

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	<b>CARATERIZACION DEL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA</b>			Versión:04
				Página 1 de 3

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Control y Mejora	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Coordinador de Calidad y Control Interno
<b>PROPÓSITO DEL PROCESO :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar un control y seguimiento de manera permanente y oportuna, a todos los procesos del SGC, para la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad de los planes establecidos para la introducción de correctivos necesarios en cumplimiento de las metas u objetivos previstos.</li> </ul>	<b>PARTICIPAN EN EL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe oficina control interno</li> <li>Coordinador de Calidad</li> <li>Gerente</li> </ul>

<b>DOCUMENTOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para el control de documentos con respectivos formatos.</li> <li>Procedimiento para el control de registros con respectivos formatos.</li> <li>Procedimiento toma de acciones correctivas y preventivas con respectivos formatos.</li> <li>Procedimientos auditorias internas con respectivos formatos.</li> <li>Documentación Establecida MECI</li> <li>Instructivo Administración del riesgo</li> <li>Mapa de Riesgos</li> </ul>	<b>REGISTROS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha Medición de indicadores</li> <li>Informe de auditorías</li> <li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora establecidas.</li> <li>Control documental (tabla de retención documental, control de distribución de documentación, listado maestro de documentos).</li> </ul>	<b>SEGUIMIENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de objetivos y metas previstas por desarrollar para la evaluación y mejora de los procesos del SGC.</li> <li>Autoevaluación del control y a la gestión o control independiente.</li> </ul>	<b>MEDICIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño de Procesos</li> <li>Eficacia de acciones establecidas</li> </ul>
--	---	--	---

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Planificación y direccionamiento	- Políticas, objetivos y metas a desarrollar. - Necesidades de evaluación y seguimiento a los procesos del SGC. - Compromiso y estilo de dirección. - Actas de revisión por la dirección. - Resultados de Revisión Gerencial que evidencian la mejora y eficacia del SGC	1. Establecimiento de planes y programa de auditorías de seguimiento y verificación del desempeño y desarrollo de los procesos.	X				- Planes, Programas y proyectos a desarrollar	Planificación y direccionamiento.
		2. Realización de auditorías programadas.		X			- Auditorías internas realizadas. - Informe y hallazgos de auditorías.	
Todos los procesos	- Información del desempeño del proceso, datos y registros. - Análisis de datos - Análisis y gestión de riesgos. - Seguimiento y trazabilidad - Necesidades de cambio de los documentos.	2. Verificación y evaluación de los procesos.			X		- Resultado y análisis del desempeño de los procesos.	Todos los procesos
		3. Control a los procesos, mecanismos de control, planes de contingencia.				X	- Retroalimentación y análisis de datos del desempeño de los procesos.	Planificación y direccionamiento.
		4. Directrices y aseguramiento de recursos.	X					- Identificación y necesidades de recursos.

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	CARATERIZACION DEL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA					Versión:04
						Página 1 de 3

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
		5. Gestión y administración de documentos y registros.		X			- Documentación elaborada, revisada, actualizada y aprobada. - Distribución de documentación aplicable en los puestos de uso.	Todos los procesos
		6. Seguimiento a la medición, análisis y mejora de los procesos.			X		- Información y análisis de datos de la medición del desempeño de los procesos	
		7. Toma de acciones.				X	- Acciones establecidas y documentadas.	

<b>RECURSOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Humanos:</b> Gerencia, Equipo MECI, servidores públicos y usuarios.</li> <li>• <b>Técnicos:</b> Equipos de comunicación, equipos de cómputo, papelería.</li> <li>• <b>Infraestructura:</b> Instalaciones físicas de la Entidad</li> </ul>	<b>REQUISITOS NTC GP 1000:2009</b> 4.1 Requisitos generales 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4 Control de los registros 8. Medición, análisis y mejora Requisitos legales aplicables al proceso (ver normograma)	<b>REQUISITOS DE LEY</b> - Constitución política Colombiana de 1991 (Art. 365-370) - Ley 87 de 1993 - Ley 142 del 11 de Julio de 1994 - Ley 286 del 03 de Julio de 1996. - Ley 594 del 14 de Julio de 2000 - Ley 632- Dic 29 de 2000. - Ley 689 del 28 de Agosto 2001 - Decreto No. 548 del 31 de Marzo de 1995 - Decreto No. 1165 del 29 de Junio de 1999 - Resolución No. 321 de 2003 - Acuerdo No. 031 de 1997 - Acuerdo No. 042 de 2002 - Circular No. 005 del 2 de Octubre de 1995 - Circular No. 000001 del 20 de Enero de 2000 - Decreto 4485 de 2009
--	--	---

<b>Revisó y Aprobó: Gerente</b>	<b>Firma:</b>
---------------------------------	---------------

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
01	Octubre	2008	Emisión del Documento	Gerente
02	Junio	2010	Inclusión de Requisitos Legales Aplicables al Proceso	Gerente

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>			<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> 		Fecha de Aprobación: <b>Febrero 2023</b>
			<b>CARATERIZACION DEL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA</b>		Versión:04 Página 1 de 3
03	Febrero	2014	Cambio de arte de la empresa	Gerente	
04	Febrero	2023	Adopción logo MIPG	Gerente	