, éste permanecerá estático lo cual no permite su adecuación, eficacia, y alineación continua convirtiéndose esto en una contradicción

<p>incluyendo la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, el grado en el que se han logrado los objetivos del SIG, el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados del seguimiento y medición, los resultados de las auditorías internas, el desempeño de los proveedores externos, las evaluaciones de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos,</p> <ul style="list-style-type: none"> - La adecuación de recursos; - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades; - Los resultados de la participación y consulta; - Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas incluidas las quejas; - El estado de las investigaciones de incidentes; - Las oportunidades de mejora. 	<p>relacionadas con cualquier necesidades de cambio en el SIG;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos del SIG; - Las oportunidades de mejorar la integración del SIG. - Necesidades de recursos. - Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización. 					<p>en las revisiones del sistema por la dirección.</p>	<p>con la dirección estratégica de la organización.</p>
--	---	--	--	--	--	--	---

ACTIVIDAD/ELEMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS			RESPONSABLES			
No conformidad y acción correctiva	Garantizar que todas las no conformidades detectadas a través de las diversas actividades de seguimiento y medición, incluyendo todas aquellas incidencias provocadas directamente al cliente, al entorno y/o a las personas, se identifiquen, controlen y reciban el tratamiento adecuado a fin de evitar que vuelvan a aparecer.			Alta dirección de la organización con el apoyo de su representante.			
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS		

		ASOCIADA)			18001		
<ul style="list-style-type: none"> - No conformidades reportadas en las auditorías internas y externas. - Deficiente desempeño de los procesos del SIG. - No conformidad del producto y/o servicio. - Quejas y/o reclamos de clientes. - El no cumplimiento de los objetivos del SIG. - Deficiente desempeño de los proveedores externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas debidamente implementadas. - Cambios en el SIG cuando fuera necesario. 	Procedimiento de acciones correctivas.	10.2	10.2	4.5.3.2	Eficacia del tratamiento de las no conformidades (No conformidades tratadas eficazmente respecto a las no conformidades reportadas). Este indicador mide la eficacia de las acciones correctivas tomadas por las no conformidades reportadas.	Que no se reporten las no conformidades detectadas y/o que no se les dé el tratamiento oportuno y apropiado lo cual no garantizaría que estas volvieran a aparecer.

ACTIVIDAD/ELEMENTO		OBJETIVOS ESPECIFICOS				RESPONSABLES	
Mejora continua		Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG.				Alta dirección de la organización con el apoyo de su representante.	
ENTRADAS	SALIDAS/RESULTADOS	EVIDENCIA (INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA)	CORRESPONDENCIA CON REQUISITOS			INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
<ul style="list-style-type: none"> - Resultados del análisis y la evaluación del SIG. - Salidas de la revisión por la dirección. 	SIG conveniente, adecuado y eficaz.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento o instructivo de revisión por la dirección. - Procedimiento manejo integral del cambio. - Informe de revisión por la dirección. 	10.3	10.3	4.5.3.2; 4.6	Mejoramiento del SIG (No. de cambios para mejorar el SIG aprobados e implementados). Mide el mejoramiento continuo del SIG y al mismo tiempo la participación del personal. Como meta para este proceso debe establecerse como mínimo 1 cambio aprobado e implementado por proceso o área en 1 mes, todos los meses del año	Que el personal de la organización no participe en la mejora continua del SIG, aun habiendo oportunidades de mejora continua que ameriten su implementación a través de la participación de dicho personal.

8. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Original	23 de Diciembre de 2016
02	Actualización general del manual	13 de Junio de 2017