

**EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios complementarios. EAF SAS ESP**



**FORMATO: HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

NOMBRE DE DOCUMENTO: **Planeación Estratégica**

VERSIÓN ACTUAL: **08**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **2013-06-28**

**CAMBIOS PRESENTADOS**

**VERSIÓN 07 A LA VERSIÓN 08**

Se actualizó nombre y logo de la empresa junto con la codificación del procedimiento.

**APROBO:**

**NOMBRE** DR. ORLANDO CASTRO ROJAS  
**CARGO** Gerente General  
**RESPONSABLE DEL PROCESO**

 <p><b>aguas de Facatativá</b> Comprometidos con la Vida!</p> <p><b>EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ,</b> Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: PRE 100-0001</b> <b>Versión No: 08</b> <b>Fecha de Implementación:</b> <b>29 OCT 2013</b></p> <p><b>No. Paginas: 19</b></p>
<p><b>AUTORIZACIÓN No: 60 DE 2013</b></p>		<p><b>DISTRIBUCIÓN No: 60 DE 2013</b></p>

**1. PROCESO  
PLANEACIÓN ESTRATEGICA  
CODIGO  
PE100-00**

**2. DEFINICIÓN**

Procedimiento mediante el cual se planifica y realizan evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad del S.G con respecto a los objetivos y Política de Calidad, dando cumplimiento a las normas NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009, NTC ISO IEC 17025:2005, MECI y normatividad legal vigente.

**3. OBJETIVO**

Establecer las acciones y actividades necesarias para llevar a cabo la Planificación y la Revisión del S.G.

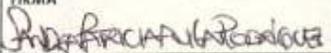
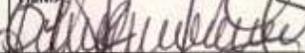
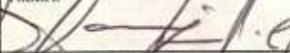
**4. SOPORTE LEGAL**

No aplica

**5. POLÍTICA**

**Generalidades**

- 5.1. La identificación, secuencia e interacción de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación a través de la empresa se encuentran referidas en el mapa de procesos y en sus caracterizaciones.
- 5.2. Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión se inician con la necesidad del usuario y terminan con su satisfacción.
- 5.3. La planificación del Sistema de Gestión debe ser continua y controlada de tal manera que contribuyan a lograr los objetivos de calidad.

<p><b>FIRMA</b> </p>	<p><b>FIRMA</b> </p>	<p><b>FIRMA</b> </p>	<p><b>FIRMA</b> </p>
<p><b>ELABORÓ:</b> Sandra Patricia Ávila Rodríguez Profesional en Gestión de Calidad</p>	<p><b>ACTUALIZÓ:</b> Dr. Orlando Castro Rojas Responsable Del Proceso Gerente General</p>	<p><b>REVISÓ:</b> Dra. Carolina Ramírez Duque Asesor Jurídico</p>	<p><b>APROBÓ:</b> Dra. Nancy Murillo Córdoba Representante de la Gerencia ante el S.G.</p>
<p>Fecha: 2013-06-28</p>	<p>Fecha: 2013-06-28</p>	<p>Fecha: 2013-07-08</p>	<p style="text-align: center;"><b>29 OCT 2013</b></p> <p>Fecha:</p>

- 5.4. Es política de la empresa, operar con un Sistema de Gestión formal y documentado, que cumpla con los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008, NTC ISO IEC 17025:2005, GP 1000:2009 y MECI 1000:2005.
- 5.5. El Sistema de Gestión es establecido para asegurar que la Empresa controle eficaz, eficiente y efectivamente la aplicación de los procesos y procedimientos que afecten la calidad en la prestación del servicio, objeto de la empresa con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, cumpliendo con la normatividad legal vigente.
- 5.6. Para lograr este compromiso, la Gerencia General de la Empresa provee los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión, asegurando que los requerimientos de los usuarios sean satisfechos.
- 5.7. Es responsabilidad del Comité de Calidad, aprobar en el mes de enero, el plan para el mantenimiento del SG. En este plan se deben establecer como mínimo las siguientes actividades:
  - Análisis de los indicadores de gestión.
  - Reuniones de comité de calidad
  - Revisión por la dirección.
  - Retroalimentación con el cliente (Encuesta de satisfacción).
  - Auditorías internas
  - Acciones correctivas
  - Auditorías externas
- 5.8. La Política de Calidad del sistema de gestión se define con base a la Misión y Visión, conociendo las necesidades de los usuarios y los objetivos del Plan de Desarrollo; en cuanto a la de los laboratorios, esta se enmarca en realizar las actividades necesarias para generar resultados confiables, satisfaciendo las necesidades de los clientes.
- 5.9. La Política de calidad del Sistema de Gestión, incluyendo la política propia del servicio de los Laboratorios, se considera la directriz más importante de la empresa, siendo el medio para conducirla hacia la mejora de su gestión.
- 5.10. La divulgación de la Política de Calidad del sistema de gestión y de los Laboratorios se realiza a través de diversos medios como son: charlas, talleres, manuales, carteleras, formación e inducción a los funcionarios y otras actividades que aseguren su conocimiento, entendimiento e implementación en todos los niveles de la empresa.
- 5.11. La Política de Calidad del sistema de gestión y de los Laboratorios puede utilizarse para el mejoramiento continuo de la empresa siempre y cuando:
  - Sea coherente con la Visión, el Plan de Desarrollo y las estrategias de la alta dirección.
  - Permita que los objetivos de calidad del sistema de gestión y de los Laboratorios sean entendidos y alcanzados por todos los Funcionarios de la empresa.
  - Demuestre el compromiso de la alta dirección hacia la calidad y la provisión de recursos adecuados para el logro de los objetivos,

- Ayude a promover un compromiso hacia la calidad en todos los niveles, con liderazgo por parte de la alta dirección.
  - Satisfaga las necesidades y las expectativas de los usuarios y otras partes interesadas, y
  - Se formule de manera eficaz y se comunique eficientemente.
- 5.12. La alta dirección debe revisar semestralmente el Sistema de Gestión de la empresa, con el fin de evaluar la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema.
- 5.13. Las revisiones del Sistema de Gestión constituyen una fuente para tomar acciones en pro de la mejora continua.
- 5.14. La revisión debe ayudar a identificar las áreas que precisan mejora en la empresa y a determinar las prioridades.
- 5.15. La alta dirección debe aplicar los diez principios del Sistema de Gestión con el fin de conducir a la empresa hacia un mejor desempeño, evidenciando su Eficacia, Eficiencia y Efectividad (Anexo VI)
- 5.16. Los integrantes del Comité de Calidad o Grupo Directivo MECl, son responsables de presentar la información requerida para la Revisión del Sistema de Gestión y de planear e implementar las acciones de mejora derivadas de la Revisión del Sistema.

#### **Información de Entrada**

- 5.17. La información de entrada para el proceso de la Revisión por la dirección debe proporcionar resultados que evidencien la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión. La información debe incluir:
- Resultados de la auditorias
  - Retroalimentación del cliente
  - Desempeño de los procesos y conformidad del producto
  - Estado de las acciones correctivas y preventivas
  - Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
  - Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad.
  - Recomendaciones para la mejora.
  - Riesgos actualizados e identificados para la entidad
  - Adecuación de las políticas y los procedimientos
  - Informes de personal directivo y de supervisión
  - Evaluaciones por organismos externos; los resultados de comparaciones ínter laboratorio o pruebas de aptitud;
  - Modificaciones en el volumen y tipo de trabajo;
  - Quejas;
  - Otros factores pertinentes, tales como actividades de control de calidad, recursos y entrenamiento de personal.



### **Información de Salida**

- 5.18. Los resultados de la Revisión por la Dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
- La mejora en la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión;
  - La mejora en la prestación del servicio en relación con los requisitos del usuario, y
  - La optimización de los recursos necesarios para la prestación de los servicios objeto de la empresa.
- 5.19. Los resultados de las revisiones deben proporcionar datos que puedan utilizarse en la planificación de la mejora del desempeño de la empresa.
- 5.20. Los resultados de la revisión deben comunicarse a los funcionarios de la empresa para demostrar, cómo el proceso de Revisión por la Dirección conduce a nuevos objetivos que benefician a la Empresa.
- 5.21. La información de entrada adicional para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión debe considerar al usuario y a otras partes interesadas e incluir:
- El estado y los resultados de los objetivos de la calidad y de las actividades de mejora.
  - El estado de las acciones generadas a partir de la Revisión por la Dirección.
  - Los resultados de las auditorias y las auto evaluaciones de la empresa.
  - La retroalimentación relativa a la satisfacción de las partes interesadas, pudiendo llegarse incluso a considerar su participación.
  - Los factores relacionados con el mercado tales como la tecnología, la investigación, el desarrollo y el desempeño de los competidores.
  - Los resultados de actividades de estudios comparativos.
  - El desempeño de los proveedores.
  - Las nuevas oportunidades de mejora.
  - El control de no conformidades de procesos y productos.
  - La evaluación y estrategias del mercado.
  - El estado de las actividades de asociación estratégica.
  - Los efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad, y
  - Otros factores que puede tener impacto en la organizaciones financieras, sociales o ambientales y cambios legales o reglamentarios pertinentes.

### **5.22. Estructura Comité de Calidad o Grupo Directivo MECI**

Está conformado por el Gerente General quien actuará como Presidente, el Secretario General, los Subgerentes, los Asesores y el Profesional en Gestión de Calidad. El Comité de Calidad se reunirá por lo menos una vez al mes, exceptuándose los meses en que se realice la correspondiente Revisión por la Dirección y podrá sesionar válidamente mínimo con cinco (5) de sus miembros. Actuará como secretario del comité el Profesional en Gestión de Calidad quien apoyará al Presidente



en la invitación y coordinación de estas reuniones y deberá levantar acta de cada reunión suscrita por sus integrantes.

### **5.23. Funciones del Comité de Calidad o Grupo Directivo MECI**

- 1- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.
- 2- Establecer, revisar y adecuar la Política de Calidad.
- 3- Asegurar el establecimiento de los objetivos de calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto o servicio.
- 4- Gestionar los recursos necesarios para tomar las acciones pertinentes.
- 5- Asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- 6- Garantizar la integridad del Sistema de Gestión cuando se planifiquen e implementan cambios que lo afecten.
- 7- Definir y comunicar las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.
- 8- Establecer los procesos de comunicación apropiados para la eficacia del Sistema de Gestión.
- 9- Revisar a intervalos planificados, el Sistema de Gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.
- 10- Designar un miembro del Comité de Calidad como representante de la Gerencia para asegurar, la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión.

## **6. GLOSARIO**

### **6.1. La Planificación estratégica de la calidad**

Consiste en validar y revisar la Políticas de Calidad y plantear los Objetivos de Calidad en la frecuencia establecida por la Organización

### **6.2. Satisfacción del cliente**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

### **6.3. Sistema de gestión de la Calidad**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una Organización con respecto a la calidad.

### **6.4. Política de Calidad**

Son las intenciones globales y la orientación de una Organización relativa a la calidad, expresada formalmente por la alta dirección.

### **6.5. Objetivo de la Calidad**

Meta pretendida relacionada con la calidad, debe ser medible, controlable y acorde con la política de calidad.



#### **6.6. Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una Organización.

#### **6.7. Alta Dirección**

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una Organización.

En la Empresa son los integrantes del Comité de Calidad o Grupo Directivo MECI:

- Gerente General
- Secretario General
- Asesor de Control Interno
- Asesor de Planeación
- Asesor Jurídico
- Subgerente de Mercadeo y Ventas
- Subgerente Técnico Operativo
- Subgerente Financiero
- Profesional en Gestión de Calidad

#### **6.8. Gestión de la calidad**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una Organización en lo relativo a la calidad.

#### **6.9. Mejora Continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

#### **6.10. Eficacia**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

#### **6.11. Eficiencia**

Capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viables.

#### **6.12. Efectividad**

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles, es decir un equilibrio entre eficacia y eficiencia.

#### **6.13. Organización**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

#### **6.14. Cliente**

Organización o persona que recibe un producto.



**6.15. Proveedor**

Organización o la persona que proporciona un producto.

**6.16. Parte Interesada**

Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de la empresa.

**6.17. Revisión**

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos

**6.18. Producto o Servicio**

Resultado de un proceso.

**6.19. La Planificación de los procesos**

Consiste en definir acciones para:

- Identificar los procesos necesarios para el SG y su aplicación a través de la empresa.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

**6.20. La Planificación para actualizar el sistema**

Consiste en definir una metodología para actualizar el Sistema de Gestión ante sus cambios.

**6.21. La Planificación de la mejora continua**

Consiste en definir los procesos sobre los cuales la empresa decide incrementar su eficacia y con ello determinar un ruta que permite lograr las metas deseadas.

**6.22. Planificación del S.G.**

Parte de la gestión de la calidad, enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

**6.23. Control de la calidad**

Parte de la gestión de la calidad, enfocada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**6.24. Aseguramiento de la Calidad**

Parte de la gestión de la calidad, orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad

**6.25. Mejora de la Calidad**

Parte de la gestión de la calidad, orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

#### **6.26. Mejora Continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

#### **6.27. Plan de Calidad**

Documento que especifica que procedimiento y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico

#### **6.28. Procesos**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

#### **6.29. Objetivo de calidad**

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con calidad.

#### **6.30. Proceso Básicos**

Están relacionados con la razón de ser de la Empresa y es aquel que cumple al menos con una de las tres orientaciones fijadas por la empresa que son Satisfacción del Cliente, Cumplimiento de requisitos y de alguna de las directrices de la Política de calidad.

#### **6.31. Caracterización**

Documento que muestra las interrelaciones de cada proceso, identificando entradas, salidas, recursos, clientes, proveedores, seguimiento, medición, relación del proceso con los objetivos y las directrices de la Política de calidad.

#### **6.32. Pequeños cambios**

Son las modificaciones que producen mejora en el SG, surgidas de una acción correctiva o preventiva.

#### **6.33. Grandes cambios**

Son las modificaciones que producen mejora en el SG, surgidas por variables que tienen gran impacto en dicho sistema.

## **7. FLUJOGRAMA**

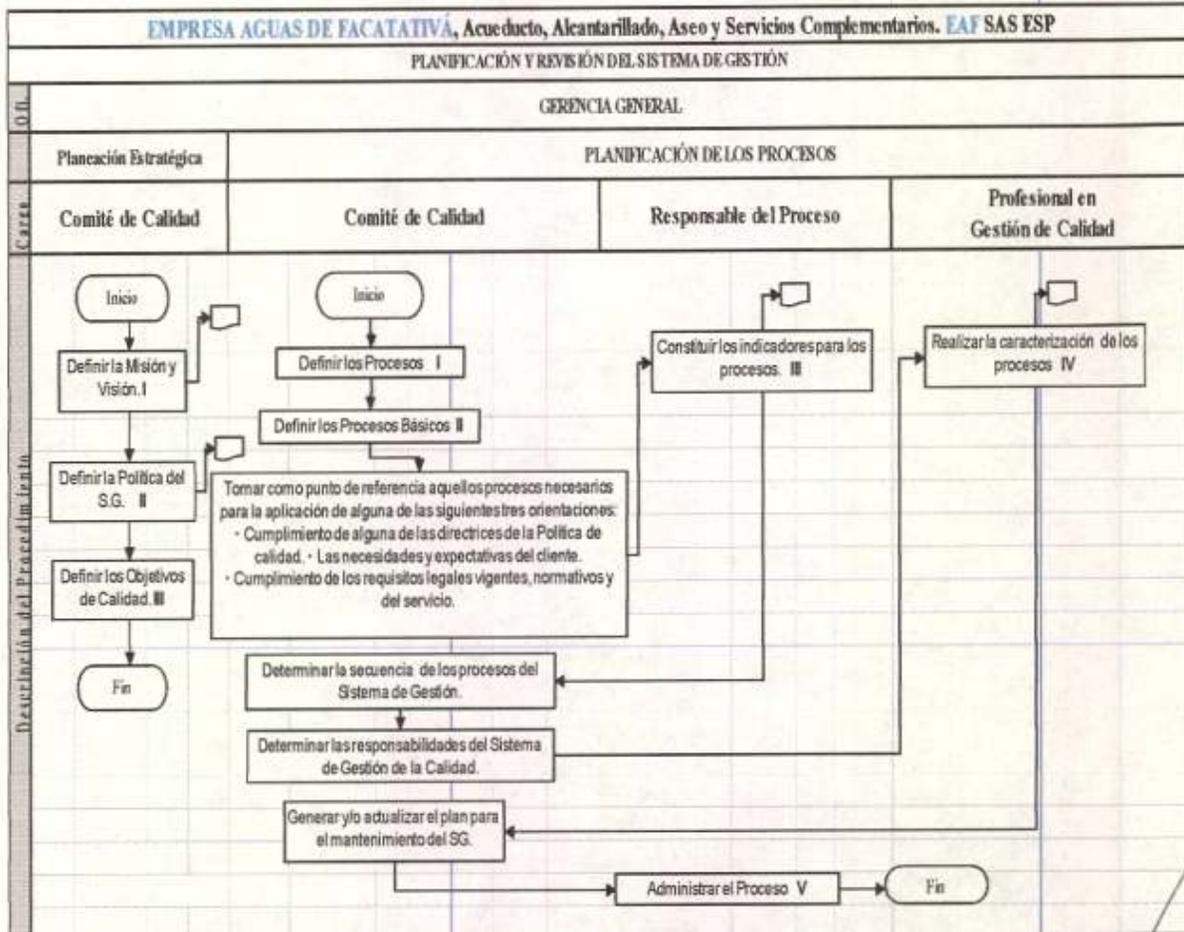




# FLUJOGRAMA

HOJA 1 DE 3

Fecha		
Día	Mes	Año
29	OCT	2013



I Se definen como herramientas para expresar la razón de ser y proyectar las metas de la empresa. II: La Política del S.G se define con base a la Misión y Visión, conociendo las necesidades del Usuario. III: Con el cumplimiento de los objetivos del S.G medimos la aplicación de la Política del S.G

IV: Los procesos se definen para poder gestionar de manera sistemática las actividades de la empresa.

II: Son aquellos sobre los cuales se requieren aplicar mayores controles por ser importantes para la aplicación de la Política del S.G, la satisfacción del Usuario y el cumplimiento de requisitos de ley y normativos.

III: Los indicadores son herramientas de seguimiento y medición que permiten evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos. Algunos indicadores responden a exigencias de ley.

IV: En la Caracterización se puede evidenciar fácilmente la planificación del ciclo PHVA, para lo cual se identifica el objetivo del proceso, el alcance, el responsable, cuáles son los proveedores, las entradas a cada proceso, la salida, y clientes internos y externos, además las áreas con que interactúa, los documentos que describe las actividades, requisitos a cumplir, recursos, procesos soporte, los registros generados, las actividades de seguimiento y medición.

V: La gestión de cada proceso implica planificarlo, ejecutarlo, verificarlo y actuar sobre los resultados (Ciclo PHVA) (Anexo III)





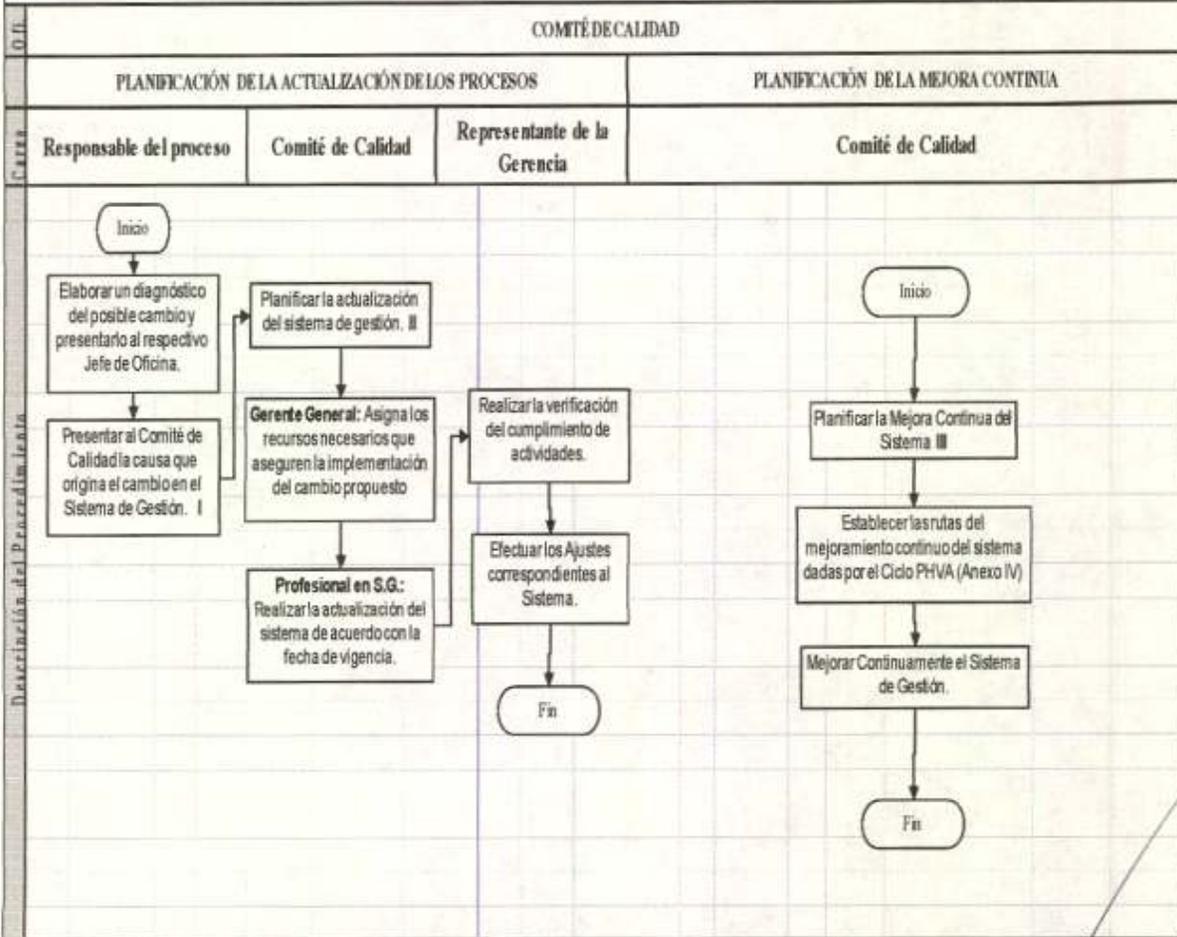
# FLUJOGRAMA

HOJA 2 DE 3

Fecha		
Día	Mes	Año
29	OCT	2013

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ. Acueducto, Alcantarillado, Asco y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN



I: Algunas de las fuentes por las que se pueden efectuar cambios en el Sistema de Gestión son:

- Método de trabajo.
- Cambio de persona responsable.
- Implementar un cambio en control actual.
- Nuevos Programas.
- Aplicación de nueva tecnología.
- Creación de un departamento.
- Ofrecimiento de un nuevo servicio.
- Cambios en la normatividad legal vigente.
- Cambios en las normas Técnicas.
- Cambios en el alcance del SG.

II: Se debe tener en cuenta:

- Documentos Afectados
- Responsable del cambio documental
- Necesidad de Entrenamiento
- Cargos a Entrenar

• Responsable por entrenar. El Comité debe evaluar si el cambio amerita modificar la Planificación inicial del Sistema.

III: La mejora continua del Sistema de Gestión se realiza mediante el uso de la Política y los objetivos de Calidad del S.G, los resultados de las encuestas de satisfacción, los resultados de las Auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección





# FLUJOGRAMA

HOJA 3 DE 3

Fecha

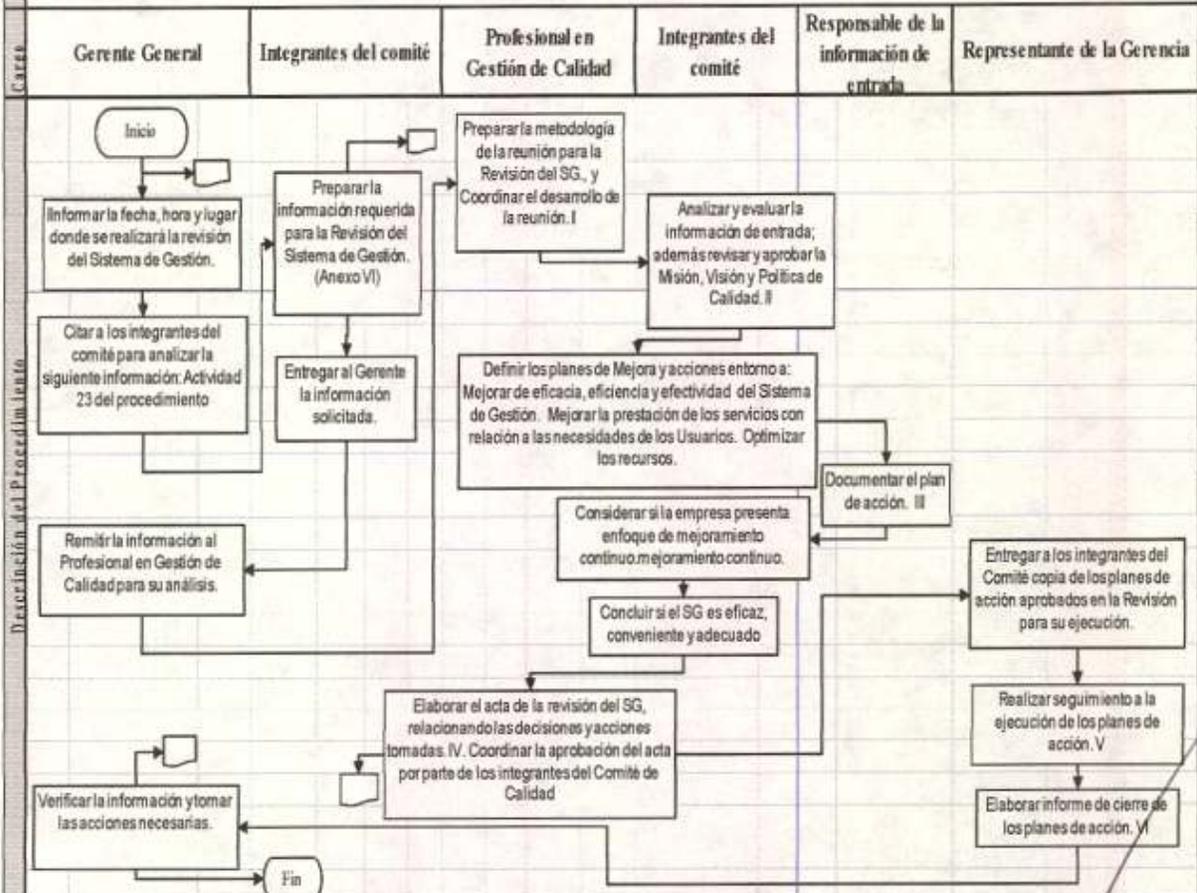
Día Mes Año  
29 OCT 2013

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

COMITÉ DE CALIDAD

REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN



I: De requerir información adicional, solicitarla al responsable del proceso.

II: Para realizar la anterior actividad, cada Jefe de Oficina presenta la información recolectada, exponiendo sus conclusiones.

III: Se debe asignar las tareas, los responsables, recursos y las fechas para la realización de las acciones.

IV: En el acta se debe describir el resultado alcanzado de cada ítem de la información de entrada.

V: El seguimiento pueden incluir la implementación de un nuevo plan o la fijación de una nueva fecha límite.

VI: Este informe es presentado a la Gerencia en la fecha acordada en la Revisión del SG.



**8. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**CODIGO: PRE 100-0001**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
<b>PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b>			
1.	Comité de Calidad	Definir la Misión y Visión. <b>Nota:</b> Se definen como herramientas para expresar la razón de ser y proyectar las metas de la empresa.	<b>DR:</b> Misión y Visión
2.		Definir la Política del S.G. <b>Nota:</b> La Política del S.G. se define con base a la Misión y Visión, conociendo las necesidades del Usuario.	<b>DR:</b> Política de Calidad
3.		Definir los Objetivos del S.G. <b>Nota:</b> Con el cumplimiento de los objetivos del S.G. medimos la aplicación de la Política del S.G.	
<b>PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS</b>			
4.	Comité de Calidad	Definir los Procesos <b>Nota:</b> Los procesos se definen para poder gestionar de manera sistemática las actividades de la empresa.	<b>PC: Verificación</b>
5.		Definir los Procesos Básicos <b>Nota:</b> Son aquellos sobre los cuales se requieren aplicar mayores controles por ser importantes para la aplicación de la Política del S.G., la satisfacción del Usuario y el cumplimiento de requisitos de ley y normativos.	<b>PC: Verificación</b>
6.	Comité de Calidad	Tomar como punto de referencia aquellos procesos necesarios para la aplicación de alguna de las siguientes tres orientaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento de alguna de las directrices de la Política de calidad.</li> <li>➤ Las necesidades y expectativas del cliente.</li> <li>➤ Cumplimiento de los requisitos legales vigentes, normativos y del servicio.</li> </ul>	<b>PC: Verificación</b>

**PC: Punto de Control**  
**DR: Documento de Registro**

**8. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**  
**CODIGO: PRE 100-0001**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
7.	Responsable del Proceso	Constituir los indicadores para los procesos. <b>Nota:</b> Los indicadores son herramientas de seguimiento y medición que permiten evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos. Algunos indicadores responden a exigencias de ley.	<b>DR:</b> Despliegue de los Objetivos de Calidad
8.	Comité de Calidad	Determinar la secuencia de los procesos del Sistema de Gestión.	
9.	Profesional en Gestión de Calidad	Realizar la caracterización de los procesos <b>Nota:</b> En la Caracterización se puede evidenciar fácilmente la planificación del ciclo PHVA, para lo cual se identifica el objetivo del proceso, el alcance, el responsable, cuáles son los proveedores, las, entradas a cada proceso, la salida, y clientes internos y externos, además las áreas con que interactúa, los documentos que describe las actividades, requisitos a cumplir, recursos, procesos soporte, los registros generados, las actividades de seguimiento y medición.	<b>DR:</b> Formato Caracterización
10.	Comité de Calidad	Generar y/o actualizar el plan para el mantenimiento del SG.	<b>DR:</b> Plan de mantenimiento del Sistema de Gestión
11.	Responsable del Proceso	Administrar el Proceso <b>Nota:</b> La gestión de cada proceso implica planificarlo, ejecutarlo, verificarlo y actuar sobre los resultados (Ciclo PHVA) (Anexo III)	
<b>PLANIFICACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS</b>			
12.	Responsable del proceso	Elaborar un diagnóstico del posible cambio y presentarlo al respectivo Jefe de Oficina.	

**8. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**  
**CODIGO: PRE 100-0001**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
13.	Respectivo Jefe de Oficina	<p>Presentar al Comité de Calidad la causa que origina el cambio en el Sistema de Gestión.</p> <p><b>Nota:</b> Algunas de las fuentes por las que se pueden efectuar cambios en el Sistema de Gestión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de trabajo.</li> <li>• Cambio de persona responsable.</li> <li>• Implementar un cambio en control actual.</li> <li>• Nuevos Programas</li> <li>• Aplicación de nueva tecnología.</li> <li>• Creación de un departamento.</li> <li>• Ofrecimiento de un nuevo servicio.</li> <li>• Cambios en la normatividad legal vigente.</li> <li>• Cambios en las normas Técnicas</li> <li>• Cambios en el alcance del SG.</li> </ul>	
14.	Comité de Calidad	<p>Planificar la actualización del sistema de gestión.</p> <p><b>Nota:</b> Se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos Afectados</li> <li>• Responsable del cambio documental</li> <li>• Necesidad de Entrenamiento</li> <li>• Cargos a Entrenar</li> <li>• Responsable por entrenar</li> </ul> <p><b>El Comité debe evaluar si el cambio amerita modificar la Planificación inicial del Sistema.</b></p>	DR: Plan para actualizar el S.G.
15.	Gerente General	<p>Asigna los recursos necesarios que aseguren la implementación del cambio propuesto</p>	
16.	Profesional en Gestión de Calidad	<p>Realizar la actualización del sistema de acuerdo con la fecha de vigencia.</p>	
17.	Representante de la Gerencia	<p>Realizar la verificación del cumplimiento de actividades.</p>	
18.		<p>Efectuar los Ajustes correspondientes al Sistema.</p>	



**8. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**  
**CODIGO: PRE 100-0001**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
<b>PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</b>			
19.	Comité de Calidad	Planificar la Mejora Continua del Sistema <b>Nota:</b> La mejora continua del Sistema de Gestión se realiza mediante el uso de la Política y los objetivos de Calidad del S.G., los resultados de las encuestas de satisfacción, los resultados de las Auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	
20.		Establecer las rutas del mejoramiento continuo del sistema dadas por el Ciclo PHVA (Anexo IV)	
21.	Comité de Calidad	Mejorar Continuamente el Sistema de Gestión.  <b>FIN</b>	
<b>REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>			
22.	Gerente General	Informar la fecha, hora y lugar donde se realizará la revisión del Sistema de Gestión.	<b>DR:</b> Informes Generados
23.		Citar a los integrantes del comité para analizar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adecuación e Políticas y Procedimientos</li> <li>▪ Resultados de auditorias de calidad</li> <li>▪ Retroalimentación del cliente</li> <li>▪ Desempeño de los procesos y conformidad del producto</li> <li>▪ Estado de las acciones correctivas y preventivas</li> <li>▪ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección</li> <li>▪ Cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión.</li> </ul>	



**8. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**  
**CODIGO: PRE 100-0001**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
24.	Integrantes del Comité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recomendaciones para la mejora</li> <li>▪ Informes de personal directivo y de supervisión</li> <li>▪ Evaluaciones por organismos externos; los resultados de comparaciones ínter laboratorio o pruebas de aptitud;</li> <li>▪ Modificaciones en el volumen y tipo de trabajo;</li> <li>▪ Quejas;</li> <li>▪ Otros factores pertinentes, tales como actividades de control de calidad, recursos y entrenamiento de personal.</li> </ul> <p>Preparar la información requerida para la Revisión del Sistema de Gestión. (Anexo VI)</p>	<p><b>DR:</b> Informes Generados para la Revisión del Sistema de Calidad</p>
25.		Entregar al Gerente la información solicitada.	
26.	Gerente General	Remitir la información al Profesional en Gestión de Calidad para su análisis.	
27.	Profesional en Gestión de Calidad	Preparar la metodología de la reunión para la Revisión del SG., y Coordinar el desarrollo de la reunión.	
28.	Comité de Calidad	<p><b>Nota:</b> De requerir información adicional, solicitarla al responsable del proceso.</p> <p>Analizar y evaluar la información de entrada; además revisar y aprobar la Misión, Visión y Política de Calidad.</p>	
29.		<p><b>Nota:</b> Para realizar la anterior actividad, cada Integrante del comité presenta la información recolectada, exponiendo sus conclusiones.</p> <p>Definir los planes de Mejora y acciones entorno a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar de eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión.</li> <li>- Mejorar la prestación de los servicios</li> </ul>	



**8. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**  
**CODIGO: PRE 100-0001**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
		con relación a las necesidades de los Usuarios. - Optimizar los recursos.	
30.	Responsables de la información de entrada	Documentar el plan de acción  <b>Nota:</b> Se debe asignar las tareas, los responsables, recursos y las fechas para la realización de las acciones.	
31.	Comité de Calidad	Considerar si la empresa presenta enfoque de mejoramiento continuo.	<b>PC: Verificación</b>
32.	Comité de Calidad	Concluir si el SG es eficaz, conveniente y adecuado, así: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El sistema es eficaz si alcanza las metas de los procesos y de los objetivos de calidad</li> <li>▪ Es adecuado si lo planificado en las caracterizaciones, procedimientos, planes, etc. se está realizando en la práctica; para ello se debe evaluar si las auditorias internas cumplen la misión de diagnosticar el estado del SG.</li> <li>▪ Es conveniente si ayuda a cumplir con los objetivos corporativos: Imagen, rentabilidad, crecimiento, ventas, etc.</li> </ul>	<b>PC: Verificación</b>
33.	Profesional en Gestión de Calidad	Elaborar el acta de la revisión del SG, relacionando las decisiones y acciones tomadas.  <b>Nota:</b> En el acta se debe describir el resultado alcanzado de cada ítem de la información de entrada.	<b>DR:</b> Acta de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
34.		Coordinar la aprobación del acta por parte de los integrantes del Comité de Calidad	
35.	Representante de la Gerencia	Entregar a los integrantes del Comité copia de los planes de acción aprobados en la Revisión para su ejecución.	<b>DR.</b> Informes Generados

**PC: Punto de Control**  
**DR: Documento de Registro**

VERSIÓN 08

**8. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**  
**CODIGO: PRE 100-0001**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
36.		Realizar seguimiento a la ejecución de los planes de acción. <b>Nota:</b> El seguimiento pueden incluir la implementación de un nuevo plan o la fijación de una nueva fecha límite	
37.	Representante de la Gerencia	Elaborar informe de cierre de los planes de acción. <b>Nota:</b> Este informe es presentado a la Gerencia en la fecha acordada en la Revisión del SG.	<b>DR:</b> Informe
38.	Gerente General	Verificar la información y tomar las acciones necesarias. <b>FIN</b>	



## 9. REGISTROS DE CALIDAD

Política de Calidad E-SGC 01  
Mapa de Procesos E-SGC-02  
Matriz de Procesos vs. Requisitos de las Normas Técnicas E-SGC-03  
Objetivos de Calidad E-SGC-22  
Despliegue de Objetivos de Calidad  
Matriz Indicadores de Gestión vs. Objetivos de Calidad  
Plan resumido de Implementación del Sistema de Gestión  
Caracterizaciones de los Procesos  
Acta de Revisión del Sistema de Gestión.

**Todos los registros generados por la aplicación de este procedimiento, siguen los lineamientos del procedimiento "Control de los Registros de Calidad".**

## 10. ANEXOS

Anexo I  
Perfil del Representante de la Gerencia ante el SG

Anexo II  
Metodología que empleó la empresa para planificar el Sistema de Gestión

Anexo III  
Ciclo PHVA en la Gestión de los Procesos

Anexo IV  
Rutas del mejoramiento continuo del sistema, dadas por el Ciclo PHVA

Anexo V  
Información y datos requeridos para la revisión

Anexo VI  
Principios del Sistema de Gestión

# **Anexo I**

## **Perfil del Representante de la Gerencia ante el SG**

### **Educación**

- Título Universitario en cualquier modalidad
- Certificado de Auditor Interno en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.
- Conocimiento en la aplicación de la NTC ISO IEC 17025:2005
- Conocimientos en NTCGP 1000:2009
- Conocimientos en MECI 1000:2005

### **Formación**

Normatividad Legal Vigente.  
Acuerdos Vigentes de Junta Directiva.  
Lineamientos generales del Sistema de Gestión.

### **Experiencia**

Se requiere mínimo seis (6) meses de experiencia relacionada.

### **Habilidades**

- Relaciones Interpersonales.
- Concentración.
- Análisis de Información.
- Manejo de Negociaciones.
- Manejo de Personal.
- Toma de decisiones.
- Liderazgo.

### **Funciones**

1. Efectuar el análisis, seguimiento y medios para implementar, mantener, renovar o ampliar en la empresa la normatividad del Sistema de Gestión, evidenciando el mejoramiento continuo.
2. Velar por el mejoramiento de procesos.
3. Velar por el eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión.

4. Implementar y hacer cumplir el Sistema de Gestión diseñado en la Empresa.
5. Informar a la Gerencia General acerca del desempeño del Sistema de Gestión para su revisión y como base para su mejoramiento.
6. Recibir las auditorias externas con fines de certificación y coordinar las actividades de las mismas en la planta.
7. Evaluar sus informes, transmitir y proponer las acciones correctivas correspondientes.
8. Mantener la debida reserva en relación con la información de la empresa.
9. Asistir a los comités que la empresa ha conformado y en los cuales sea requerido.
10. Preparar los informes o reportes que le sean solicitados y este de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.
11. Asistir a las directivas de la empresa en la adecuada aplicación de las normas y procedimientos propios del ámbito de su competencia.
12. Las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.



**Anexo II**  
**Metodología que empleó la Empresa para planificar el Sistema de Gestión**



*[Handwritten signature]*

## **Anexo III**

### **Ciclo PHVA en la Gestión de los Procesos**

#### **Planear**

Implica definir el propósito de cada proceso, las entradas, las salidas, los proveedores y los clientes tanto internos como externos. Además, evidenciar los métodos de trabajo en los documentos, definir los registros, identificar los recursos necesarios para su operación y determinar los métodos de seguimiento y medición.

#### **Hacer**

Es aplicar las disposiciones establecidas en los Procesos y procedimientos, evidenciadas a través de los registros de calidad; corresponde al día a día de trabajo para la satisfacción de las necesidades de los usuarios (Clientes internos y externos).

#### **Verificar**

Son todas y cada una de las actividades de control ejercidas sobre los procesos y procedimientos a través de comités, actas, auditorías, encuestas de Satisfacción, etc. También incluye las actividades de medición a través de los indicadores de gestión de cada proceso.

#### **Actuar**

Después del seguimiento y la medición de cada proceso y procedimiento, se requiere tomar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento mediante la implementación de los planes de acción.

## **Anexo IV**

### **Rutas del mejoramiento continuo del sistema dadas por el Ciclo PHVA**

#### **Planificar**

Se realiza la planificación de acuerdo al registro de los hallazgos de auditorías, resultados de encuestas de satisfacción, administración de PQR, entre otros; en la cuál se establecen las causas y los planes de acción a seguir para el cumplimiento de la mejora continua.

#### **Hacer**

Se ejecutan las actividades que fueron planificadas en el paso anterior.

#### **Verificar**

Se realiza el seguimiento y la verificación de que lo efectuado elimina la causa raíz de los hallazgos. En esta etapa se analizan los indicadores y el comportamiento con respecto a resultados anteriores para establecer que la acción utilizada es eficaz, adecuada y conveniente.

#### **Actuar**

Se toman acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



## Anexo V

### Información y datos requeridos para la revisión

ASPECTOS EVALUADOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE
1. Resultados de las Auditorias.	Semestralmente debe elaborarse un informe sobre las auditorias dirigido a la Gerencia General, el cual debe incluir: 1. Grado de cumplimiento del programa de las auditorias expresado en %. 2. Resultados de las auditorias en cuanto al número de no conformidades encontradas por proceso. 3. Evolución histórica de las no conformidades de un ciclo respecto a los otros	Asesor Control de Interno
2. Quejas y reclamos de los clientes	Se presentan las gráficas de la evolución de los indicadores y se mencionan las causas principales que ocasionaron el resultado. (%)	Subgerente de Mercadeo y Ventas
3. Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente	Se presenta los resultados y las gráficas con todos los aspectos calificados por los Usuarios (%)	Subgerente de Mercadeo y Ventas
4. Adecuación de Políticas y Procedimientos	Revisar, evaluar y adecuar las políticas, objetivos y procedimientos de acuerdo a la misión y visión de la empresa	Comité de Calidad
5. Desempeño de procesos claves dentro del SG	Se evalúa el desempeño de cada proceso clave a través del tiempo. Es importante evaluar si se cumplieron la metas planteadas	Responsables de los Procesos
6. Estado de acciones correctivas y preventivas	Se evalúa: 1. % de acciones abiertas sobre el total de implementadas en el semestre. 2. % de acciones cerradas	Asesor Control de Interno

ASPECTOS EVALUADOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE
	3. % de acciones eficaces	
7. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.	Se evalúa si las acciones de mejoramiento tomadas de las revisiones anteriores fueron eficaces o no.	Representante de la Gerencia
8. Cambios que puedan incidir el SG	Cada participante con anterioridad evalúa qué cambios podrían darse en el SG y sus resultados. De ser necesario como resultado de la revisión se elaboran planes que conduzcan a adaptar el SG ante esos cambios	Integrantes del Comité
9. Recomendaciones para la mejora	A pesar que la mejora se evalúa durante toda la reunión y se generan planes de acción, cada participante debe llevar recomendaciones para mejorar sus procesos	Integrantes del Comité

X

## Anexo VI

Principios del Sistema de Gestión

NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009

### 1. ENFOQUE AL CLIENTE

**Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.**

Beneficios principales:

- Aumento de los beneficios y participación en el mercado, a través de respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades que brinda el mercado
- Aumento de la eficiencia en el uso de los recursos de la organización para obtener la satisfacción del cliente
- Estimular la lealtad del cliente

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente
- Difundir las necesidades y expectativas del cliente en toda la organización
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en función de esos resultados
- Gestionar en forma sistemática las relaciones con los clientes
- Asegurar un enfoque equilibrado entre la satisfacción de los clientes y otras partes involucradas (tales como propietarios, empleados, proveedores, comunidades locales y sociedad en su conjunto).

### 2. LIDERAZGO

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios principales:

- El personal entenderá y se motivará con respecto a las metas y objetivos de la organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una manera unificada.
- Se minimiza la incomunicación entre los diferentes niveles de una organización

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, empleados, proveedores, comunidades locales y sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización
- Fijar metas y objetivos desafiantes
- Crear y mantener, en todos los niveles de la organización, modelos de valores, honradez y ética.
- Establecer confianza y eliminar el miedo.
- Suministrar al personal los recursos, entrenamiento y libertad necesarios para actuar con responsabilidad, inspirando, estimulando y reconociendo las contribuciones del personal.

### **3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL**

**El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización**

Beneficios principales:

- Personal motivado, comprometido e involucrado con la organización
- Innovación y creatividad para exceder los objetivos de la organización
- Personal responsable de su propio trabajo
- Personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Personal que entiende la importancia de su contribución en la organización
- Personal que identifica los límites para su desempeño
- Personal que acepta la responsabilidad sobre los problemas y de sus soluciones
- Personal que evalúa su desempeño con respecto a metas y objetivos individuales
- Personal que activamente busca oportunidades para mejorar su competencia, conocimiento y experiencia
- Personal que comparte libremente conocimiento y experiencia
- Personal que abiertamente discute los problemas y sus soluciones

### **4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

**Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.**

Beneficios principales:

- Menores costos y ciclos de vida más cortos a través de un uso efectivo de recursos
- Resultados en ascenso, consistentes y predecibles
- Oportunidades de mejora focalizadas y priorizadas

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener los resultados deseados.
- Analizar y medir la capacidad de los procesos claves
- Identificar las interfases de las actividades claves dentro y entre las funciones de la organización, prestando atención a factores como recursos, métodos y materiales que mejoren las actividades claves de la organización y evaluando los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en clientes, proveedores y otras partes involucradas

## 5. ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

**Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.**

Beneficios principales:

- Integración y alineación de los procesos que mejor conduzcan a los resultados deseados
- Habilidad para concentrar esfuerzos en actividades claves
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en cuanto a la consistencia, efectividad y eficiencia de la organización

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Estructurar un sistema que permita a la organización alcanzar sus objetivos de la manera más eficiente y efectiva
- Entender las interdependencias entre los procesos del sistema
- Proveer un mejor entendimiento de las funciones y responsabilidades necesarias para alcanzar objetivos comunes y de ese modo reducir barreras entre distintos sectores de la organización
- Conocer la capacidad de la organización y establecimiento de recursos limitados antes de actuar.
- Delimitar y definir dentro de que actividades específicas va a operar el sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de mediciones y evaluaciones.

## 6. MEJORA CONTINUA

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta

Beneficios principales:

- Mejorar el desempeño a través del aumento de las capacidades de la organización
- Alinear de actividades de mejora con la planificación estratégica de la organización
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente frente a las oportunidades

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Aplicar un enfoque amplio a la organización que permita una mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar al personal entrenamiento en métodos y herramientas de mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los productos, procesos y sistemas un objetivo para cada individuo en la organización.
- Establecer metas para orientar la mejora continua, así como mediciones para su seguimiento.
- Reconocer las actividades de mejora.

## 7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información

Beneficios principales:

- Decisiones con base a información.
- Capacidad creciente de demostrar la efectividad de decisiones pasadas por referencia a registro de hechos.
- Capacidad creciente de revisar, debatir y modificar opiniones y decisiones.

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Asegurar que los datos e informaciones son suficientemente precisos y confiables.
- Dejar los datos accesibles para quien pueda necesitarlos.
- Analizar los datos y la información mediante métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones con base al análisis de hechos, manteniendo un equilibrio entre experiencia e intuición.

X

## **8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR**

**Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.**

Beneficios principales:

- Habilidad creciente de incorporar valor para ambas partes.
- Flexibilidad y velocidad de respuesta ante cambios del mercado o de necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de costos y recursos

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Establecer relaciones que equilibren ganancias en el corto plazo con las de largo plazo.
- Intercambiar experiencia y recursos con la otra parte.
- Identificar y seleccionar proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirando, estimulando y reconociendo las mejoras y logros de los proveedores.

## **9. COORDINACION, COOPERACION Y ARTICULACION**

**El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles**

Beneficios principales:

- Disponer de forma ordenada las actividades para el logro de los objetivos de la empresa.
- Disposición de herramientas y del talento humano para el cumplimiento de las necesidades de nuestros clientes / usuarios.
- Hacer de cada componente de los procesos estratégicos, básicos y de apoyo de la empresa, un agente importante por sus cualidades y características para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión.

Aplicar el principio Coordinación, cooperación y Articulación generalmente conduce a:

- El logro de los Objetivos Institucionales

- La consecución de la mejora continua.
- La sinergia e interacción entre los procesos del S.G.
- Ser eficientes, efectivos y eficaces en la prestación de los servicios objeto de la empresa.

## 10. TRANSPARENCIA

**La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; Por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando en control social.**

Beneficios principales:

- Asegurar el principio democrático de rendición de cuentas de los funcionarios y empleados del Estado.
- Garantizar la participación ciudadana mediante el acceso a la información pública.
- Garantizar la protección de los datos personales en poder de las entidades públicas o privadas.
- Garantizar el principio democrático de transparencia y publicidad de los actos del Estado

Aplicar el principio transparencia generalmente conduce a:

- Abrir información gubernamental al público.
- Escrutinio de la sociedad.
- Consulta pública de información.
- Fortalece la imagen y credibilidad institucional
- Mejora la satisfacción del cliente / usuario
- Mejora la comunicación interna y externa