







CARATERIZACION DEL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA

NOMBRE DEL PROCESO: Control y Mejora	RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador de Calidad y Control Interno
PROPÓSITO DEL PROCESO : <ul style="list-style-type: none"> 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. 	PARTICIPAN EN EL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> Jefe oficina control interno Coordinador de Calidad Gerente

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

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>		 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				 <p>Certificado No. SC 5908-1</p>	Fecha de Aprobación: Septiembre 2016
		CARATERIZACION DEL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA						Versión:04

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.	

RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Gerencia, Equipo MECI, servidores públicos y usuarios. • Técnicos: Equipos de comunicación, equipos de cómputo, papelería. • Infraestructura: Instalaciones físicas de la Entidad 	REQUISITOS NTC GP 1000:2009 <p>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)</p>	REQUISITOS DE LEY <ul style="list-style-type: none"> - 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
--	--	--

Revisó y Aprobó: Gerente	Firma:
---------------------------------	---------------

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
03	Febrero	2014	Cambio de arte de la empresa	Gerente
04	Septiembre	2016	Incluir Evaluación de auditor interno	Gerente

Empresa de Servicios Públicos
del Municipio de la Plata - Huila
Nit. 813.002.781 - 2



Certificado No.
GP 121-1

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



Certificado No.
SC 5908-1

Fecha de Aprobación:
Septiembre 2016

CARATERIZACION DEL PROCESO DE CONTROL Y MEJORA

Versión:04

Página 1 de 1