

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **1. OBJETIVO** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | Establecer las actividades, responsabilidades y lineamientos necesarios para realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integral de la Alcaldía de Manizales, logrando que a través del desempeño del Sistema, se asegure su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **2. ALCANCE** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | Aplica a todos los Procesos que conforman la Red de Procesos V5 del Sistema de Gestión Integral y comprende desde el análisis de las entradas, hasta el establecimiento del plan de acción | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **3. RESPONSABLE** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Guillermo Hernández Gutiérrez |  | | |
|  |
| |  | | --- | | **4. CONDICIONES GENERALES** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN   La información que será presentada a la Alta Dirección para la revisión del Sistema de Gestión Integral, es:   COMITÉ DE CONTROL INTERNO  • Los Resultados de las Auditorías Internas y Externas de Calidad • El estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.  • Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.  • Las recomendaciones para la mejora   En Comite Coordinador de Control Interno sólo se tendrá la presencia del Secretario de Despacho de la Secretaría de Servicios Administrativos como Representante del SGI ante la Alta Dirección.   COMITÉ INSTITUCIONAL   • La retroalimentación del cliente  • El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.  • Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas. • Los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión Integral.  • Las recomendaciones para la mejora.   En el Comité Institucional actuará como Secretaria la Profesional Universitario del SGI como apoyo para el Secretario de Despacho de la Secretaría de Servicios Administrativos como Representante del SGI ante la Alta Dirección. | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **5. DEFINICIONES** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.1. ACCION CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) | |  | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.2. ACCION DE MEJORA:** Llamadas Notas de Mejora en ISOlución, son oportunidades detectadas que permiten ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos ambiente de trabajo, etc | |  | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.3. ACCION PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). | |  | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.4. ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). | |  | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.5. OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). | |  | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.6. MEJORA CONTINUA:** Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **6. DOCUMENTACIÓN EXTERNA RELACIONADA** | | |  |  | | --- | --- | |  | [- Norma NTC GP 1000-2009](http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/bancoconocimientoalcmanizales/N/NormaNTCGP1000-2009/NormaNTCGP1000-2009.asp?IdArticulo=220) | | |
|  |
| |  | | --- | | **7. DESARROLLO** | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **QUÉ SE HACE** | **QUIÉN LO HACE** | **REGISTRO** | **CÓMO LO HACE** | | Realizar análisis, recoger evidencias y generar informe de las entradas que se presentarán ante cada Comité | - Leandra Meza Uribe | Evidencias de la información | Se debe analizar cada una de las entradas que se debe presentar ante cada Comité, con el fin de reunir la información y evidencias necesarias para realizar la Revisión por la Dirección de conformidad con las normas ISO9001:2008 Y NTCGP1000:2009 y presentar el informe a cada comité, el cual contiene:   a) Los resultados de auditorías b) La retroalimentación del cliente  c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto d) El estado de las acciones preventivas y correctivas e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas  f) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad  g) Las recomendaciones para la mejora | | Socializar los resultados de las Auditorías Internas de Calidad | - Guillermo Hernández Gutiérrez | Informes y acta de reunión | Se debe registrar y consolidar la información de las auditorías realizadas a los procesos del Sistema de Gestión Integral, estableciendo para cada una:   \* Proceso  \* Auditor  \* Fecha y/o cronograma \* No. de No. Conformidades  \* No. de Acciones Preventivas \* No. de Oportunidades de Mejora | | Socializar la retroalimentación del cliente de acuerdo con las Mediciones de la Satisfacción al Usuario | - Guillermo Hernández Gutiérrez | Informes y acta de reunión | Se deben consolidar los resultados de los informes del Estudio de Medición de la Satisfacción a los Usuarios de los Servicios de la Alcaldía de Manizales que se realiza dos veces en el año y presentar su respectivo Plan de Mejoramiento (Acción, responsable, fecha límite de ejecución) | | Socializar el desempeño de los procesos y la conformidad del producto (Servicio) de acuerdo a los resultados de los indicadores de gestión | - Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez - Guillermo Hernández Gutiérrez | Informes y acta de reunión | Se debe presentar el informe de avance de ejecución y oportunidad en la medición de los indicadores, tanto del Plan de Desarrollo como los Indicadores de Gestión de los Procesos.   En cada cambio de Gobierno, durante el mes de Enero se enviará oficio al nuevo Alcalde informándole cuales fueron las metas incumplidas de los indicadores del Plan de Desarrollo Municipal que acaba de finalizar y que están adheridas a los procesos, y mediante dicho oficio, solicitar por escrito, toma de decisiones ante las acciones posibles para llegar al cumplimiento total de aquellas metas incumplidas.  De igual manera se debe presentar la identificación y el estado de los Servicios No Conformes y sus respectivos tratamientos. | | Socializar el estado de las acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora | - Guillermo Hernández Gutiérrez | Informes y acta de reunión | Se debe presentar el estado de las acciones establecidas por auditorías, gestión del riesgo, servicio no conforme, entre otros. Este consolidado deberá tener:   \* No. de Acciones  \* No. de Acciones con Plan de Mejoramiento establecido \* No. de Acciones abiertas \* No. de Acciones cerradas | | Socializar los avances de las acciones que hayan surgido en los anteriores seguimientos de revisiones por la dirección | - Guillermo Hernández Gutiérrez | Informes y acta de reunión | Se debe presentar el avance y ejecución de todas las acciones que hayan resultado en los análisis y revisiones realizados por la dirección en sesiones anteriores y registrar el seguimiento en las haya lugar | | Estudiar los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad | - Guillermo Hernández Gutiérrez | Informes y acta de reunión | Se debe revisar la Plataforma Estratégica de la Alcaldía y la Red de Procesos de cara a los Planes de Desarrollo, a los cambios en los Procesos definidos en el Sistema de Gestión Integral u otros que se presenten | | Establecer las acciones y recomendaciones para la mejora | - Guillermo Hernández Gutiérrez | Informes y acta de reunión | De acuerdo a los informes analizados en cada uno de los Comités el Representante del Sistema de Gestión Integral ante la dirección, presentará recomendaciones o acciones que permitan mejorar y optimizar los Procesos.   Así mismo la Alta Dirección podrá aceptar las recomendaciones dadas por el Representante del Sistema de Gestión Integral y/o presentar nuevas acciones de mejora.   Para todas estas acciones y recomendaciones se establecerá el respectivo Plan de Acción. | |
|  |
| |  | | --- | | **8. CONTENIDO** | |  | |
|  |
| |  | | --- | | **LISTA DE VERSIONES** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **VERSIÓN** | **FECHA** | **RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN** | | 2 | 21/Feb/2017 | Se incluye el rol a ocupar por el Profesional Universitario del SGI en el Comite Institucional.  Se incluye la informacion que se reportará a cada nuevo Alcalde, relacionado con incumplimiento de metas de los PDM anteriores. | | |
|  |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Leandra Meza Uribe | | **Cargo:** | Profesional Universitario | | **Fecha:** | 21/Feb/2017 | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Guillermo Hernandez Gutierrez | | **Cargo:** | Líder de Programa | | **Fecha:** | 21/Feb/2017 | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Guillermo Hernandez Gutierrez | | **Cargo:** | Líder de Programa | | **Fecha:** | 21/Feb/2017 | | |