



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.
 -ATENCIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

A
 -ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.
 -RETROALIMENTACIÓN RESULTADOS PARA LA MEJORA CONTÍNUA.
 -AJUSTES Y MODIFICACIONES AL SGC

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

V
 -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.

H
 -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.

-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

EXTERNO: USUARIOS Y COMUNIDAD ENTES REGULADORES Y DE CONTROL

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTCGP 1000 Y MECI.
 PLAN DE AUDITORIA

RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, TECNOLOGICOS, FISICOS, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO DE OFICINA

-% DE IMPLEMENTACION DEL SGC,
 -% DE CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS,
 -% DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE MITIGACION DEL RIESGO
 -% DE CUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A PQR Y DERECHOS DE PETICIÓN

EXTERNO: USUARIOS Y COMUNIDAD ENTES REGULADORES Y DE CONTROL.

INTERNO: TODOS LOS PROCESOS

NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE

INTERNO: TODOS LOS PROCESOS