

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	P-DE-05	01	28-06-2013	1 DE 8

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para realizar la Revisión por la Alta Dirección de la Gobernación de Arauca para verificar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las Revisiones por la Dirección que se realicen al Sistema Integrado de Gestión CALIDAD-MECI, de la Gobernación de Arauca.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

Alta dirección. Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

REVISÓ	APROBÓ
Nombre completo <i>Ruddy Govea</i>	Nombre completo <i>Jose Facundo Cortillo</i>
Cargo <i>prof. Univ. del Desarrollo</i>	Cargo <i>Gobernador</i>
Fecha <i>30-04-2013</i>	Fecha <i>30-04-2013</i>

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	P-DE-05	01	28-06-2013	2 DE 8

Auditoría interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Entidades. Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

NOTA 1 Según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento, en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional. Así mismo, en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

NOTA 2 Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los departamentos y municipios.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	P-DE-05	01	28-06-2013	3 DE 8

Manual de la calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

Mejora continua. Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

EJEMPLO Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

Planificación de la calidad. Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

NOTA El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

Política de la calidad de una entidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	P-DE-05	01	28-06-2013	4 DE 8

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

- *Procesos estratégicos:* incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- *Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio):* incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- *Procesos de apoyo:* incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- *Procesos de evaluación:* incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	P-DE-05	01	28-06-2013	5 DE 8

Producto y/o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

NOTA En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:

- a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

4. NORMATIVIDAD

- **Ley 872 de 2003**, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- **Decreto 4110 de 2004:** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- **Decreto 4485 de 2009:** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

A

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	P-DE-05	01	28-06-2013	6 DE 8

5. POLÍTICAS

- La entidad realizara la Revisión por la Alta Dirección el primer mes de cada año. La reunión será presidida por el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad y participarán las personas pertenecientes al Comité Coordinador de Control Interno, junto al Gobernador.
- Por cada proceso se analizaran los resultados de:
 - ✓ Indicadores de Gestión
 - ✓ Resultados de Auditorías Internas
 - ✓ Estado de las Acciones correctivas y Preventivas
 - ✓ Retroalimentación del cliente (Peticiones, quejas y reclamos y encuestas de satisfacción)
 - ✓ las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección,
 - ✓ los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,
 - ✓ las recomendaciones para la mejora, y
 - ✓ los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados
- Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
 - ✓ Mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
 - ✓ la mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente, y
 - ✓ las necesidades de recursos.

A

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	P-DE-05	01	28-06-2013	7 DE 8

4. FLUJOGRAMA.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
INICIO ↓ 1. PROGRAMAR REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN ↓ 2. RECOLECTAR INFORMACIÓN SOLICITADA ↓ 3. ELABORAR PRESENTACIÓN ↓ 4. DESARROLLAR LA REUNIÓN ↓ 5. REDACTAR ACTA ↓ 1	Anualmente el Representante de la Dirección programa la revisión del Sistema Integrado de Gestión CALIDAD-MECI, comunica a través de oficio al Gobernador, a los responsables y líderes de los procesos, la fecha de realización y la información que deben recolectar de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.6.2. Información para la Revisión de la norma NTCGP 1000:2004. Recolectar la información solicitada, preparar informes y publicarlos en la red interna J/SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO/ REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN Elaborar una presentación con los datos de los informes consolidados para presentar en la reunión de revisión por la alta Dirección. Desarrollar la Revisión por la Dirección, en la cual los responsables de manera conjunta con los líderes de cada uno de los procesos realizan la presentación de sus informes. Redactar el Acta de Revisión por la Dirección registrando cada uno de los aspectos establecidos en el orden del día, las decisiones y acciones tomadas para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, la mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. Publicar dicha acta en la red interna J/SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO/ REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	Representante de la Dirección Líderes de proceso Líderes de proceso Líderes de proceso Coordinador Gestión de Calidad	Oficio Informes Presentación Acta de revisión por la dirección Acta de Revisión por la Alta Dirección

A

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	P-DE-05	01	28-06-2013	8 DE 8

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1 ↓ 6. DISEÑAR PLANES DE MEJORAMIENTO ↓ 7. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS ↓ FIN	Con base en los resultados de la revisión por la Alta Dirección, descritas en el Acta, diseñar el Plan de Mejoramiento por procesos definiendo las acciones, responsables y plazos.	Líderes de proceso	Plan de Mejoramiento
	Implementar las correspondientes acciones de mejora (Acciones Correctivas, Acciones preventivas) y realizan seguimiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las mismas.	Líderes de proceso	Plan de Mejoramiento