

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PÁGINA</b>	
07 - Oct -16	01	PE-P-006	1 de 6	

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar la revisión del estado del Sistema de Gestión de Calidad – SGC de la Alcaldía Municipal y asegurarse de su conveniencia, adecuación, y eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las revisiones que haga la Alta dirección al Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto.

## 3. RESPONSABLE

El Representante de la Dirección para el SGC, es el responsables de organizar y determinar la información que deben presentar los procesos, para la revisión por la dirección.

Los líderes de procesos son responsables de aportar la información requerida para la revisión por la dirección.

Los Secretarios, jefes y Directores Administrativos, como integrantes de la Alta Dirección son los responsable de la revisión y de la toma de decisiones y acciones necesarias para la mejora del SGC.

## 4. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. En una acción correctiva el problema existe pero la solución se implemente para que dicho problema no vuelva a presentarse.

**Acción preventiva:** Conjunto de acciones para eliminar la(s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Alta dirección.** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad, para el caso de la Alcaldía de Pasto, la Alta Dirección está compuesta por el Alcalde y sus Secretarios, Directores Administrativos y Jefes de oficinas.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PÁGINA</b>	
07 - Oct -16	01	PE-P-006	2 de 6	

**Auditoria:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarlas de manera objetiva, permiten determinar la conformidad con el Sistema con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de Gestión de Calidad con los requisitos establecidos y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva

**Efectividad:** medida de impacto de la gestión como en logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Eficacia:** extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados.

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

**Revisión por la dirección.** Actividad de competencia de alta dirección mediante la cual se revisa de manera integral el desempeño del sistema de gestión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Sistema de Gestión de Calidad -SGC:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los a cargo de las entidades. Esta enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de esa entidades.

## 5. GENERALIDADES

**Marco legal:** La revisión por la dirección es un requisito establecido de manera explícita en las normas técnicas ISO 9001 y NTC GP1000

**Frecuencia:** La revisión por la dirección se realizará anualmente, para revisar toda la información de entrada o cuando la Alta Dirección lo considere necesario para revisar situaciones específicas.

**Información de entrada:** La información de entrada para la revisión incluirá:

- **Resultados de auditorías internas o externas:** se consignara en términos de hallazgos (fortalezas, observaciones, no conformidades).
- **Retroalimentación del cliente:** reflejada en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, así como toda la información derivada de la relación con el usuario y los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PÁGINA</b>	
07 - Oct -16	01	PE-P-006	3 de 6	

- **Desempeño de procesos y conformidad del producto o servicio:** reflejado en la medición de los indicadores y cualquier otra forma de seguimiento.
- **Estado de las acciones correctivas y preventivas:** la gestión que haya realizado cada líder de proceso de las acciones preventivas y correctivas, resumidas en la "Matriz de seguimiento a acciones" MC-F-015, y el estado de las mismas en relación con las Acciones Preventivas y Correctivas, levantadas (abiertas) con las acciones preventivas y correctivas ejecutadas, (para cierre).
- **Productos y servicios no conformes controlados:** la gestión que haya realizado cada líder de proceso para controlar el producto y servicio no conforme relacionada en el formato "identificación del producto/servicio no conforme" MC-F-011.
- **Cambios que podrían afectar al SGC:** cuando se haya presentado cambios en la estructura y/o los cambios relevantes del entorno que afecten el cumplimiento de las funciones de la alcaldía. deben tenerse en cuenta durante la Revisión por la Dirección.
- **Recomendaciones para la mejora:** las recomendaciones para la mejora pueden ser resultado de auditorías internas o externas o de la revisión por la dirección. Cada dueño de proceso es responsable de su gestión.
- **Acciones de seguimiento de anteriores revisiones previas efectuadas por la dirección:** Aplica después de la primera revisión por la dirección

Toda esta información se origina fundamentalmente en los procesos y líder de proceso, junto con el coordinador de calidad y su equipo de trabajo debe apoyar la recolección adecuada de la misma para alimentar el proceso de revisión por la dirección.

**Criterios para la Evaluación:** En la reunión se deben evaluar las oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios al SGC, incluyendo el manual de Calidad, la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

**Resultados de la revisión:** Los resultados de la revisión deben ir enfocados a la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y de sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos de los clientes y las necesidades de recursos.

Se debe levantar acta de la revisión y determinar las acciones necesarias para la mejora del SGC, siguiendo lo establecido en el procedimiento MC-P-005 Acciones correctivas y preventivas

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 07 - Oct -16	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> PE-P-006	<b>PÁGINA</b> 4 de 6

## 6. CONTENIDO

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p><b>1. Programar revisión por la dirección:</b> establece fecha para realizar la revisión por la dirección del SGC y solicitan a Despacho programar y citar a Consejo de Gobierno.</p>	<p>Representante de la Dirección para el SGC</p> <p>Lider proceso Mejora Continua</p>	Citación
<p><b>2. Solicitar informes de desempeño del proceso:</b> Mediante circular, informa a todos los líderes de proceso la información que deben presentar en el consejo de gobierno citado, para la revisión por la dirección</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	Circular
<p><b>3. Elaboración de informes:</b> consolidan y preparan el informe sobre el estado del proceso, teniendo en cuenta la información solicitado por el Representante de la dirección, para ser presentarlo en la consejo para la revisión por la dirección del SGC</p>	<p>Líderes de procesos</p> <p>Coordinadores de calidad</p>	Informes
<p><b>4. Inicio del consejo para la revisión del SGC:</b> toma de asistencia y verificación de quórum para dar inicio a la revisión</p>	<p>Representante por la Direccion</p>	Registro de Asistencia
<p><b>5. Presentar metodología:</b> Da a conocer el objeto y la metodología para el desarrollo de la revisión del SGC</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	
<p><b>6. Presentación de informes:</b> teniendo en cuenta los elementos de entrada, el representante de la Dirección inicia presentando el informe sobre resultados de auditorías anteriores.</p> <p>Posteriormente continúa cada líder de proceso, de acuerdo a su ubicación en el mapa de procesos, presentando los informes preparados sobre el estado de los procesos. Dichos informes deben ser entregados al líder de Mejora continua para su consolidación.</p>	<p>Líderes de Procesos</p>	Informes

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 07 - Oct -16	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> PE-P-006	<b>PÁGINA</b> 5 de 6

<p><b>7. Toma de decisiones para la mejora del SGC :</b> de acuerdo con los Informes y la recomendaciones presentadas por los líderes de cada proceso, la alta dirección plantea las propuestas, que pueden corresponder a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ajustes a la estructura del SGC,</li> <li>• ajustes a la plataforma estratégica de la Alcaldía,</li> <li>• asignación o redistribución de recursos</li> <li>• o cualquier otra acción de mejoramiento necesaria para el SGC</li> </ul>	Alta dirección	Acta de la revisión por la dirección
<p><b>8. Documentación de acciones:</b> Con base en las propuestas, los líderes de procesos responsables de las mejorar, deben documentar las acciones necesarias siguiendo el procedimiento MC-P-005 Acciones correctivas y preventivas, diligenciando el formato MC-F-013 y consolidarlas en la Matriz Seguimiento a acciones MC-F-015 y reportar al líder de Mejora Continua mensualmente</p>	Líderes de proceso	MC- Procedimiento Acciones Correctivas  MC-F-013 Acciones correctivas y preventivas  MC-F-015 Matriz Seguimiento a acciones
<p><b>9. Seguimiento a ejecución de acciones:</b> el seguimiento a las acciones se hará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento MC-P-005 Acciones correctivas y preventivas y el resultado de las mismas será insumo para la próxima revisión por la dirección.</p>	Líder de Mejora Continua	MC-F-013 Acciones correctivas y preventivas  MC-F-015 Matriz Seguimiento a acciones

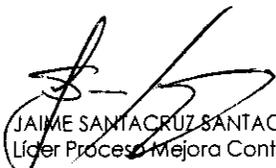
## 7. NORMATIVIDAD

- Norma Técnica Colombia de Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 07 - Oct -16	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> PE-P-006	<b>PÁGINA</b> 6 de 6

### CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

Elaborado por:  <b>RICARDO PUJIALES</b> Profesional Universitario	Revisado por:  <b>JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ</b> Líder Proceso Mejora Continua	Aprobado por:  <b>RAUL ALBERTO QUIJANO</b> Líder Proceso Planeación Estratégica
--	--	---