



PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES

CentroAguas

calidad de agua, calidad de vida

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES



Objetivo y Alcance: Definir de manera general las actividades que se deben tener en cuenta al momento de tomar decisiones en CENTROAGUAS S.A. ESP.

Responsables: Personal de la empresa de acuerdo con su rol y alcance de responsabilidad.

Aspectos generales para tener en cuenta:

- Todos los cargos de la empresa tienen definidas sus funciones, responsabilidades y autoridad a través de la Descripción integral del cargo GHS-FO-023 y los documentos vinculados al sistema de gestión implementado en la empresa.
- Durante el proceso de toma de decisiones el personal vinculado debe estar consciente de las consecuencias o riesgos asociados a la misma e informar a la alta dirección o de acuerdo con la estructura jerárquica las situaciones que pudieran generar impactos a la organización.
- Todos los colaboradores deben tener claro que las decisiones deben tomarse de acuerdo con el alcance de la responsabilidad asignada y con la oportunidad requerida.

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CRITERIOS O DOCUMENTOS ASOCIADOS
Identificar la decisión que se debe tomar	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si la responsabilidad y alcance de la decisión que está asociada a su cargo de acuerdo con lo definido en la Descripción Integral del Cargo y los documentos del sistema de gestión implementado. • En caso de que la decisión no sea asociada al cargo donde se requiere la actividad, deberá notificarse al proceso involucrado para que se evalúe el tema y se continúe con el proceso de acuerdo con lo establecido en los documentos del sistema. • Identificar la situación, el problema, la novedad o el aspecto sobre el cual se debe tomar la decisión, para ello se debe revisar y acotar la situación, esto con el objetivo de no tomar aspectos muy amplios que impidan tener claridad sobre el tema a evaluar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción Integral del Cargo GHS-FO-023. • Autorización y Responsabilidad para personal de laboratorio (GHS-FO-025) (Cuando Aplique). • Documentos asociados al sistema de gestión implementado en la empresa.
Reunir evidencias objetivas y Analizar la información para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • El personal que tomará la decisión deberá documentarse en referencia a la situación sobre la cual debe decidir. Para ello puede tener en cuenta los aspectos del contexto de la organización, los riesgos, la experiencia en la empresa de situaciones similares, los casos éxito o fracaso, entre otros aspectos que le permitan adquirir información sobre el tema en cuestión. Por lo tanto, deben buscarse y unificarse los datos de las posibles fuentes a utilizar. Se debe tener claro que la información obtenida debe organizarse y presentarse de una forma adecuada para que se pueda entender la misma. • Con toda la información obtenida se puede hacer un proceso a través del cual se recopilen y revisen los datos, esto teniendo en cuenta la importancia e impacto de cada uno de ellos, con el fin de identificar 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias del equipo de trabajo. • Resultados obtenidos en los procesos. • Cuestiones Internas y externas que puedan afectar el proceso de toma de decisiones. • Riesgos.

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES



ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CRITERIOS O DOCUMENTOS ASOCIADOS
	<p>los datos que pueden ser más críticos al momento de tomar una decisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez recopilados los datos se procede con su análisis e interpretación, para ello se deben tener en cuenta correlaciones entre estos, los patrones de comportamiento, las estadísticas, entre otros aspectos que permitan extraer la información con mayor significado, con el fin de poder descubrir las relaciones que existen entre estos y con ello obtener un mejor panorama sobre la realidad analizada. • Es importante tener en cuenta que a veces es necesario involucrar otras personas que pueden apoyar la toma de decisiones, por lo tanto y de acuerdo con la competencia técnica, habilidades y experiencia se puede involucrar personas que a través de conocimiento apoyen la toma de la decisión desde un enfoque integral. • Algunas veces durante el proceso de toma de decisiones el personal no puede evaluar estrictamente toda la información que se tiene al respecto, por lo tanto, deberá analizar la información que considere más crítica y de mayor impacto. 	
<p>Identificar posibles impactos de las decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con los análisis efectuados, se evalúan posibles escenarios, para ello se tiene en cuenta los impactos o riesgos que pueden traer consigo las decisiones que se puedan tomar frente a las situaciones analizadas. • Durante la identificación de impactos se deben evaluar el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales, normativos y de la organización, con el fin de tener una visión más amplia e integral sobre los posibles factores o afectaciones que se pudieran presentar con las decisiones que se tomen. • Sin embargo y aunque algunas veces se podrá evaluar desde una perspectiva amplia una decisión a tomar, se debe tener muy claro que en algunas ocasiones este proceso debe ser más informal y rápido, por lo tanto, no se podrán formular todos los escenarios asociados, razón por la cual se deberán verificar las mejores alternativas de acuerdo con la experiencia y conocimiento del responsable de tomar la decisión o del personal involucrado en la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias propias o de otros procesos o empresas • Riesgos y posibles impactos asociados • Políticas, documentos o requisitos de la organización • Requisitos legales, contractuales o normativos vigentes

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES



ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CRITERIOS O DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>Tomar la decisión y revisar la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las alternativas posibles elaboradas se comparan según los criterios seleccionados y se elige la mejor alternativa según los análisis, tiempos y demás aspectos evaluados y analizados. • Todas las decisiones traerán consigo consecuencias, la idea es poder tomar la que menos afecte la organización y a las partes interesadas o la que traiga consigo mayores beneficios a los mismos. • Una vez tomada la decisión se deberá informar a las partes involucradas para que se puedan tomar las acciones que se consideren pertinentes. • Se debe determinar si la toma de la decisión trae consigo la necesidad de generar un plan de acción, en este caso se deben establecer actividades, recursos, responsables y fechas, teniendo en cuenta que al momento de delegar las actividades estas sean asignadas de acuerdo con la competencia y habilidades que se requieren para culminar el plan de acción en los tiempos establecidos. • En el caso que se requiera un plan de acción se deberá realizar el seguimiento a las actividades dado que no podrá evaluarse si la decisión fue efectiva cuando se presenten novedades que impidan el cumplimiento de las actividades propuestas. • Las decisiones tomadas deben ser objeto de seguimiento dado que este proceso permitirá realizar retroalimentación sobre el proceso de toma de decisiones y por ende mejorará el mismo a través de los procesos de gestión del conocimiento. • Es importante tener claro que algunas decisiones podrán modificarse, antes de generar impactos negativos a la organización, por lo tanto, el proceso de retroalimentación de una forma objetiva y honesta, el seguimiento y verificación, aportará para determinar si la decisión fue acorde; en el caso que existan novedades deberá evaluarse el proceso y si es necesario reevaluar la decisión o ajustar la misma de acuerdo con la retroalimentación recibida. Teniendo en cuenta que se puede aprender de los aspectos que no funcionaron y potencializar los que se ejecutaron de forma correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos que soportan la decisión tomada • Utilización de los medios de comunicación definidos en la empresa. • Planillas de asistencia, soporte de actividad virtual.