

• **OBJETIVO PROCEDIMIENTO**

Definir los lineamientos para planificar y hacer seguimiento al Sistema de Gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con el direccionamiento estratégico de la entidad.

• **ALCANCE**

El procedimiento inicia con la planeación y programación de la revisión por la dirección y finaliza con las conclusiones, decisiones y acciones orientadas al mejoramiento continuo.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Planear y programar la Revisión por la Dirección	En coordinación con la Alta Dirección, la Oficina Asesora de Planeación establece las fechas de la revisión por la dirección para cada vigencia, en el marco del Comité Institucional de Gestión Desempeño.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico dirigido al Despacho del Superintendente
2	Definir responsables del informe y la presentación	Se designan los responsables de elaborar el informe y la presentación para la revisión por la dirección	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico o acta de reunión interna de la OPLA
3	Analizar y Solicitar la información	De acuerdo con la información de entrada definida y requerida en el numeral 9.3 de Norma NTC ISO 9001:2015, se analizan los requerimientos de información, se consulta la información disponible en la Suite Vision, Share Point, informes disponibles en la Oficina Asesora de Planeación y de ser necesaria información adicional se solicita a través de Esigna o correo electrónico, a los responsables de los procesos.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación/Profesionales asignados	Memorandos o Correos electrónicos
4	Revisar y analizar la información recibida	Los profesionales asignados realizarán la revisión de la información allegada y verificarán que corresponda a lo solicitado.	Responsables del informe OPLA	Acta o listado de asistencia a reunión del grupo asignado

5	Elaborar informe y presentación	<p>Los funcionarios y/o contratistas de la Oficina de planeación asignados elaborarán el informe y la presentación, de acuerdo con las entradas definidas en el numeral 9.3 de la NTC ISO 9001:2015:</p> <p>a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;</p> <p>b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;</p> <p>c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;</li> <li>2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;</li> <li>3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;</li> <li>4) las no conformidades y acciones correctivas;</li> <li>5) los resultados de seguimiento y medición;</li> <li>6) los resultados de las auditorías;</li> <li>7) el desempeño de los proveedores externos;</li> </ol> <p>d) la adecuación de los recursos;</p> <p>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);</p> <p>f) las oportunidades de mejora.</p>	Responsables del informe OPLA	Informe y presentación
6	Revisar y aprobar el informe y la presentación	Una vez realizado el informe y la presentación se envía para revisión y validación por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Si no se requieren correcciones se aprueba o de lo contrario se devuelve para ajustes.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación/Profesionales asignados	Correo electrónico
7	Comunicar el informe y la presentación	Con antelación al Comité se comunica el informe y la presentación a la Alta Dirección a los líderes de los procesos.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	Comunicación a través del Gestor Documental y del Correo Electrónico
8	Realizar Presentación en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<p>Se realizará la presentación de acuerdo con las entradas definidas en Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se definen las salidas con relación a decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a) las oportunidades de mejora;</p> <p>b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;</p> <p>c) las necesidades de recursos.</p>	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	Acta de Comité de Gestión y Desempeño
9	Analizar Resultados de Revisión por la Dirección y Establecer	Se establecerán los Planes de Mejoramiento con base en las sugerencias, decisiones y conclusiones de la revisión por la Dirección.	Procesos responsables con acompañamiento de la	Planes de Mejoramiento

Planes de Mejoramiento

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Oficina Asesora de Planeación.

**• NORMATIVIDAD**

Decreto 1083 de 2015  
 Decreto 1499 de Septiembre de 2017  
 ISO 9001:2015

**• GLOSARIO**

- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad o situación potencial no deseable.
- Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organizacional más alto nivel.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Adecuación: Es cuando el método de medición elegido se mantiene y las disposiciones planificadas en los diferentes procesos contribuyen en el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.
- Conveniencia: Cuando la medición está orientada a un objetivo o propósito, es la base fundamental para la mejora del sistema de gestión y el desempeño institucional.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Mejora continua. Actividad recurrente para mejorar el desempeño
- No conformidad: Es el incumplimiento de un requisito
- Riesgo: Efecto de la incertidumbre
- Salidas No Conformes: Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.
- Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el logro de estos objetivos.

**• DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Procedimiento de Revisión por la Dirección  
 Informes de satisfacción del cliente  
 Plan Institucional de Capacitación - PIC  
 Planes de maejoramiento  
 Informes de auditorías  
 Control Salidas no conformes  
 Procedimiento de mejora continua  
 Manual de Calidad

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	Fanny Sabogal Agudelo	Contratista	Oficina Asesora de Planeación
REVISÓ	Malcolm Cuero Guarín	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación
APROBÓ	Malcolm Cuero Guarín	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación