





**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|  |                        |  |  |  |                     |
|--|------------------------|--|--|--|---------------------|
| <b>TIPO DE PROCESO</b>                                   |                        | ESTRATÉGICO  |  |  |                     |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>                                |                        | GESTIÓN DE LA CALIDAD  |  |  |                     |
| <b>RESPONSABLE O LIDER</b>                               |                        | JEFE DE GESTION DE PLANEACION  |  |  |                     |
| <b>OBJETIVO</b>  |                        | Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones Integrado de Transportes de Valledupar , los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema. |  |  |                     |
| <b>ALCANCE</b>   |                        | 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.  |  |  | <b>PROCESOS INV</b> |
|  |                        |  |  |  | TODOS LOS           |
| <b>PROVEEDOR</b>   |                        | <b>ENTRADA</b>    | <b>ACTIVIDADES</b>    | <b>SALIDA</b>  | <b>CLIENTE</b>      |
| <b>EXTERNO</b>   | <b>INTERNO</b>         |  |  |  | <b>INTERNO</b>      |
| <b>PLANEAR</b>   |                        |  |  |  |                     |
|  | Planeación Estratégica | Política de calidad<br>Objetivos de calidad  | Planificación del sistema de Gestion de la calidad   | Mapa de proceso<br>Caracterizaciones de proceso<br>Manual de la Calidad<br>Plan de 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  |
| <b>HACER</b>   |                        |  |  |  |                     |
|  | 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     | Politica de administración del riesgo  | Apoyo en la administración del riesgo  | Mapa de riesgos actualizado  | Todos los procesos  |
|  |                        | Registros de productos y servicios no conformes  |  | Gestión de planeación estratégica  |                     |
|  | Todos los procesos     | Informe de Auditoria 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   |  |  |                     |



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**



**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|  |                                   |  |  |  |                                |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--------------------------------|
| <b>TIPO DE PROCESO</b>                                   |                                   | ESTRATÉGICO  |  |  |                                |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>                                |                                   | GESTIÓN DE LA CALIDAD  |  |  |                                |
| <b>RESPONSABLE O LIDER</b>                               |                                   | JEFE DE GESTION DE PLANEACION  |  |  |                                |
| <b>OBJETIVO</b>  |                                   | Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones Integrado de Transportes de Valledupar , los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema. |  |  |                                |
| <b>ALCANCE</b>   |                                   | 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.  |  |  | <b>PROCESOS INV</b>            |
|  |                                   |  |  |  | TODOS LOS                      |
| <b>PROVEEDOR</b>   |                                   | <b>ENTRADA</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>SALIDA</b>  | <b>CLIENTE</b>                 |
| <b>EXTERNO</b>   | <b>INTERNO</b>                    |  |  |  | <b>INTERNO</b>                 |
|  | 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             |
| Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) | Gestión de evaluación y mejora    | Plan de auditorías   | Desarrollo de las auditorías internas de calidad   | Informe de Auditoría Interna<br>Solicitud de Acciones de Mejora  | Gestión de evaluación y mejora |
|  | 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             |
|  |                                   | 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             |



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**



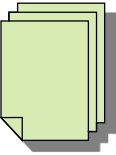




**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|                            |                                 |   |  |  |                       |
|----------------------------|---------------------------------|---|--|--|-----------------------|
| <b>TIPO DE PROCESO</b>     |                                 | ESTRATÉGICO   |  |  |                       |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  |                                 | GESTIÓN DE LA CALIDAD   |  |  |                       |
| <b>RESPONSABLE O LIDER</b> |                                 | JEFE DE GESTION DE PLANEACION   |  |  |                       |
| <b>OBJETIVO</b>            |                                 | Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones Integrado de Transportes de Valledupar, los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema. |  |  |                       |
| <b>ALCANCE</b>             |                                 | 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.   |  |  | <b>PROCESOS INV</b>   |
|                            |                                 |   |  |  | TODOS LOS             |
| <b>PROVEEDOR</b>           |                                 | <b>ENTRADA</b>   |  | <b>ACTIVIDADES</b>  |                       |
| <b>EXTERNO</b>             | <b>INTERNO</b>                  |   |  | <b>SALIDA</b>  | <b>CLIENTE</b>        |
|                            |                                 |   |  | <b>INTERNO</b>   |                       |
| <b>VERIFICAR</b>           |                                 |   |  |  |                       |
|                            | Gestión de la calidad           | Mapa de Riesgos   | Realizar Seguimiento y Medición al proceso y/o Autoevaluación de control y gestión del proceso | Informe de seguimiento Mapa de riesgo del proceso  | Gestión de la calidad |
|                            | Gestión de evaluación y mejora  | Plan de mejoramiento institucional o por procesos   |  | Informe de seguimiento de 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 seguimiento de Indicadores del proceso  |                       |
| <b>ACTUAR</b>              |                                 |   |  |  |                       |
|                            | Gestión de la calidad           | Procedimiento de acciones correctivas y mejora y servicio o producto no conforme  | Registrar, implementar y realizar cierre de las acciones correctivas y de mejora               | Registro de acciones correctivas y de mejora   | Gestión de la calidad |
|                            | Gestión de evaluación y control | Informe de Auditoria  |  |  |                       |
|                            | Planeación Estratégica          | Política de calidad<br>Objetivos de calidad   |  |  |                       |
|                            |                                 | Revisión por la dirección   |  |  |                       |



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|   |   |  |                                 |   |   |
|---|---|--|---------------------------------|---|---|
| <b>TIPO DE PROCESO</b>  |   | ESTRATÉGICO  |                                 |   |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>   |   | GESTIÓN DE LA CALIDAD  |                                 |   |   |
| <b>RESPONSABLE O LIDER</b>  |   | JEFE DE GESTION DE PLANEACION  |                                 |   |   |
| <b>OBJETIVO</b>   |   | Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones Integrado de Transportes de Valledupar , los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema. |                                 |   |   |
| <b>ALCANCE</b>  |   | 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.  |                                 |   | <b>PROCESOS INV</b>   |
|   |   |  |                                 |   | TODOS LOS   |
| <b>PROVEEDOR</b>  |   | <b>ENTRADA</b>    |                                 | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>SALIDA</b>    |
| <b>EXTERNO</b>  | <b>INTERNO</b>  |  |                                 |   | <b>CLIENTE</b>  |
| <b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>   |   | <b>RIESGOS</b>   |                                 | <b>REQUISITOS APLICABLES</b>  |   |
|    | 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<br><input type="checkbox"/> Mapa de procesos.<br><input type="checkbox"/> Caracterizaciones.<br><input type="checkbox"/> Cronograma. |   | Ver Mapa de riesgos del proceso |    | <b>NORMAS</b><br><br>NTC ISO 9001:2015<br>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<br>MIPG<br>Dimensión II: Dirección Estratégico y Planeación.<br>Dimensión IV: Evaluación de Resultados. |
|  | <b>INDICADORES</b>  |   | <b>RECURSOS</b>                 | <b>HUMANOS:</b> Profesionales Universitarios, Auditores Internos.   |   |
|   | Ver:<br>-Listado de indicadores de Gestión del proceso<br>-Tablero de mando del proceso   |  |                                 | <b>FÍSICOS:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de Internet y sistemas de información, manuales, Programas informáticos. |   |
|   |   |  |                                 | <b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> Condiciones favorables en cuanto temperatura.   |   |
| <b>FECHA</b>  | <b>CAMBIO</b>   |  |                                 |   |   |
|   | Elaboración del documento   |  |                                 |   |   |



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|   |  |   |                      |
|---|--|---|----------------------|
| <b>TIPO DE PROCESO</b>                  | ESTRATÉGICO  |   |                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>               | GESTIÓN DE LA CALIDAD  |   |                      |
| <b>RESPONSABLE O LIDER</b>              | JEFE DE GESTION DE PLANEACION  |   |                      |
| <b>OBJETIVO</b>                         | Coordinar la planeación, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión sean conformes a las disposiciones Integrado de Transportes de Valledupar , los requisitos de los usuarios y los requisitos legales aplicables, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema. |   |                      |
| <b>ALCANCE</b>                          | 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.  |   | <b>PROCESOS INV</b>  |
|   |  |   | TODOS LOS            |
| <b>PROVEEDOR</b>                        |  | <b>ENTRADA</b> →                            | <b>ACTIVIDADES</b> → |
| <b>EXTERNO</b>                          | <b>INTERNO</b>   |   |                      |
| <b>ELABORO</b>                          |  | <b>REVISO</b>                               |                      |
| <b>APROBO</b>                           |  | <b>CLIENTE</b>                              |                      |
| <b>INTERNO</b>                          |  | <b>INTERNO</b>                              |                      |
| <b>NOMBRE: LIBIS MARIA ORTEGA</b>       | <b>NOMBRE: TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ</b>  | <b>NOMBRE: TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ</b> |                      |
| <b>CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO</b> | <b>CARGO: JEFE DE GESTION DE PLANEACIÓN</b>  | <b>CARGO: JEFE DE GESTION DE PLANEACIÓN</b> |                      |

**CODIGO: CR-GK-01**

**VERSION: 1-04-10-19**

**PÁGINA: 1 DE 3**

establecidas por la Sistema

**OLUCRADOS**

PROCESOS

**ENTE**

**EXTERNO**

Contraloria Municipal

**CODIGO: CR-GK-01**

**VERSION: 1-04-10-19**

**PÁGINA: 1 DE 3**

establecidas por la Sistema

**OLUCRADOS**

PROCESOS

**ENTE**

**EXTERNO**

Contraloria Municipal  
Superintendencia de  
servicios públicos de  
Valledupar

Ente certificador

Contraloria Municipal  
Superintendencia de  
servicios públicos de  
Valledupar

Usuarios

|   |
|---|
| <b>CODIGO: CR-GK-01</b>   |
| <b>VERSION: 1-04-10-19</b>  |
| <b>PÁGINA: 1 DE 3</b>   |
|   |
|   |
|   |
| establecidas por la Sistema   |
| <b>OLUCRADOS</b>  |
| PROCESOS  |
| <b>ENTE</b>   |
| <b>EXTERNO</b>  |
|   |
| Contraloría General de la<br>Republica  |
| Contraloria Municipal<br>Superintendencia de<br>servicios públicos de<br>Valledupar |
|   |
|   |

|  |
|--|
| <b>CODIGO: CR-GK-01</b>  |
| <b>VERSION: 1-04-10-19</b>   |
| <b>PÁGINA: 1 DE 3</b>  |
|  |
|  |
|  |
| establecidas por la Sistema  |
| <b>OLUCRADOS</b>   |
| PROCESOS   |
| <b>NTE</b>   |
| <b>EXTERNO</b>   |
|  |
| <b>LEGALES Y<br/>REGLAMENTARIOS</b>  |
| Ley 87 de 1993<br>Ley 1474 de 2011<br>Ley 594 de 2000<br>Ley 1712 de 2014<br>Ley 190 de 1995<br>Decreto 943 de 2014<br>Decreto 0984 de 2012<br>Decreto 1450 de 2012<br>Decreto 2145 de 1999<br>Decreto 2641 de 2012<br>Decreto Ley 019 de 2012<br>Decreto 1737 1998<br>Decreto 2693 de 2012<br>Decreto 124 de 2016<br>Decreto 1499 de 2017<br>Decreto 648 de 2017<br>decreto 612 de 2018<br>decreto 1083 de 2015 |
|  |
| e cómputo y comunicación,<br>áticos.   |
| a ventilación, iluminación y   |
|  |
| <b>VERSION</b>   |
| 1.0  |

**CODIGO: CR-GK-01**

**VERSION: 1-04-10-19**

**PÁGINA: 1 DE 3**

establecidas por la Sistema

**OLUCRADOS**

PROCESOS

**ENTE**

**EXTERNO**