





PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Código: CR-GK-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 01-04-10-19

Página: 1 de 4

TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO				
NOMBRE DEL PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD				
RESPONSABLE O LIDER		PROFESIONAL UNIVERSITARIO				
OBJETIVO		Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones establecidas por la Sistema Integrado de Transportes de Valledupar, los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.				
ALCANCE		Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión de la calidad, desde la presentación del servicio, hasta su medición, evaluación, auditoría y la posterior aplicación de las acciones necesarias.				PROCESOS INVOLUCRADOS
						TODOS LOS PROCESOS
PROVEEDOR		ENTRADA 		ACTIVIDADES 		SALIDA
EXTERNO	INTERNO					CLIENTE
						INTERNO
						EXTERNO
PLANEAR						
	Planeación Estratégica	Política de calidad Objetivos de calidad	Planificación del sistema de Gestión de la calidad	Mapa de proceso Caracterizaciones de proceso Manual de la Calidad	Todos los Procesos	
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Todos los procesos	Requisitos de las normas MIPG	Establecer y controlar los documentos requeridos para el sistema integrado de gestión.	Procedimiento control de documentos, control de registro, listado maestro control de documentos, listado maestro control de registros.	Todos los Procesos	
HACER						
	Todos los procesos	Solicitud de Elaboración, Modificación o Eliminación de Documentos	Elaboración, modificación y actualización de formatos, manuales y procedimientos	Documentos controlados	Todos los procesos	
		Listados maestros		Listados maestro de documentos actualizados		
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Todos los procesos	Política de administración del riesgo	Apoyo en la administración del riesgo	Mapa de riesgos actualizado	Todos los procesos	Contraloría Municipal
		Registros de productos y servicios no conformes		Gestión de planeación estratégica		
	Todos los procesos	Informe de Auditoría interna y externa	Apoyar a los procesos en el registro y cierre de las Acciones correctivas y de mejora para la solución de las No Conformidades reales y Potenciales generadas.	Planes de mejoramiento	Todos los procesos	
		Registros de productos y servicios no conformes		Registros de productos y servicios no conformes		
		Registro de acciones correctivas y de mejora				





PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Código: CR-GK-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 01-04-10-19

Página: 1 de 4

TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO					
NOMBRE DEL PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD					
RESPONSABLE O LIDER		PROFESIONAL UNIVERSITARIO					
OBJETIVO		Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones establecidas por la Sistema Integrado de Transportes de Valledupar , los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.					
ALCANCE		Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión de la calidad, desde la presentación del servicio, hasta su medición, evaluación, auditoría y la posterior aplicación de las acciones necesarias.				PROCESOS INVOLUCRADOS	
						TODOS LOS PROCESOS	
PROVEEDOR		ENTRADA 		ACTIVIDADES		SALIDA 	
EXTERNO	INTERNO					CLIENTE	
						INTERNO	EXTERNO
	Gestión de planeación estratégica	Tabla de indicadores de los procesos	Planificar, recopilar y analizar los resultados de los indicadores de los procesos.	Informe de seguimiento de los indicadores de gestión	Todos los procesos	Contraloría Municipal Superintendencia de servicios públicos de Valledupar	
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Gestión de evaluación y mejora	Plan de auditorías	Desarrollo de las auditorias internas de calidad	Informe de Auditoría Interna Solicitud de Acciones de Mejora	Gestión de evaluación y mejora	Ente certificador	
	Todos los Procesos	Requisitos de las normas aplicables y el MIPG					
	Todos los procesos	Plan de capacitaciones anual	Coordinar y realizar eventos de formación y/o capacitaciones para el fortalecimiento del SIG	Eventos de formación y/o capacitaciones coordinados y realizados	Todos los procesos	Contraloría Municipal Superintendencia de servicios públicos de Valledupar	
		Requisitos de las Normas					
	Gestión de la calidad	Documentos de Archivos de Gestión	Administrar el archivo de gestión del proceso	Documentos controlados	Todos los procesos	Usuarios	



PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD




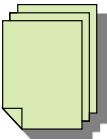




Código: CR-GK-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 01-04-10-19

Página: 1 de 4

TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO				
NOMBRE DEL PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD				
RESPONSABLE O LIDER		PROFESIONAL UNIVERSITARIO				
OBJETIVO		Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones establecidas por la Sistema Integrado de Transportes de Valledupar , los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.				
ALCANCE		Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión de la calidad, desde la presentación del servicio, hasta su medición, evaluación, auditoría y la posterior aplicación de las acciones necesarias.		PROCESOS INVOLUCRADOS		
				TODOS LOS PROCESOS		
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
EXTERNO	INTERNO				INTERNO	EXTERNO
VERIFICAR						
	Gestión de la calidad	Mapa de Riesgos	Realizar Seguimiento y Medición al proceso y/o Autoevaluación de control y gestión del proceso	Mapa de riesgo del proceso	Gestión de la calidad	Contraloría General de la Republica
	Gestión de evaluación y mejora	Plan de mejoramiento institucional o por procesos		Plan de mejoramiento institucional o por proceso		
		Plan de auditoria		Informe de auditoria		
	Gestión de la calidad	Listado de indicadores de gestión del proceso		Informe de Indicadores del proceso		
ACTUAR						
	Gestión de la calidad	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas y servicio o producto no conforme	Registrar, implementar y realizar cierre de las acciones correctivas y de mejora	Registro de acciones correctiva de mejora	Gestión de la calidad	
	Gestión de evaluación y control	Informe de Auditoria				
	Planeación Estratégica	Política de calidad Objetivos de calidad				
		Revisión por la dirección				

 EMDUPAR S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar		PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			Código: CR-GK-01	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Versión: 01-04-10-19	
					Página: 1 de 4	
TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO				
NOMBRE DEL PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD				
RESPONSABLE O LIDER		PROFESIONAL UNIVERSITARIO				
OBJETIVO		Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones establecidas por la Sistema Integrado de Transportes de Valledupar, los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.				
ALCANCE		Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión de la calidad, desde la presentación del servicio, hasta su medición, evaluación, auditoría y la posterior aplicación de las acciones necesarias.			PROCESOS INVOLUCRADOS	
					TODOS LOS PROCESOS	
PROVEEDOR		ENTRADA 		ACTIVIDADES		SALIDA 
EXTERNO	INTERNO				CLIENTE	
					INTERNO	EXTERNO
DOCUMENTOS ASOCIADOS		RIESGOS			REQUISITOS APLICABLES	
	Plan Estratégico - Procedimientos- Manual de Calidad- Manual de función-Normativa interna Manual de la Calidad, Manual de Procesos y Procedimientos de control de Documentos, Control de Registros, Producto o Servicio No Conforme, Auditoría Interna, Acciones Correctivas y Preventivas, Procedimiento Aplicación del Tablas de Retención <input type="checkbox"/> Mapa de procesos. <input type="checkbox"/> Caracterizaciones. <input type="checkbox"/> Cronograma.		Ver Mapa de riesgos del proceso	 Leyes y Reglamentos	NORMAS NTC ISO 9001:2015 4.1 4.2, 4.3, 4.4; 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3 MIPG Dimensión II: Direccionamiento Estratégico y Planeación. Dimensión IV: Evaluación de Resultados.	LEGALES Y REGLAMENTARIOS Ley 87 de 1993 Ley 1474 de 2011 Ley 594 de 2000 Ley 1712 de 2014 Ley 190 de 1995 Decreto 943 de 2014 Decreto 0984 de 2012 Decreto 1450 de 2012 Decreto 2145 de 1999 Decreto 2641 de 2012 Decreto Ley 019 de 2012 Decreto 1737 1998 Decreto 2693 de 2012 Decreto 124 de 2016 Decreto 1499 de 2017 Decreto 648 de 2017 decreto 612 de 2018 decreto 1083 de 2015
	INDICADORES Ver: -Listado de indicadores de Gestión del proceso -Tablero de mando del proceso		RECURSOS	HUMANOS: Profesionales Universitarios, Auditores Internos. FÍSICOS: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de cómputo y comunicación, Internet y sistemas de información, manuales, Programas informáticos. AMBIENTE DE TRABAJO: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.		
FECHA	CAMBIO				VERSION	
04/10/2019	Elaboración del documento				01	
LABORO		REVISO		APROBO		
NOMBRE: LIVIS MARIA ORTEGA		NOMBRE: TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ		NOMBRE: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE		
CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO		CARGO: JEFE DE GESTION DE PLANEACIÓN		CARGO: GERENTE		