



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN NTCGP 1000 – MECI

Código: PC- GC

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Versión: 2.0

AGUAS DE ARANZASU S.A E.S.P

Fecha: Febrero del 2018

ENTRADA

PROCESO

SALIDA

-NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.
 -NECESIDADES Y MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS.
 -ACTIVIDADES GENERADAS POR TODOS LOS PROCESOS.
 -MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y POR PROCESO
 -PLAN ANTICORRUPCIÓN
 -INFORMES DE RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS.
 -DIAGNOSTICO DEL ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC NTCG 1000-MECI.
 -ATENCIÓNES, QUEJAS Y RECLAMOS

<p>-ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA. -RETROALIMENTACIÓN RESULTADOS PARA LA MEJORA CONTÍNUA. -AJUSTES Y MODIFICACIONES AL SGC</p>	<p>-DISEÑAR EL SGC Y LAS HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. -ESTABLECER EL PLAN DE IMPLEMENTACION DE SGC Y/O MEJORAMIENTO. -GENERAR EL PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS. RECEPCIONAR PQR Y DERECHOS DE PETICIÓN</p>
<p>-ANÁLIZAR Y HACER SEGUIMIENTO A RESULTADOS E INDICADORES. -VALIDAR QUE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC ESTEN DEBIDAMENTE ACTUALIZADOS. -REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO Y CRONOGRAMA DE AUDITORIAS. -SEGUIMIENTO AL TIEMPO DE RESPUESTA PQR Y DERECHOS DE PETICIÓN.</p>	<p>-DOCUMENTAR, ACTUALIZAR, CONTROLAR, SOCIALIZAR Y PROPENDER EL CUMPLIMIENTO DEL SGC. -CALIFICAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. -APLICAR LOS INDICADORES DEFINIDOS. -EJECUTAR EL PLAN DE AUDITORIAS. -ATENDER Y RESPONDER PQR Y DERECHOS DE PETICIÓN.</p>

-ACTOS ADMINISTRATIVOS DE ADOPCION DE LA NORMA NTCGP 1000 Y MECI.
 -MANUAL DE CALIDAD, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, DOCUMENTOS Y FORMATOS DEL SGC.
 -PLAN DE AUDITORIA INTERNA, INFORMES DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE AUDITORIA
 -PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Y POR PROCESOS.
 -INFORMES ENTES REGULADORES Y DE CONTROL.
 -INFORMES DE CUMPLIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO EXTERNOS.
 -CUMPLIMIENTO PLAN DE MANEJO DE RIESGOS INSTITUCIONAL
 -CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN.
 -RESPONDER PQR Y DERECHOS DE PETICIÓN.

PROVEEDORES	DOCUMENTACIÓN	RECURSOS	INDICADORES	CLIENTES
<p>EXTERNO: USUARIOS Y COMUNIDAD ENTES REGULADORES Y DE CONTROL</p> <p>INTERNO: TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTCGP 1000 Y MECI. PLAN DE AUDITORIA</p> <p>NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE</p>	<p>RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, TECNOLOGICOS, FISICOS, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO DE OFICINA</p>	<p>-% DE IMPLEMENTACION DEL SGC, -% DE CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS, -% DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE MITIGACION DEL RIESGO -% DE CUMPLIEMTNO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A PQR Y DERECHOS DE PETICIÓN</p>	<p>EXTERNO: USUARIOS Y COMUNIDAD ENTES REGULADORES Y DE CONTROL.</p> <p>INTERNO: TODOS LOS PROCESOS</p>