

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
**Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE
ARAUCA**

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

“A04.01 REVISIÓN GENERAL DEL SGC”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

“A. GESTIÓN ESTRATÉGICA”

Y PROCESO

“A04. EVALUACIÓN DE RESULTADOS”

Junio de 2016

“Comprometidos con la Calidad”

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	18/08/2006	Ángel Gabriel Prado	Elaboración del Documento
2.0	28/06/2013	Modernización de SE-MEN Leidy Vivián Ruiz Hernández	Actualización, Adoptar la imagen institucional de la Gobernación de Arauca y Armonizar criterios del Proceso de Modernización MEN con el SGC implementado por la Administración Departamental.
3.0	27/06/2016	Yudelky Santander	Actualización representante de la dirección y corrección de encabezado, actualización normatividad

Revisado por: Líder del Proceso Secretaría de Educación Departamental Fecha:	Aprobado por: Representante de la Dirección Secretaría de Educación Departamental Fecha:
--	--

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE.....	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO A04.01 REVISIÓN GENERAL DEL SGC	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	15
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	15
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	15
6.	REGISTROS	16
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS	16
8.	ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO).....	16

“Comprometidos con la Calidad”

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso A04.01 Revisión general del SGC, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

2. OBJETIVO

Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, de la Secretaría de Educación, para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la política y los objetivos; su conveniencia a la entidad y la eficacia continua, a partir del análisis de la información requerida por el numeral 5.6 de la Norma NTC ISO 9001:2008 y los que considere el Comité Directivo de la Secretaría de Educación.

3. ALCANCE

El subproceso inicia con la selección de los registros, que sirven para ejecutar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y el tipo de información que desea estudiar el Comité Directivo, la cual se generara a partir de las actividades de análisis de los registros que se recopilen de: Los resultados de auditoría, resultados de evaluación de atención a usuarios y ciudadanos, el manejo y estado de acciones correctivas y preventivas, el desempeño y estado de los procesos y servicios, la gestión del talento humano y formación del personal, las relaciones con otras Secretarías del Ente Territorial y su impacto en los procesos internos, las acciones de seguimiento a revisiones anteriores del Sistema de Gestión de Calidad, los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y las recomendaciones para la mejora. Los resultados se presentaran en el informe General del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual será revisado y aprobado por el Comité Directivo e inmediatamente divulgado al interior de la entidad, por el Secretario de Despacho, finalizando de esta manera el subproceso A04.01 Revisión General del Sistema de Gestión de la Calidad.

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO A04.01 REVISIÓN GENERAL DEL SGC

1. Seleccionar los documentos y la información que son insumo para la revisión: El Funcionario de Planeación de la SE, selecciona los registros que son necesarios, para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, en la fecha establecida para la misma.

Para identificar estos registros, se debe tener como referencia el numeral 5.6 revisión por la dirección de la Norma NTC ISO 9001:2015.

De este numeral se desprende que para los resultados de las auditorías, se pueden considerar: Análisis de Causas de No conformidad, resultados por procesos, comportamiento en los ciclos definidos para la realización de las auditorías.

Para el estado de las acciones correctivas, se puede tener en cuenta: Acciones al proceso, acciones a los productos, acciones al sistema, causas de las acciones, comparativos por periodos, estado de las acciones.

Para analizar el estado de las acciones preventivas, se pueden considerar: Problema potencial, riesgo, acciones, fuente, proceso, acción cumplida, acción en proceso.

Para la retroalimentación del cliente, entre otras, se debe considerar los indicadores y registros de satisfacción del cliente y de quejas y reclamos, así como las sugerencias recibidas.

Para analizar el desempeño de los procesos y conformidad del producto, se puede tener en cuenta: Los indicadores por proceso, el cumplimiento de los objetivos de calidad, las acciones correctivas, las acciones preventivas, las auditorías internas o el producto no conforme.

Para Evaluar gestión del talento humano y formación del personal se debe considerar los indicadores de desempeño docente, permanencia, profesionalización, docente desfasado, rotación técnica, rotación de personal.

Para Analizar relaciones con otras dependencias del ente territorial y su impacto en los procesos internos, se deben tener en cuenta los resultados de los acuerdos establecidos con las demás Secretarías.

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

Para las acciones de revisiones por la dirección previas, la información que se puede considerar es: Las acciones cerradas, las acciones pendientes o las necesidades de recursos.

Para estudiar los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, se considera importante, entre otras, la siguiente información: Metodologías definidas, Planificación del cambio (identificación, cronograma, equipo de trabajo, impacto del cambio, riesgos del cambio, recursos necesarios).

Para analizar las recomendaciones para la mejora, se puede recolectar información acerca de: Comportamiento de los indicadores, resultados comparativos de auditorías, comportamiento de las acciones correctivas, comportamiento de las acciones preventivas.

Como mínimo, se sugiere seleccionar los siguientes documentos:

- Reporte de fortalezas y debilidades, del subproceso H03.01 Evaluación del desempeño.
- Reporte de auditorías internas del subproceso N01.01 Auditorías internas de calidad.
- Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva, del subproceso N01.02 Acciones correctivas.
- Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva, del subproceso N01.03 Acciones preventivas.
- Registro de producto no conforme, del subproceso N01.04 Control de producto no conforme.
- Informe ejecución de la asistencia técnica, del subproceso A03.03 Seguimiento a la asistenta técnica.
- Informe de seguimiento al mejoramiento institucional, del subproceso K01.03 Seguimiento a planes de mejoramiento institucional.
- Informe autoevaluación institucional y la matriz de riesgos instituciones del subproceso K01.02 Autoevaluación de control.

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

- Reporte de satisfacción del cliente, diagnóstico de oportunidades de mejora, diagnóstico de problemas potenciales y acciones de mejora al servicio, del subproceso E02.01 Medir la satisfacción del cliente.
- Manual de Calidad, del subproceso N02.04 Control de documentos y datos.
- Hoja de vida de indicadores de cada uno de los procesos de la Secretaría de Educación
- Informe general del Sistema de Gestión de la Calidad del periodo anterior.
- Análisis de resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad del periodo anterior.

De igual forma, el Funcionario de Planeación de la SE, solicita al Comité Directivo, los aspectos adicionales, que consideren deben ser revisados y que afectan al Sistema de Gestión de Calidad, incluido el tipo de información que se desea descubrir.

Una vez finalizada la actividad, se debe establecer la existencia de la información pertinente para ejecutar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Establecer la existencia de la información pertinente para ejecutar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad: El Funcionario de Planeación de la SE, debe solicitar al archivo de gestión de cada una de las áreas o en el archivo central de la Secretaría de Educación, los siguientes registros correspondientes al periodo, entre la última revisión del Sistema de Gestión de la Calidad a la fecha:

- El Manual de Calidad preservado por el subproceso N02.04 Control de documentos y datos
- Registro informe de auditoría interna de calidad y reporte de auditorías internas, originados por el subproceso N01.01 Auditorías internas
- Los registros de seguimiento a la acción correctiva y preventiva, originado por el subproceso N01.02 Acciones correctivas y el subproceso N01.03 Acciones preventivas respectivamente.
- Los registros de Producto no conforme generado por el subproceso N01.04 Control de Producto No Conforme

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

- Los registros reporte de satisfacción del cliente, diagnóstico de oportunidades de mejora, diagnóstico de problemas potenciales, mejoramiento de procesos, Acciones de mejora al servicio, originados por el proceso E02.01 Medir la satisfacción del cliente.
- Los registros hojas de vida de Indicadores originados por cada uno de los procesos de la Secretaría y el manual de calidad.
- Los últimos registros del informe general del Sistema de Gestión de la Calidad, el análisis de resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, originados por el subproceso A04.01 Revisión general del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El informe auto evaluación institucional y el matriz de riesgos – institucional - originado por el subproceso K01.02 Auto evaluación de control.
- El Informe de seguimiento al mejoramiento institucional elaborado en el subproceso K01.03 Seguimiento al mejoramiento institucional.
- El informe de ejecución de la asistencia técnica consolidado, desarrollado en el subproceso A03.03 Seguimiento a la asistencia técnica.

Al finalizar la recolección de los registros, el Funcionario de Planeación de la SE, inicia la actividad de análisis de cada uno de los elementos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2015, para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Analizar resultados de auditoría: El Funcionario de Planeación de la SE, para realizar el análisis de los resultados de auditoría, debe tomar el informe de auditoría interna de calidad, las Causas de No Conformidad y diseñar la presentación que evidencie la relación de las diferentes causas, con cada uno de los procesos de la Secretaría de Educación. Igualmente establecer cuantas No Conformidades (Mayor, Menor, Potencial) tiene cada proceso y mostrar en una sola presentación el resultado de los procesos de la Secretaría de Educación. Adicionalmente tomar la información de los registros de Análisis de auto evaluación del control, para analizar los resultados de las encuestas de auto evaluación de cada dependencia o establecimiento educativo.

Adicionalmente, obtener la cantidad, de cada tipo de no conformidad, en cada proceso, mostrando su comportamiento en el periodo correspondiente, entre la última revisión del Sistema de Gestión de la Calidad a la fecha.

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

Los resultados obtenidos, deben reflejarse en el campo análisis de resultados y en el campo plan de acción, que permita reducir las no conformidades de cada proceso del formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección.

4. Analizar resultados de evaluación de atención a usuarios y ciudadanos: El Funcionario de Planeación de la SE, para realizar el análisis de los resultados de evaluación de atención a usuarios y ciudadanos, debe tomar del reporte de satisfacción del cliente, el campo de porcentaje del ítem nivel de satisfacción del servicio para reflejar el comportamiento por cada nivel. A partir del mismo registro, presentar el comportamiento de cada una de las causales de satisfacción o insatisfacción del cliente, el tiempo de respuesta a Quejas y Reclamos por cada tipo de documento y los problemas detectados. Igualmente debe soportar su análisis con los documentos diagnóstico de oportunidades de mejora, diagnóstico de problemas potenciales, mejoramiento de procesos y acciones de mejora al servicio. Adicionalmente debe realizar el análisis de la asistencia técnica, a partir del informe de ejecución de la asistencia técnica consolidado.

Los resultados obtenidos, así como el plan de acción, que asegure mejorar el servicio de la Secretaría y la percepción del servicio por parte del cliente deben reflejarse en el formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados de revisión por la dirección.

5. Analizar manejo y estado de acciones correctivas y preventivas: El Funcionario de Planeación de la SE, para realizar el análisis del manejo y estado de acciones correctivas y preventivas, debe tomar los campos del registro seguimiento a la acción correctiva y preventiva y el registro matriz de riesgos, institucional para determinar: Estado de acciones preventivas y correctivas abiertas o cerradas, estado de acciones preventivas y correctivas por procesos, estado de acciones preventivas y correctivas por periodo y los procesos con los riesgos identificados

Adicionalmente generar la información sobre el estado de las acciones preventivas por proceso, describiendo: Problema potencial, riesgo, Acciones, Fuente del problema, Inversión, Ahorro, Acción Cumplida, Acción en Proceso.

Los resultados obtenidos y el plan de acción, que facilite tomar las decisiones para finalizar las acciones correctivas y preventivas establecidas deben reflejarse en el en el formato

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección.

6. Analizar desempeño y estado de los procesos y servicios: El Funcionario de Planeación de la SE, para realizar el análisis de desempeño y estado de los procesos y servicios, debe tomar los registros de la hojas de vida de indicadores de los procesos de la Secretaría de Educación, con los cuales se debe reflejar, el comportamiento de los indicadores, en el periodo estudiado.

Igualmente se debe seleccionar de los registros seguimiento a la acción correctiva y preventiva, el campo de fuentes de detección, para comparar los medios, por los cuales se reconocen las fallas.

El Funcionario de Planeación de la SE, debe tomar el registro de Producto No Conforme, con el cual se debe analizar el tipo de naturaleza de la No Conformidad, resultante de lo cada uno de los procesos de la Secretaría de Educación.

El siguiente paso es, cruzar los resultados de las hojas de vida de indicadores obtenidos por cada uno de los procesos de la Secretaría de Educación, con los objetivos de calidad reflejados en el manual de calidad para verificar, si los objetivos se están cumpliendo en la meta definida.

Por último se debe cruzar los objetivos de cada uno de los procesos de la Secretaría de Educación con la Política de Calidad, contenida en el Manual de Calidad, para verificar la existencia de relación entre los objetivos y los aspectos principales de la política de calidad, con lo cual se establece el grado de consistencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los resultados obtenidos así como el plan de acción, que facilite tomar las decisiones para mejorar el desempeño de los procesos deben reflejarse en el formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección.

7. Evaluar gestión del talento humano y formación del personal: El Funcionario de Planeación de la SE, para evaluar la gestión del talento humano y formación del personal, toma los registros de la hojas de vida de indicadores del proceso H01 Administrar la planta de personal, con lo cual debe analizar: Permanencia del personal, profesionalización, docentes ajustados a perfiles, relación técnica y rotación de personal. Igualmente el

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

Funcionario de Planeación de la SE debe estudiar el resultado del reporte de fortalezas y debilidades.

Los resultados obtenidos así como el plan de acción, para mejorar el desempeño del personal y su capacitación deben reflejarse en el formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección.

8. Analizar relaciones con otras dependencias del ente territorial y su impacto en los procesos internos: El Funcionario de Planeación de la SE, para analizar los resultados de las relaciones con otras Secretarías del ente territorial y su impacto en los procesos internos toma los registros de acuerdo con otras Secretarías, y el registro N01.04.F.01 de Producto No Conforme, y clasifica la Naturaleza de la No Conformidad originadas por las otras Secretarías del Ente Territorial.

Con la información recolectada, se debe analizar el porcentaje de fallas de los procesos, generadas por otras Secretarías y el impacto de las fallas con relación a la Satisfacción del cliente.

Los resultados obtenidos así como el plan de acción, que facilite tomar las decisiones para asegurar el cumplimiento de los acuerdos deben reflejarse en el formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección.

9. Analizar acciones de seguimiento a revisiones anteriores del Sistema de Gestión de Calidad: El Funcionario de Planeación de la SE, para analizar las acciones de seguimiento a revisiones anteriores del Sistema de Gestión de Calidad, toma los últimos registros del informe general del Sistema de Gestión de la Calidad y el registro análisis de resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, para analizar el comportamiento a la fecha de: Las acciones cerradas, las acciones pendientes y las necesidades de recursos.

Los resultados obtenidos así como el plan de acción que se debe seguir, para mejorar la operación del Sistema de Gestión de la Calidad deben reflejarse en el formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección.

10. Analizar los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad: El Funcionario de Planeación de la SE, toma el campo, cambio en el Sistema de Gestión de la

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

Calidad del registro, informe general del Sistema de Gestión de la Calidad, y analiza su impacto, teniendo en cuenta los indicadores de proceso que afecto, y las acciones correctivas o preventivas que origino, según el registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva, de los procesos donde se generó el cambio.

Los resultados obtenidos y el plan de acción que facilite garantizar que los cambios definidos cumplan con su objetivo deben reflejarse en el formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección

11. Analizar las recomendaciones para la mejora: El Funcionario de Planeación de la SE, para analizar las recomendaciones para la mejora, toma los registros, informe general del Sistema de Gestión de la Calidad y análisis de resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, registros de indicadores, registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva, el informe de auditoría interna de calidad, el reporte de auditorías internas, informe de Seguimiento al Mejoramiento Institucional, con lo cual se debe estudiar el impacto de la mejora en: Los indicadores, los resultados de las auditorías y en las acciones correctivas y preventivas

Los resultados obtenidos y el plan de acción que asegure que las recomendaciones para la mejora cumplan con su objetivo, deben reflejarse en el formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección.

12. Revisar y verificar los análisis de resultados y revisión por la dirección: El Funcionario de Planeación de la SE, revisa y verifica que los análisis de resultados y revisión por la dirección, sean consistentes y estén completos, verificando que el análisis contemple el análisis de resultados y el plan de acción a seguir. Si el análisis es consistente y está completo, continúa con la actividad siguiente, de lo contrario regresa a la actividad 3.

13. Evaluar semestralmente el estado y adecuación del SGC y el grado de cumplimiento de las Normas de Calidad: El Funcionario de Planeación de la SE, presenta al Comité Directivo los resultados de los análisis de cada uno de los registros definidos en la actividad No 1, para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de evaluar el estado y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad y el grado de cumplimiento de las normas de calidad, y diseñar las acciones pertinentes para mejorar el comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

El Comité Directivo, diseña las directrices para la construcción del Informe de Revisión General del Sistema de Gestión de Calidad, el cual es generado en la siguiente actividad por el Funcionario de Planeación de la SE.

Una vez realizada la evaluación, una de las premisas a llevar a cabo, es la de analizar que lineamientos se afectan del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se deberá ajustar el Manual de Calidad, en los numerales de la Política de Calidad, los objetivos de calidad y en general en todos aquellos conceptos que requieran modificarse.

14. Generar semestralmente el informe de revisión general del Sistema de Gestión de Calidad: Semestralmente el Funcionario de Planeación de la SE, elabora el informe del SGC, ver instructivo A04.01.F01 Informe del SGC, a partir de las directrices establecidas por el Comité Directivo en la actividad No 13.

15. Verificar que el informe general del informe Sistema de Gestión de Calidad esté completo y revisado: Los miembros de Comité Directivo, verifican que el informe general del Sistema de Gestión de Calidad sea consistente y completo, respecto a las directrices establecidas por el Comité Directivo en la actividad No 13.

Si el informe cumple con las condiciones de estar completo y consistente, se pasa a la actividad No 16, de lo contrario se debe realizar la actividad 14.

16. Comunicar el informe del SGC incluyendo las acciones que han resultado eficaces y los aspectos en los que ha mejorado el SGC: Los miembros de Comité Directivo, divulgan a la organización, a través de carteleras, red de comunicaciones, Intranet o reuniones con los líderes de procesos, el informe del SGC mostrando las acciones correctivas y preventivas que han sido eficaces dentro del Sistema de Gestión de Calidad, los objetivos y beneficios alcanzados, las acciones que aminoran las No Conformidades y mejoran el desempeño de los procesos, para asegurar que sean entendidas y puestas en marcha. Se envía como insumo a los subprocesos A04.03 Revisión y seguimiento del tablero de indicadores, N01.01 Auditorías internas de calidad y al E02.01 Medir la satisfacción del cliente, y a las áreas de la Secretaría de Educación.

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Planeación	Recolectar los registros para la revisión del SGC. Realizar el análisis de los registros para la revisión del SGC. Poner a consideración del Comité Directivo el informe General del Sistema de Gestión de la Calidad. Elaborar el informe General del Sistema de Gestión de la Calidad.
Administrativa y financiera	Entregar los registros, que contienen la información necesaria para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
Comité Directivo	Establecer el tipo de información que debe contener el Informe General del Sistema de Gestión de la Calidad. Revisar y aprobar el Informe General del Sistema de Gestión de la Calidad. Divulgar el Informe General del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de la entidad.

5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Secretarías del Ente Territorial	Presentan la información, acerca de las causas de las situaciones que afectan en forma negativa o positiva, el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría.

"Comprometidos con la Calidad"

 GOBERNACION DE ARAUCA	DETALLADO DEL PROCESO REVISIÓN GENERAL DEL SGC		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PD-A04-01	03	27/06/2016

6. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
A04.01.F01 Informe del SGC	Profesional Universitario SGC y control interno	Medio magnético Impreso	Computador Representante de calidad	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Backup
A04.01.F02 Análisis de resultados revisión por la dirección	Auxiliar administrativo de Planeación	Medio magnético Impreso	Computador Auxiliar administrativo de Planeación	Según tabla de retención documental del Ente Territorial	Backup

7. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Norma NTC ISO 9001:2015	ICONTEC	Versión 2015

8. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)

Ver Anexo Diagrama de Flujo (A04.01 REVISIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD).

Este anexo se compone de 2 páginas.

"Comprometidos con la Calidad"