



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código: OAS-PC

**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**

Versión: 1.0

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO OPERACIÓN DE ASEO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS**

Fecha: Mayo DE 2.014

**ENTRADA**

**PROCESO**

**SALIDA**

- PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (PGIRS)
- PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.
- PLAN DE ACCIÓN.
- PLAN DE INVERSIÓN.
- PQR DE USUARIOS.
- NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE QUE REGULA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PROCESO.
- CATASTRO DE USUARIOS

- APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.
- ELABORAR PLANES DE MEJORAMIENTO.
- FORTALECER ESTRATEGIAS Y CAMPAÑAS INSTITUCIONALES.
- SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PGIRS, PLAN DE ACCIÓN, DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DE INVERSIÓN.
- CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE QUE APLICA AL PROCESO.

- PROYECTAR METAS DEL PGIRS
- DISEÑAR Y PROYECTAR PLAN DE ACCIÓN PARA LAS ACTIVIDADES INHERENTES AL PROCESO: BARRIDO, RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS,
- PROYECTAR RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE PLANES,
- PROYECTAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.
- EJECUTAR RUTAS DEFINIDAS PARA BARRIDO Y RECOLECCIÓN,
- TRASLADAR RESIDUOS SÓLIDOS AL RELLENO SANITARIO,
- CUMPLIR CAMPAÑAS INSTITUCIONALES,
- ASIGNAR RECURSOS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES,
- ATENCIÓN PQR,
- APLICAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

- INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN Y PLAN DE INVERSIÓN.
- CALIFICACIÓN DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E INDICADORES.
- PLANES DE MEJORAMIENTO.
- ACCIÓN PREVENTIVA CORRECTIVA Y DE MEJORA.
- INFORME CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DEL PROCESO.
- IDENTIFICACIÓN NUEVOS USUARIOS.

PROVEEDORES	DOCUMENTACIÓN	RECURSOS	INDICADORES	CLIENTES
<p>EXTERNOS: USUARIOS, ENTES REGULADORES Y DE CONTROL. RELLENO SANITARIO.</p> <p>INTERNOS: PROCESOS DE APOYO, PARQUE INDUSTRIAL DE RESIDUOS SÓLIDOS.</p>	<p>PGIRS</p> <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000 Y MECI.</p> <p>NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE</p>	<p>RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, TECNOLÓGICOS, FÍSICOS, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO DE OFICINA</p>	<p>% DEL CUMPLIMIENTO PGIRS,</p> <p>% CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO</p> <p>% PQR SOLUCIONADOS</p> <p>% EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIÓN</p> <p>% COBERTURA</p> <p>% CONTINUIDAD DEL SERVICIO.</p> <p>CALIFICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>EXTERNOS: USUARIOS, ENTES REGULADORES Y DE CONTROL Y OTROS.</p> <p>INTERNOS: GESTIÓN DE CALIDAD, COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA</p>