



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO Y PLANEACION

REVISION GENERAL
DEL SGC

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN:04

Elaborado por Nombre ERIKA PEREZ PINZON Cargo: PROFESIONAL DE CALIDAD	Revisado por Nombre ERIKA PEREZ PINZON Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD	Aprobado por: Nombre: HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE
---	---	---

1. INTRODUCCION

El presente documento describe el Procedimiento PDP04-00 Revisión General del SGC, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, flujograma que describe gráficamente las actividades que conforman el procedimiento, control de registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y control de cambios del procedimiento.

2. OBJETIVO

Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, del IFC, 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 9.3 de la Norma ISO 9001-2015

3. ALCANCE

Comprende desde solicitar la información a los diferentes procesos del Instituto, pasando por la consolidación y análisis de la información, realización del Informe de revisión por la Dirección para su presentación ante el Comité, hasta la elaboración del Plan de Mejoramiento y divulgación al interior de la entidad

4. DEFINICIONES

Adecuación: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

Alta dirección: Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad. (Ministro, Viceministros, Secretario General)

Acción de Mejoramiento: Conjunto de acciones tomadas para mejorar una situación y llevarla a un estado superior.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
-----	-----------	-------------	-------------	---------------------



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**REVISION GENERAL
DEL SGC**

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN:04

1	Programar la revisión	El Gerente junto con el jefe la oficina de planeación hacen una reunión para verificar el estado del sistema de gestión de calidad y de acuerdo a eso realizan una programación de la revisión, esta se realiza cada 6 meses.	Gerente Jefe oficina de planeación	Ninguno
2	Seleccionar los documentos y la información que son insumo para la revisión	<p>De acuerdo con el cronograma establecido El Gerente, selecciona los registros que son necesarios, para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, en la fecha establecida para la misma.</p> <p>Para identificar estos registros, se debe tener como referencia el numeral 9.3 Revisión por la dirección de la Norma ISO 9001:20015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de auditorías. • Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio. • Estado de las acciones correctivas. • Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección. • Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad. • Recomendaciones para la mejora. • Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos y sus controles identificados y valorados para la entidad, los cuales deben estar actualizados <p>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.</p> <p>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.</p>	Gerente Jefe oficina de planeación	



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**REVISION GENERAL
DEL SGC**

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN:04

		<p>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.</p> <p>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 auditorías internas o el producto no conforme.</p> <p>Para Evaluar administración del talento humano, se debe considerar la evaluación de desempeño de los funcionarios.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>De igual forma, el Gerente, 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.</p>		
3	Consolidación de la Información	<p>En el momento en el que toda la información solicitada llega a la Oficina de planeación el profesional de calidad procede a revisar, procesar y consolidar dicha información con los líderes de procesos en el formato RDP04-01 Informe de revisión del SGC, en los primeros numerales donde están contemplados los registros del punto anterior, esto debe reflejar claramente el estado del Sistema de Gestión de la Calidad y contener las</p>	Gerente Jefe oficina de planeación profesional de calidad	RDP04-01 Informe de revisión del SGC



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**REVISION GENERAL
DEL SGC**

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN:04

		<p> conclusiones y los compromisos 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 que permitan mejorar el Sistema de Gestión de la entidad.</p> <p>Luego de terminado el informe debe ser aprobado por el Gerente y el Jefe de Planeación.</p>		
4	<p>Convocar a reunión de comité Institucional de Gestión y desempeño</p>	<p>Una vez esté aprobado el informe con toda la información solicitada el gerente convoca a reunión al comité Institucional de Gestión y Desempeño para la revisión y análisis de la información este comité está compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe oficina de planeación • Subgerente administrativo • Subgerente comercial • Jefe oficina jurídica • Jefe oficina control interno 	<p>Jefe oficina de planeación</p>	<p>Comunicación Interna</p>
5	<p>Exposición del Informe de Revisión por la Dirección</p>	<p>El profesional de calidad expone el informe de Revisión por la Dirección ante todos los asistentes, explicando el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad, y narrando en detalle la información reportada por los líderes de los procesos.</p> <p>El objetivo principal de esta reunión es definir claramente todas las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. • La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente. • Las necesidades de recursos que permitan mejorar el Sistema de Gestión de la entidad. <p>Estas decisiones y acciones traducidas en acciones de mejoramiento, deben ser avaladas por los miembros del Comité.</p>	<p>Gerente Líderes de Proceso profesional de calidad de calidad</p>	<p>RDP04-01 Informe general del SGC RDP04-04 Cronograma actividades SGC</p>



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**REVISION GENERAL
DEL SGC**

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN:04

		<p>Luego de finalizada la reunión, el Jefe de la Oficina de Planeación deberá realizar el Acta de acuerdo al formato RGD04-01 informe de revisión del SGC la cual debe contener en forma ejecutiva todos los temas tratados y las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Las necesidades de recursos que permitan mejorar el Sistema de Gestión de la entidad. <p>Una vez que se encuentre firmada y aprobada el acta, se conserva en el archivo</p>		
6	Plan de Mejoramiento Por Proceso	<p>Con base en las decisiones y acciones tomadas, si es necesario se elabora el plan de mejoramiento como está planteado en el procedimiento PSC02-00 acciones correctivas y de mejora y el formato RSC05-01 plan de mejoramiento, esto le corresponde a cada uno de los responsables de los procesos comprometidos en adelantar las acciones contenidas en el mismo.</p> <p>Una vez el plan sea revisado y complementado, por el responsable del proceso, éste debe retornarlo a la Oficina de Planeación y control interno para su posterior seguimiento.</p> <p>Los líderes de los procesos que posean compromisos resultantes de la Revisión por la Dirección, deberán ejecutar las actividades contenidas en el Plan de Mejoramiento y reportar el seguimiento de la ejecución de las actividades a la Oficina de Control Interno cuando esta lo solicite.</p>	Líderes de proceso	RSC05-01 Plan de mejoramiento
7	Comunicar el informe del SGC	<p>El profesional de calidad junto con los líderes de cada proceso, divulgan a al Instituto través de página web, Intranet o reuniones con los funcionarios que hacen parte de los procesos, el informe del SGC mostrando las acciones correctivas y de mejora que han sido eficaces dentro del Sistema</p>	Profesional de calidad	



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCESO GEDIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**REVISION GENERAL
DEL SGC**

CODIGO : PDP04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 14/06/2018

VERSIÓN:04

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.

líderes de cada
proceso

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	21/03/2014	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
3.0	01/07/2015	OSCAR RODRIGUEZ OSPINA	Se modificó actividad 4 debido a que cambio la conformación del equipo mediante resolución 457 de 2014
4.0	28/05/2018	LUDY PATRICIA ARIAS	Actualización numerales de la norma ISO 9001-2015

8. ANEXOS (FORMATOS)

CODIGO	NOMBRE
RDP04-01	INFORME DE REVISIÓN DEL SGC
RDP04-04	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES