



**CARACTERIZACIÓN GESTION DE SISTEMAS INTEGRADOS**

**C02-01**

Emisor:  
Gestión de Sistemas Integrados

Fecha de emisión:  
17-sep-2017

Fecha Ultimo cambio:  
28-agt-2020

L/C  
E

Página 1 de 1

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Garantizar que el desempeño del Sistema se cumpla de manera eficaz, eficiente y efectiva en el marco de la mejora continua.

**MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:**

Indicadores de gestión.  
Mapas de riesgos.  
Inspecciones

**ALCANCE DEL PROCESO:** ESTABLECER ACOMPAÑAMIENTO Y DIRECTRICES, EN LA IMPLEMENTACION INTEGRAL DE LOS PROCESOS QUE GARANTICEN EL OPTIMO DESARROLLO DE LOS MISMOS.



PARTE DEL CICLO PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
P	Proceso de Planeación Estratégica	- Direccionamiento estratégico - Resultados de revisión por la dirección.	Planeación de actividades	Informe de revisión y acciones a implementar derivadas de la revisión.	Todo el Sistema Integrado de Gestión. Control Interno
H	Proceso de Planeación Estratégica	- Direccionamiento Estratégico. - Documentos del SIG. - Información Documentada.	Controlar los documentos y registros asociados al Sistema Integrado de Gestión.	Información documentada. Listados maestros de documentos.	Proceso de Planeación Estratégica
H	Atención al Usuario PQR	- Solicitudes de creación, modificación y/o eliminación de información documentada asociada al sistema. - Formatos y documentos del sistema.			Atención al Usuario PQR
H	Todos los procesos				Todos los procesos
H	Procesos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, servicios complementarios y Laboratorio de calidad de aguas, Procedimiento de recaudo y facturación	Salidas no conformes	Control y seguimiento de las salidas no conformes. Seguimiento a las acciones correctiva y de mejora	Correcciones. Acciones correctivas. Acciones de mejora	Procesos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, servicios complementarios y Laboratorio de calidad de aguas, Procedimiento de recaudo y facturación
H	Todos los procesos	Requisitos a cumplir de acuerdo a los criterios de inspección.			Todos los procesos
H	Todos los procesos	- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección. - Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al SIG. - Los resultados de auditoría. - La eficacia de las acciones tomadas. - El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios prestados. - Las no conformidades y acciones tomadas. - Los resultados de las auditorías. - El desempeño de proveedores. - La adecuación de los recursos. - Los resultados de seguimiento y medición. - Los documentos el sistema. - Programas, planes e informes de auditoría.	Conjuntamente con el proceso de Control Interno planear la ejecución de auditorías internas	Programa de Aditorías. Listas de chequeo. Informes de auditoría Interna	Todos los procesos
V	Gestión de calidad	- Auditorías Internas. - Medición y análisis de indicadores. - Seguimiento a los planes de acción. - Seguimiento mapa de riesgos.	Seguimiento y evaluación de procesos	Resultados de auditoría Interna. Acciones correctivas y de mejora. Indicadores de gestión. Mapas de riesgo	Proceso de Control Interno
A	Proceso de Control Interno	- Auditorías Internas. - Medición y análisis de indicadores. - Seguimiento a los planes de acción. - Seguimiento mapa de riesgos.	Diseñar e implementar planes de mejoramiento.	Planes de mejora	Proceso de Control Interno. Proceso de Planeación estratégica. Partes Interesadas.
<b>RESPONSABLES</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL		HUMANOS: dueños de procesos y personal en general. INFORMACION: solicitudes, registros, matrices y documentos asociados. TECNOLÓGICOS: equipos de computo, hardware, software, página web, acceso a internet.		P02-02 Procedimiento Acciones correctivas y preventivo P02-03 Procedimiento Salida No Conforme P02-04 Procedimiento de Planificación de cambios P02-05 Procedimiento de Administracion y control de indicadores Mapa de riesgos indicadores	
<b>REQUISITOS SGC</b>	<b>REQUISITOS ISO 9001:2015 ISO 19011:2018</b>				
	ISO 9001: 4.3.4.4.6.1,6.3.7,1.6.9.1.1.9.1.3.9.3.10 Manuales y registros asociados				