



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

CODIGO: ES.CAL.CP.01

APROBADO: 20/10/2020

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

VERSIÓN: 02

PAGINA: 1 DE 2

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Nombre del Proceso	SIGLA	Tipo de Proceso		
GESTION DE LA CALIDAD	ES.CAL	Estratégico	X	Misional
				Apoyo
Objetivo		Alcance		Responsable
Realizar actividades de seguimiento y control para apoyar el mejoramiento continuo del sistema de gestion de la empresa de servicios publicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP.		Inicia con la planificación del sistema de gestión de calidad y termina con la verificación de eficacia de las acciones implementadas		Coordinador de Calidad

INTERACCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO

SUMINISTRA	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECIBE
Norma Tecnica de Calidad, Superservicios, CRAC, Todos los procesos.	- Resultados de auditorias internas y externas - ISO 9001. - Autodiagnosticos MIPG - Revision por la Gerencia	P	Planeacion del sistema de gestion de calidad	- Plan de acción cumplimiento objetivos de calidad. - Planeación de la revisión del SGC - Programa de auditoría interna del SGC.	Gestion de la calidad
Todos los Procesos de EMPITALITO ESP	- Cambios en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad - Programa de auditoría - Indicadores de gestión. - Riesgos de Gestión.	H	Ejecucion de actividades para el mejoramiento de los procesos	Listado maestro de documentos y registros Seguimiento a las acciones de mejora Resultado de auditorias Informe de la revision por la direccion, Seguimiento a indicadores	Todos los Procesos
Todos los Procesos.	- Listado maestro de documentos y registros actualizado - Resultado de auditorias. - Indicadores de gestion	V	Seguimiento periodico al cumplimiento de los planes institucionales y los resultados por procesos	Seguimiento a la adecuacion y eficacia del sistema de gestion de calidad	Todos los Procesos
Proceso gestion de mejora	- Resultados del seguimiento acciones de mejora	A	Mejorar el desempeño del sistema de gestion	- Acciones correctivas - Plan Acciones de mejora - Oportunidades de mejora	Todos los Procesos

RECURSOS ESTABLECIDOS PARA LA GESTIÓN

Tipo	Humano	Fisico - Técnico
Descripción	- 1 Coordinador de calidad. - 2 Apoyo Calidad	* Recursos tecnológicos (Equipos de cómputo con todos los elementos y software requeridos). * Mobiliario Necesario.

REQUISITOS APLICABLES Y REGLAMENTARIOS A CUMPLIR EN EL DESARROLLO DEL PROCESO

Numerales de la NTC ISO 9001:2015: 4.3, 4.4,6.1,6.2,6.3,7.1.6,7.5,9.1.1,9.1.3,9.2,10.1,10.2,10.3

MIPG: Evaluacion de resultados, Control interno