

## PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

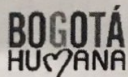
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO 04/11/2014

PROCESO GESTION SOCIAL , COMUNICACIONAL, AMBIENTAL Y ATENCION AL USUARIO

RESPONSABLE DEL PROC KAROL ALDANA CASTRO (GERENTE)

Número no conformidad o hallazgo	ORIGEN (1)	EVIDENCIAS ENCONTRADAS (2)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	S (diligir)	
							Fecha -DE	AVANCE
NGSCAAU-1	Auditoria Interna	<p>Este proceso tiene a su cargo el siguiente hallazgo 2.7.3. Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria, porque la planta de asfalto mina La Esmeralda situada en la Vereda el Mochuelo Bajo Sector el Rincón no cuenta con permiso ambiental para efectuar emisiones atmosféricas de fuentes.</p> <p>En visita realizada a la planta la mina la Esmeralda el día 16 de julio de 2014, por la OC se observó la instalación del filtro de manga el cual se encuentra en funcionamiento. ( ver foto Mina la Esmeralda).</p> <p>Igualmente se observó que la empresa Ada &amp; con Ltda., con fecha 12 de julio de 2014, presentó el estudio de la medición para material particulado de la Planta de Asfalto mina la Esmeralda de propiedad de la UMV, con el fin de evaluar la efectividad del filtro de mangas fabricado por ABL Internacional S.A., encontrando que el 100% del filtro de mangas esta en funcionamiento, cumpliendo con emisión de material particulado por debajo de 150 mg/m<sup>3</sup>. De acuerdo con lo manifestado por el ingeniero involucrado en el proceso, entregado este estudio, se realizará un contrato de estudio Isocimetrico el cual se entregará a la CAR para su debida aprobación de emisiones atmosféricas.</p>	Proyectar, realizar y remitir memorando a la Gerencia de Producción solicitando el Estudio de Emisiones de la Plata de Asfalto	Profesional Universitario, Gerente GASA.	05/11/2014	14/11/2014		
NGSCAAU-2	Auditoria Interna	<p>Las funciones del proceso se encuentran definidas en el Acuerdo 11 de 2010, artículo 11, tanto para el subproceso Ambiental como para el Social y Atención al Usuario, sin embargo se observa que en este no figura el subproceso de comunicaciones ni están establecidas las funciones.</p> <p>Los funciones involucrados en el proceso cumplen las funciones conforme al cargo señaladas en la Resolución 298 de 25 de junio de 2012.</p>	Proyectar, realizar y remitir memorando a la Gerencia de Producción solicitando el Estudio de Emisiones de la Plata de Asfalto	Profesional Universitario, Gerente GASA.	05/11/2014	14/11/2014		
NGSCAAU-3	Auditoria Interna	<p>Se evidenció que el proceso Gestión Social, Comunicacional, Ambiental y Atención al Usuario, se encuentra identificado como un proceso misional. Existe una caracterización identificada con el código GSCA-CP001, Versión 2.0 aprobada y se encuentra publicada en la página pública de la Entidad, sin embargo se observó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el ítem de ENTRADAS, falta identificar inventario de Sumideros este forma parte del subproceso Ambiental.</li> <li>2. En el ítem de PROVEEDORES, falta identificar los Gestores Sociales</li> <li>3. En el ítem CLIENTES, falta agregar en el primero la palabra usuarios.</li> </ol> <p>2. Que el profesional involucrado en el subproceso Ambiental tiene una caracterización que no tiene identificado en el ítem de PROCEDIMIENTOS, el procedimiento denominado "Gestión Ambiental en Obra"</p>	Revisar y actualizar la caracterización del proceso de Gestión Social, Comunicacional, Ambiental y Atención al Usuario	Profesionales Universitarios, Profesional Especializado, Gerente GASA.	05/11/2014	15/12/2014		

<p>NGSCAAU-4</p>	<p>Auditoria Interna</p>	<p>Se evidenció que el proceso cuenta con cinco (5) procedimientos distribuidos así:</p> <p>En el subproceso de Comunicaciones, están identificados 2 procedimientos los cuales están aprobados (Comunicación Interna GSCA-PR-001 Versión 03 - Comunicación Externa GSCA-PR-002 Versión 03)</p> <p>El subproceso Ambiental, tiene identificados 2 procedimientos (Gestión Ambiental en Obra -GSCA-PR-004 y Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales - GSCA-PR005) los cuales están aprobados. Se observó, que estos deben ser objeto de revisión, toda vez que el programa de gestión ambiental fue modificado, según resolución No. 242 de 2014 emanada de</p> <p>Se observó que los formatos existentes que maneja el subproceso Ambiental (GSCA-A-FM -001 Control Ambiental, FM-002 Socialización de obra, FM-003 Control de elementos de protección personal, FM-004 Sumideros presentes, FM-005 Listado maquinaria y equipo, FM-006 Compromiso uso zonas verdes, FM-007 Orden y aseo, FM-008 Planilla de disposición escombros, FM-009 Control y evaluación S&amp;SO), se manejaron hasta el mes de marzo de 2014, a partir del mes de abril se están manejando 3 formatos los cuales se encuentran en periodo de prueba con el fin de minimizar el uso de formatos y agilizar la entrega de información y compilación de todos así: (Registro de información diaria, gestión SISOMA, Consolidación mensual de información SISOMASO cabildos, Consolidación mensual de información SISOMASO otras intervenciones)</p> <p>En cuanto al subproceso Social y Atención al Usuario, se evidenció que se levantó un procedimiento denominado "Social y atención al usuario/beneficiario", el cual está aprobado. Se observó que los formatos utilizados por el subproceso Social y Atención al Usuario (GSCA-S-FM-001 Registro socialización y documentos gestores sociales, FM-002 Base de datos comunidad, FM-003 Acta de Vecindad, FM-004 Acta de Compromiso, FM-005 Guardado herramientas maquinaria entidad, FM-006 Canalización correcta de bajantes agua lluvia, FM-007 Préstamo de baños entidad, FM-008 Registro fotográfico, FM-009 Bitácora de gestión social, FM-010 Encuesta satisfacción usuario -beneficiario, FM-011 Descripción participación ciudadana, FM-012 Identificación de reclamos y sugerencias) se están utilizando sin embargo se observó que hay formatos que no son conocidos por el profesional involucrado en este, en algunos casos no son manejados es el caso del FM-008 registro fotográfico desarrollo de obra.</p>	<p>Revisar y actualizar los procesos del subprocesos de Gestión Social, Comunicacional, Ambiental y Atención al Usuario</p>	<p>Profesionales Universitarios, Profesional Especializado, Gerente GASA.</p>	<p>05/11/2014</p>	<p>15/12/2014</p>
<p>NGSCAAU-5</p>	<p>Auditoria Interna</p>	<p>El proceso auditado, cuenta con unas base de datos, manejadas por los subprocesos Ambiental y Social y Atención al Usuario, con el fin de llevar un control actualizado, de los datos de la comunidad y de la gestión ambiental realizada en los diferentes frentes de obra.</p> <p>Se mantiene un control periódico de las necesidades principales del consumo de los elementos para cumplir con las labores propias del proceso.</p> <p>En cuanto al archivo de gestión, el proceso por no estar integrado maneja 2 archivos de uno funciona en la sede administrativa piso 16 del CAD, referente al subproceso de comunicaciones el cual está siendo operado por una funcionaria profesional que no es idónea en archivo, el otro archivo ubicado en la sede operativa, relacionado con los subprocesos ambiental y social y atención al usuario es maniobrado por una contratista quien se encuentra organizándolo, se observó que este no se encuentra ubicado en las instalaciones por falta de espacio.</p> <p>El trámite de la correspondencia se gestiona a través de una contratista quien la distribuye según la competencia de los subprocesos.</p> <p>Se evidenció que el Subproceso de Comunicaciones cuenta únicamente con 1 cámara fotográfica y 1 grabadora, no se tiene impresoras</p>	<p>Gestionar la asignación de Auxiliar Administrativo, Solicitar a la Secretaría General capacitar al personal de GASA en Gestión Documental y Archivo. Agilizar el proceso de contratación de los equipos de comunicaciones</p>	<p>Profesionales Universitarios, Profesional Especializado, Gerente GASA.</p>	<p>29/10/2014</p>	<p>14/11/2014</p>





<p>NGSCAAU-6</p>	<p>Auditoria Interna</p>	<p>Se realizó el seguimiento al Plan de Acción correspondiente al periodo auditado para la vigencia 2013 observando, que las actividades programadas en las 7 acciones estratégicas no se cumplieron en el 100%, es el caso de las actividades relacionadas con Gestionar y acompañar capacitaciones interinstitucionales sobre control social e intervención local; Informar a los veedores sobre la programación de intervenciones en la malla vial; Realizar de manera concertada Encuentros Comunitarios de información y sensibilización sobre las intervenciones de la malla vial; Encuentros previos y posteriores a la intervención vial con las comunidades;</p> <p>En relación con el Plan de Acción de la vigencia 2014, se evidenció que se establecieron 9 acciones estratégicas para el proceso, de las cuales las acciones 1,2,3,6 corresponden al subproceso Social y Atención al Usuario, la acción 4,5 al subproceso de Comunicaciones y la acción 7 al subproceso Ambiental; se observa que las actividades programadas a corte junio de 2014, algunas no se han ejecutado conforme a lo programado así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Acción estratégica No. 2 - Encuentros con veedores mediante el desarrollo de procesos de formación e información referentes al mantenimiento de la malla vial local.</li> <li>Acción estratégica No. 3 - Realizar talleres de sensibilización frente al cuidado de la vía a través de actividades dirigidas a adultos, jóvenes y niños; Compilar los imaginarios de la comunidad frente a historias y vivencias en la calle desde procesos culturales y de convivencia desarrollando herramientas pedagógicas que generen conciencia ambiental y social en las comunidades que habitan en el entorno de las obras que son intervenidas por la UAERMV (actividad que se planteó pero no se programó en ningún mes).</li> <li>Acción estratégica No. 5 - Gestionar instrumentos de medición de la efectividad de los diferentes medios de comunicación empleados en la difusión de la política de la malla vial local.</li> <li>Acción estratégica No. 6 - Gestionar la realización de Talleres sobre Mecanismos de Participación Social, Manejo y Resolución de Conflictos dirigidos a los Gestores Sociales y trabajadores oficiales (cuadrillas).</li> </ol> <p>En términos generales las actividades fijadas en esta acción correspondientes al subproceso Social y Atención al Usuario, al confrontar los valores descritos en el avance de cada mes se evidenció que los valores no son reales, toda vez que no están compilados todos los datos, informes entregados por los gestores, estos entregan datos, informes, formatos fuera de tiempo, (actas de vecindad, CIV, encuestas de satisfacción, tramites PQRS).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Acción estratégica No. 7 - Adelantar la gestión para la realización una caracterización de los verimientos en la sede calle 3, se hizo el estudio previo, falta realizar la contratación,</li> </ol>	<p>Revisar y actualizar el Plan de Acción de Gestión Ambiental, Social y Atención al Usuario</p>	<p>Profesionales Universitarios, Profesional Especializado, Gerente GASA.</p>	<p>05/11/2014</p>	<p>15/12/2014</p>
<p>NGSCAAU-7</p>	<p>Auditoria Interna</p>	<p>El proceso de Gestión Social, Comunicacional, Ambiental y Atención al Usuario, tiene formulado el mapa de riesgos de gestión, en el cual se han identificado ocho (8) riesgos así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Distorsión de los eventos negativos de la UMV en los medios de comunicación</li> <li>Suministro de información al usuario/ciudadano en forma confusa, o en condiciones inadecuadas o inoportunas</li> <li>Demora en la respuesta de las solicitudes de la comunidad afectada por daños materiales, Infraestructura, Ambientales, Sociales en los frentes de Obras.</li> <li>Accidentes de los usuarios en las obras en ejecución</li> </ol>	<p>Revisar, modificar y actualizar el Mapa de Riesgo de Gestión Ambiental, Social y Atención al Usuario</p>	<p>Profesionales Universitarios, Profesional Especializado, Gerente GASA.</p>	<p>05/11/2014</p>	<p>15/12/2014</p>
<p>NGSCAAU-8</p>	<p>Auditoria Interna</p>	<p>Se evidenció que el proceso, tiene identificado cuatro (4) indicadores denominados "Escombros Ubicados", "Costo de Campanas", "Campanas", "Satisfacción de usuarios y/o Beneficiarios"</p> <p>Se observó, que el indicador referente a "Costos de Campana", de acuerdo a la interpretación de este, no se tiene presupuesto para cumplir con la meta consistente en la optimización del 100% de recursos disponibles para campanas. En cuanto al indicador "Satisfacción de usuarios y/o Beneficiarios", no es funcional, no tiene un impacto relevante.</p>	<p>Revisar, modificar y actualizar los Indicadores de Gestión Ambiental, Social y Atención al Usuario</p>	<p>Profesionales Universitarios, Profesional Especializado, Gerente GASA.</p>	<p>29/10/2014</p>	<p>15/12/2014</p>

<p>NGSCAAU-9</p>	<p>Auditoria Interna</p>	<p>Se realizó trabajo de campo en algunos frentes de obra con el fin de verificar el cumplimiento de la parte Ambiental y Social del proceso.</p> <p>1 Fecha de visita: 20 de febrero de 2014 - Ver Registro Fotográfico No. 1 (pág 1-2)          Convenio de cofinanciación No. 055- 2010          Carrera 13 A entre calle 38 y calle e38          Localidad: Santa Fe          Barrio: Sagrado Corazón          Cuadrilla: Contrato Sindical          Trabajadores encontrados: 8          Maquinaria: 1 vibro-compactador, 1 retroexcavadora , 1 bobca, 1 volqueta DT, 1 carro tanque          COI 40 verificación PMT          Seguridad Industrial:          Se encontró una cama baja ubicada sobre la vía principal calle 38 , el COI , estable que no se permite maquinaria por fuera del cerramiento . Ver fotografía de fecha 20 de febrero de 2014.          Suministro de combustible en la vía pública : Se observo que el carro de combustible estaba abasteciendo la maquinaria de la obra, sin protocolo de seguridad y en la vía publica, creando riesgo para la comunidad</p> <p>2. Fecha de visita: mes marzo de 2014 - Ver Registro Fotográfico No. 2 (pág 1-2)          Barrio: Salitre Greco          Calle 44 entre carrera 67A y carrera 68          Localidad: Teusaquillo          En visita realizada en este frente de obra se encontró lo siguiente:          Operario sin protección auditiva y maquinaria sin extintor para incendios          Sendero peatonal no autorizado según PMT          Sumideros sin protección          Señalización no corresponde a lo aprobado en el PMT- la señal SP 001 (trabajo en la vía) no se encontró en obra, se encontró en la obra SP003 (banderero) sin cerramiento perimetral</p> <p>3. Fecha de visita: 27 de marzo de 2014 - Ver Registro Fotográfico No. 3 (pág 1)          Carrera 7 con calle 187C          Localidad: Usaquén</p> <p>4 Fecha de visita: marzo de 2014 - Ver Registro Fotográfico No. 4 (pág 1-2)          Barrio: Canaima - Calle 196B con carrera 21          Localidad: Usaquén          Se encontró obra sin cerramiento perimetral, generando riesgo para la comunidad          Acopio de escombros sobre vía pública sin la debida protección ni señalización          Barrio Lijaca- Av. Alberto Lleras Camargo - Av. carrera 7 calle 187 C          Se encontró obra sin cerramiento perimetral, sin ningún tipo de señalización vertical preventiva.</p>	<p>Coordinar con la Subdirección de Producción e Intervención la articulación en el desarrollo de la Gestión Ambiental, Social y Atención al Usuario en los frentes de obra.</p>	<p>Profesionales Universitarios, Profesional Especializado,          Gerente GASA, Gerente de Producción, Gerente de Intervención y Subdirector de Producción e Intervención.</p>	<p>05/11/2014</p>	<p>15/12/2014</p> <p><i>Realizar campañas desde el punto ambiental y social de la importancia de la utilización de los EPP, del cumplimiento de las normas ambientales etc. a través de los medios etc.</i></p>
------------------	--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(1). El origen pueden ser: Auditoria Interna - Auditoria Externa - Revisión por la Dirección - Producto y/o Servicio No Conforme - Medición de Indicadores - Mapa de Riesgos - Autoevaluación del Proceso - Quejas y Reclamos)

(2) La situación puede ser:

Real: cuando proviene de la identificación de un hallazgo, o por el incumplimiento de un requisito (del cliente, implícito, legal - reglamentario o adicional)

Potencial: proviene del análisis de los riesgos identificados para el proceso, el producto y/o servicio

De Mejora: proviene de una situación identificada como parte del proceso de autoevaluación

(3). Para la identificación de las causas de las situaciones identificadas, se puede acudir a distintas metodologías como: Lluvia de Ideas, Metaplan, 3 Porque's, Diagrama de Espina de Pescado,...

(4). Se refiere a la consecuencia derivada de la situación identificada

(5). Es la acción que adopta el proceso, producto y/o servicio para subsanar o corregir la causa que genera el hallazgo.

(6). Propósito que tiene el cumplir con la acción emprendida para corregir o prevenir las situaciones que se derivan de los hallazgos

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**