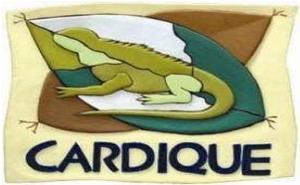


## PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA

ELABORÓ	
	JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA
REVISÓ	
	JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA
APROBÓ	
	DIRECCION GENERAL

Fecha de Aprobación: DD: 04 MM: 09 AAAA: 2017

	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>VERSIÓN: 07</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA: 17/07/2017</b>
		<b>PÁGINA 2 DE 7</b>

## 1. OBJETIVO

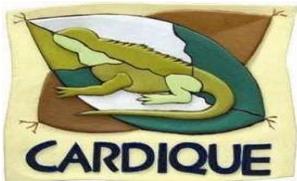
Establecer los lineamientos generales para la planificación y revisión del Sistema Integrado de Gestión (SIGES) y la determinación de acciones de Seguimiento y Mejora de Cada uno de los componentes del mismo.

## 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>VERSIÓN: 07</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA: 17/07/2017</b>
		<b>PÁGINA 3 DE 7</b>

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

#### 5. CONTENIDO

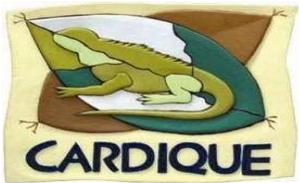
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
<b>1</b> <b>PLANIFICACIÓN DEL SIGES</b>	<p>Se debe establecer, documentar, Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión en concordancia con las políticas externas y las condiciones del mercado, así mismo, se identifican y analizan las necesidades y expectativas de los clientes, determinando las directrices organizacionales hacia el mantenimiento y mejora del SIGES.</p> <p>Se revisa la política y objetivos del sistema de gestión de la Corporación de acuerdo a la periodicidad de la Revisión por la Dirección.</p>	<p>Actas de Reunión</p> <p>Informe de revisión por la Dirección</p>	Alta Dirección
<b>2</b> <b>PROGRAMACION SIGES</b>	<p>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.</p>	<p>Presupuesto por el rubro "Fortalecimiento institucional" para la implementación y el mantenimiento del SIGES.</p> <p>Actas de Reunión</p>	Alta Dirección.

	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>VERSIÓN: 07</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA: 17/07/2017</b>
		<b>PÁGINA 4 DE 7</b>

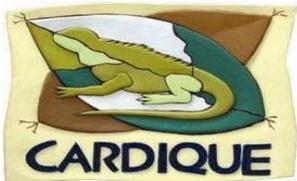
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
<b>3 COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<p>Los requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios y toda la documentación del SIGES, son comunicados a la organización a través de: reuniones del Comité, divulgación de documentos, política, objetivos, entre otros, a través de reuniones con los Jefes y líderes de Procesos y estos a sus subalternos.</p>	<p>Talleres de política</p> <p>Actas de Reunión – Comité Directivo</p> <p>Actas de Reunión – Equipo operativo</p> <p>Listado de asistencia</p> <p>Informe de revisión por la dirección</p>	<p>Alta Dirección/ Jefes y Líderes de Procesos/ Coordinador del SIGES o Representante de la Dirección</p>
<b>4 SEGUIMIENTO POR MEDIO DE COMITÉS</b>	<p>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.</p> <p>Así mismo, en el análisis de las QRS se controla y se toman las acciones necesarias cuando aplique al Procedimiento de Servicio No Conforme.</p>	<p>Informe Revisión por la dirección</p> <p>Actas de Reunión – Comité Directivo</p>	<p>Coordinador del SIGES y/o Representante de la Dirección</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>VERSIÓN: 07</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA: 17/07/2017</b>
		<b>PÁGINA 5 DE 7</b>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
5 <b>AUDITORIAS INTERNAS DEL SIGES</b>	<p>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.</p> <p>Ver procedimiento de Auditoría Interna.</p>	<p>Informe de auditoría interna</p> <p>Actas Reunión (Equipo operativo) o Actas Reunión (Comité directivo del SIGES) o Actas de Reunión (Procesos)</p>	Alta Dirección/ Jefes de Procesos/ Auditores Internos/ Coordinador del SIGES
6 <b>RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE</b>	<p>Anualmente 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.</p> <p>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.</p>	<p>Actas de reunión</p> <p>Cuadro control de Objetivos</p> <p>Informe Revisión por la dirección</p> <p>Encuestas de satisfacción al usuario</p>	<p>Coordinador del SIGES y/o Representante de la dirección</p> <p>Jefes de los procesos misionales</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>VERSIÓN: 07</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA: 17/07/2017</b>
		<b>PÁGINA 6 DE 7</b>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
7 <b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<p>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.</p>	<p>Informe Revisión por la Dirección y/o Listado de asistencia</p>	<p>Alta Dirección/ Jefes de Procesos/  Coordinador del SIGES y/o Representante de la dirección/  Funcionarios Citados.</p>
8 <b>RETROALIMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SIGES.</b>	<p>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.</p> <p>Los Planes de Acción derivados de la Revisión por la Dirección se constituyen en una nueva entrada para la planificación del SIGES.</p>	<p>Informe Revisión por la Dirección</p> <p>Actas de Reunión</p>	<p>Alta Dirección</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>VERSIÓN: 07</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA: 17/07/2017</b>
		<b>PÁGINA 7 DE 7</b>

## 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”
17/07/2017	Contenido	07	Se cambia la evaluación del periodo de análisis y quejas y reclamos.