

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <p><b>PROCESO: GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>     | <p><b>Código:</b><br/>PRO-GIC-06</p>   |  |
|   | <p><b>PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b></p> | <p><b>Versión:</b> 01</p> <p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p> <p><b>Página:</b> 1 de 5</p> |  |

## 1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos y directrices para realizar la Revisión por la Dirección, de tal forma que permita evaluar la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y Efectividad continuas del Sistema de Gestión Integral..

## 2. ALCANCE:

Aplica a todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión y comprende desde el análisis y verificación de los criterios e información para la revisión por parte de la dirección hasta la elaboración y comunicación del informe

## 3. BASE LEGAL:

- NTCGP 1000:2009

## 4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas 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.
- **EFFECTIVIDAD:** Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados Planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **VERIFICACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.

|  |   |                              |  |
|--|---|------------------------------|--|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT. 800113389-7</p> | <b>PROCESO: GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</b>     | <b>Código:</b><br>PRO-GIC-06 |  |
|  | <b>PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b> | <b>Versión:</b> 01           |  |
|  |   | <b>Fecha:</b><br>2018/07/30  |  |
|  |   | <b>Página:</b> 2 de 5        |  |

## 5. CONDICIONES GENERALES

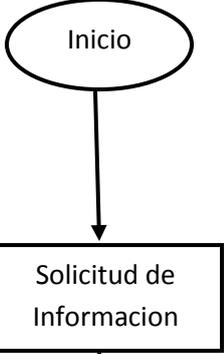
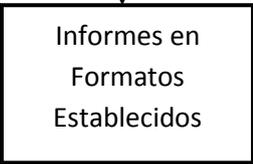
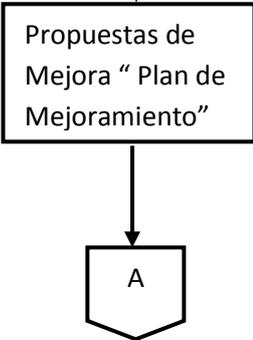
A Continuación detallamos los insumos que se tendrán en cuenta para realizar la revisión por la Dirección:

1. Desempeño de los procesos, reflejado en la medición de los indicadores y cualquier otra forma de seguimiento.
2. Resultados de auditorías internas o externas, cuando estas se hayan realizado. Se consignan en términos de los hallazgos de las auditorías.
3. Resultado de ejercicios de autoevaluación institucional o por procesos. La revisión de actas de autoevaluación por procesos son la fuente de información para este ítem.
4. La voz del cliente reflejada en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, así como toda la información derivada de la relación con el usuario. La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) y la aplicación de las encuestas de satisfacción originan los datos para este punto.
5. La voz del cliente interno. La información se origina de los mecanismos dispuestos por la Dirección de Gestión del Talento Humano, para medir el clima organizacional, recibir peticiones del cliente interno y gestionarlas.
6. Los cambios significativos de la estructura de la organización. Cuando se haya presentado cambios en la estructura deben tenerse en cuenta durante la Revisión por la Dirección.
7. Los cambios relevantes del entorno que afecten el cumplimiento de las funciones de la alcaldía.
8. La gestión de las acciones preventivas y correctivas. Cada dueño de proceso debe gestionar sus propias acciones preventivas y correctivas, cuyo resumen se presenta por la revisión por la dirección en términos de Acciones Preventivas y Correctivas Cerradas en relación con las Acciones Preventivas y Correctivas abiertas en el mismo periodo.
9. La gestión de las 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
10. La gestión de los productos y servicios no conformes. Cada dueño de proceso es responsable de gestionar y controlar el producto y servicio no conforme. El resumen de dicha gestión es la fuente de información para este ítem.
11. Los resultados de revisiones anteriores. Aplica después de la primera revisión por la dirección.

Toda esta información se origina fundamentalmente en los procesos y el Secretario (a) de Planeación con su equipo de trabajo debe apoyar la recolección adecuada de la misma para alimentar el proceso de revisión por la dirección.

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT. 800113389-7</p> | <b>PROCESO: GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</b> | <b>Código:</b><br>PRO-GIC-06                    |  |
|  |   | <b>PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b> |   |
|  | <b>Fecha:</b><br>2018/07/30                 | <b>Página:</b> 3 de 5                           |   |

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD  | RESPONSABLE  | PUNTO DE CONTROL  | REGISTRO                     | FLUJOGRAMA  |
|--|--|-------------------|------------------------------|---|
| Inicia con el establecimiento de la fecha para la revisión por la dirección y la respectiva solicitud de información a los dueños de procesos, a través de memorando para presentación de informes de gestión  | Secretario de Planeación- Grupo Facilitador de Calidad |                   | Memorando                    |    |
| Cada dueño de proceso, así como los responsables de la información solicitada, hacen llegar sus informes en los formatos establecidos.   | Secretario de Planeación- Grupo Facilitador de Calidad |                   |                              |  |
| La información entregada es analizada por el representante de la Alta Dirección y su equipo de apoyo y de acuerdo con los resultados se plantean las propuestas de mejora en el formato plan de mejoramiento. Analizar si el plan de mejoramiento y las pruebas ameritan | Secretario de Planeación- Grupo Facilitador de Calidad | Informe Gerencial | Formato plan de mejoramiento |  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT. 800113389-7</p> | <p><b>PROCESO: GESTION INTEGRAL DE CALIDAD</b></p> | <p><b>Código:</b><br/>PRO-GIC-06</p>                   |  |
|  |  | <p><b>PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b></p> |   |

|  |  |                     |  |   |
|--|--|---------------------|--|---|
| aprobación por parte del Consejo de Gobierno o por el Alcalde directamente y/o el representante de la Alta Dirección | Secretario de Planeación- Grupo Facilitador de Calidad |                     | Formato Plan de Mejoramiento             | A   |
| El nivel directivo define estrategias para el plan de mejoramiento   | Alta Dirección   |                     | Acta                                     | Se definen Estrategias del Plan Mejoramiento    |
| El Alcalde y/o el representante de la alta dirección definen estrategias para el plan de mejoramiento                | Alcalde y/o Representante de la Alta Dirección         |                     | Acta                                     | Se definen Estrategias del Plan                 |
| Se elabora el plan de mejoramiento   | Líder de proceso                                       |                     | Plan de mejoramiento                     | Se Elabora Plan de Mejoramiento                 |
| Se divulga y ejecuta el plan de mejoramiento   | Secretario de Planeación, Líderes de los procesos      |                     | Plan de mejoramiento                     | Divulgacion y Ejecucion                         |
| Se evalúa el plan de mejoramiento  | Secretario de Planeación – Oficina de Control Interno  | Informe Seguimiento | Formato seguimiento plan de mejoramiento | Evaluacion, Seguimiento al Plan de Meioramiento |
| Se Archivan el Acta y el seguimiento del plan de mejoramiento  | Secretario de Planeación                               | TRD                 | Archivo                                  | fin   |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|  Alcaldía Municipal<br><b>Ibagué</b><br>NIT. 800113389-7 | <b>PROCESO:</b> GESTION INTEGRAL DE CALIDAD     | <b>Código:</b><br>PRO-GIC-06  |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b> REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | <b>Versión:</b> 01<br><br><b>Fecha:</b> 2018/07/30<br><br><b>Página:</b> 5 de 5 |  |

## 7.CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | VIGENTE DESDE | OBSERVACION                 |
|---------|---------------|-----------------------------|
| 01      | 11/12/2015    | Primera Version SIGAMI      |
| 02      | 2018/07/30    | Se cambia nombre de proceso |

| Revisó   | Aprobó  |
|--|---|
| <b>NOMBRE:</b> EDWIN COSSIO<br><b>CARGO:</b> Tecnico Operativo | <b>NOMBRE:</b> HECTOR EUGENIO CERVERA<br><b>CARGO:</b> Secretario de Planeación |