PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA

ELABORÓ	**JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA**
REVISÓ	**JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA**
APROBÓ	**SUBDIRECCION DE PLANEACION**

Fecha de Aprobación: DD: 16 MM: 09 AAAA: 2015

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la planificación y revisión del Sistema Integrado de Gestión (SIGES) y la determinación de acciones de Seguimiento y Mejora de Cada uno de los componentes del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Alta Dirección de la entidad, al representante de la dirección, a los miembros del Comité Directivo del SIGES, va desde el análisis de las condiciones internas de la organización, comportamiento del mercado y políticas externas hasta la implementación, medición y análisis del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación.

3. DEFINICIONES

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de la entidad.
- **SIGES:** Sistema Integrado de Gestión
- **Sistema de Gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Manual Integral:** Documento que especifica el sistema integrado de gestión de una organización.
- **Representante de la Dirección:** Miembro de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad sobre el sistema Integrado de Gestión.
- **Auditoría**: Proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta que punto se cumplen la política, procedimientos o requisitos de referencia.
- **Revisión por la Dirección:** La alta dirección debe revisar el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión, incluyendo la política y los objetivos.
- **Análisis de Datos:** Se realiza a través del uso de técnicas estadísticas para medir, describir, analizar interpretar y hacer modelos de la variabilidad de los datos. Deben proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, conformidad con los requisitos, las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NORMA NTC GP 1000:2009
- NORMA NTC ISO 9001:2008
- MECI
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACION
- MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA ENTIDAD

5. CONTENIDO

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	**PLANIFICACIÓN DEL SIGES**	Se debe establecer, documentar, Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión en concordancia con las políticas externas y las condiciones del mercado, así mismo, se identifican y analizan las necesidades y expectativas de los clientes, determinando las directrices organizacionales hacia el mantenimiento y mejora del SIGES. Se revisa la política y objetivos del sistema de gestión de la Corporación de acuerdo a la periodicidad de la revisión por la Dirección.	Actas de Reunión Informe de revisión por la Dirección	Alta Dirección
2	**PROGRAMACION SIGES**	De acuerdo a los requerimientos y necesidades del SIGES, se asignan los recursos y responsabilidades para la implementación y mantenimiento de este, así como también, se instituye y mantiene el Comité Directivo del SIGES.	Presupuesto por el rubro "Fortalecimiento institucional" para la implementación y el mantenimiento del SIGES. Actas de Reunión	Alta Dirección.

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
3	**COMUNICACIÓN INTERNA**	Los requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios y toda la documentación del SIGES, son comunicados a la organización a través de: reuniones del Comité, divulgación de documentos, política, objetivos, entre otros, a través de reuniones con los Jefes y líderes de Procesos y estos a sus subalternos.	Talleres de política Actas de Reunión – Comité Directivo Actas de Reunión – Equipo operativo Listado de asistencia Informe de revisión por la dirección	Alta Dirección/ Jefes y Líderes de Procesos/ Coordinador del SIGES o Representante de la Dirección
4	**SEGUIMIENTO POR MEDIO DE COMITÉS**	Cada vez que sea necesario se realizan los Comités Directivos del SIGES en donde el Representante de la Dirección, y/o el Coordinador del SIGES presenta a la Alta Dirección el estado de los Indicadores del sistema de gestión, según la periodicidad establecida, comparando los resultados con las metas propuestas, realizando un análisis de los logros alcanzados y las recomendaciones para realizar los ajustes, con el fin de tomar acciones cuando sean requeridas. Así mismo, en el análisis de las QRS se controla y se toman las acciones necesarias cuando aplique al Procedimiento de Servicio No Conforme.	Informe Revisión por la dirección Actas de Reunión – Comité Directivo	Coordinador del SIGES y/o Representante de la Dirección

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
5	**AUDITORIAS INTERNAS DEL SIGES**	De acuerdo al procedimiento de Auditoría Interna, Los auditores presentaran un Informe a la Alta Dirección para analizar las fallas detectadas encontradas en el sistema, a las cuales se le da el tratamiento establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas. Ver procedimiento de Auditoría Interna.	Informe de auditoría interna Actas Reunión (Equipo operativo) o Actas Reunión (Comité directivo del SIGES) o Actas de Reunión (Procesos)	Alta Dirección/ Jefes de Procesos/ Auditores Internos/ Coordinador del SIGES
6	**RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE**	Mensualmente se presenta el análisis de las quejas y reclamos en la prestación del servicio, ocurridas en el período y las acciones emprendidas para darle solución a las necesidades o requerimientos de los usuarios. Semestralmente se evaluará las encuestas de satisfacción de los usuarios, haciendo seguimiento y posterior entrega de datos a la alta dirección. Estos serán incluidos dentro del Informe de Revisión por la Dirección.	Actas de reunión Cuadro control de Objetivos Informe Revisión por la dirección Encuestas de satisfacción al usuario	Coordinador del SIGES y/o Representante de la dirección Jefes de los procesos misionales

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
7	**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**	Cada 6 meses y con el fin de asegurar la conveniencia y adecuación del SIGES la Dirección General efectúa una revisión del desempeño del SIGES a través de un informe, el cual incluye la retroalimentación del cliente y demás aspectos citados en el numeral 5.6 del Manual Integral, en donde se dejan establecidos las oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios en el SIGES. Este informe se presentará en un plazo máximo de 1 mes después de haberse realizado dicha revisión.	Informe Revisión por la Dirección y/o Listado de asistencia	Alta Dirección/ Jefes de Procesos/ Coordinador del SIGES y/o Representante de la dirección/ Funcionarios Citados.
8	**RETROALIMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SIGES.**	La Alta Dirección hace un análisis del Informe para Revisión por la Dirección y establece el plan a seguir, lo cual es divulgado a través de las reuniones del Comité directivo del SIGES, Equipo operativo y demás reuniones en las que se socialice el SIGES. Los Planes de Acción derivados de la Revisión por la Dirección se constituyen en una nueva entrada para la planificación del SIGES.	Informe Revisión por la Dirección Actas de Reunión	Alta Dirección

6. ANEXOS

- Actas de Reunión
- Informe para Revisión por la Dirección
- Listado de asistencia
- Encuestas de satisfacción al usuario
- Cuadro control de Objetivos

7. ACTUALIZACIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
26/07/2010	Contenido	02	Se eliminó la evaluación de los planes operativos debido a que de acuerdo a lo establecido por la ley, esto no es una obligación.
18/11/2011	4	03	Actualización de la norma NTCGP 1000:2009
08/01/2013	Contenido	04	Se eliminó ítems: 9 - Autoevaluación de la gestión, 10 - Autoevaluación del control, 11 - Auditorías internas de control interno, 12 - Administración del riesgo, Estas actividades pertenecen al proceso de Evaluación y Control
10/03/2015	1 – 2 – 3 – 4 Contenido	05	Actualización del término “Sistema de Gestión de calidad – SGC” por “Sistema Integrado de Gestión - SIGES” Se agregan nuevas definiciones Se actualiza el nombre “Coordinador de Calidad” por “Coordinador del SIGES” Actualización de MECI como documento de referencia.
16/09/2015	Contenido	06	Se actualiza los nombres de “Comité de Calidad” por “Comité Directivo del SIGES” y “Equipo de Calidad” por “Equipo Operativo”