|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL** | CODIGO  P-GE-03 |
| VERSIÓN 01 |
|  |

**1. OBJETIVO**

Describir el procedimiento a seguir para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca Pública Piloto, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

**2. DEFINICIONES.**

* 1. **Sistema de Gestión de Calidad.**

Conjunto de elementos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

* 1. **Eficacia.**

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

* 1. **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

* 1. **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.

* 1. **Comité del sistema integrado de gestión**

Grupo conformado por el Director General y los jefes de los distintos procesos, con el fin de tratar temas relacionados con la Calidad

**3. ALCANCE.**

Este procedimiento se aplica para la revisión del SGC de la Biblioteca Pública Piloto.

1. **BASE LEGAL**

Ley 872 de 2003

1. **METODOLOGÍA.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **Recopilar información para la revisión Gerencial** | El representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad tiene como responsabilidad recopilar la siguiente información para la revisión del SGC:  Acciones definidas en las revisiones anteriores. En este ítem debe evaluarse el cumplimiento de las actividades definidas en las revisiones anteriores.  Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC, incluyendo el Direccionamiento Estratégico. En este ítem debe considerarse los cambios que pueden afectar el SGC y las acciones que se han tomado o que se deben tomar para mantener la integridad del SGC  La información sobre el desempeño de la calidad, incluidas las tendencias e indicadores relativos a:  1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; En este ítem debe evaluarse las quejas y reclamos de los usuarios, el estado de satisfacción de éstos en las encuestas realizadas y las acciones tomadas para asegurar su satisfacción.  2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad; En este ítem debe evaluarse el cumplimiento de los objetivos de calidad de los diferentes procesos involucrados  3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;  4) no conformidades y acciones correctivas; En este ítem debe evaluarse las no conformidades reales y potenciales en cada proceso detectadas internamente, las acciones correctivas y preventivas tomadas y la eficacia de éstas.  5) resultados de seguimiento y medición;  6) resultados de las auditorías; En este ítem debe evaluarse las No conformidades detectadas en los diferentes procesos auditados durante el periodo  7) el desempeño de los proveedores externos: En este ítem debe evaluarse la calificación obtenida en los diferentes aspectos considerados para los Proveedores que utiliza  Servicio No Conforme. En este ítem debe evaluarse el servicio no conforme encontrado con sus respectivas causas y las acciones tomadas.  La adecuación de los recursos  la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades  Oportunidades de Mejora. En este ítem debe evaluarse las mejoras propuestas y/o realizadas en los diferentes procesos con los respectivos beneficios potenciales o reales.  Política de Calidad. En este ítem debe evaluarse el contenido de la política de calidad para definir si se ratifica o se ajusta según las necesidades cambiantes. | Subdirección Planeación | F-GE-01 “Resultados de análisis para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”. |
| **Analizar la información** | Analizar la información y recopilarla en tablas que faciliten su análisis, y antes de llevarla al comité integrado de Gestión, debe analizarla, registrar los aspectos fuertes o sobresalientes y los aspectos débiles o de mejora en el cuadro correspondiente del formato F-GE-01 “Resultados de análisis para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”.  Analizar la información en el comité integrado de gestión | Subdirección Planeación.  Comité integrado de gestión | F-GE-01 “Resultados de análisis para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”. |
| **Resultados de la revisión.** | Es responsabilidad del Comité integrado de gestión revisar anualmente el estado del SGC, y recomendar acciones para la mejora al Director General considerando las fuentes necesarias para el análisis.  El Director General definirá acciones de mejora como resultado de la Revisión en el formato F-GE-02 “informe sobre la revisión del SGC”  Las conclusiones de la revisión del SGC, las debe registrar el Representante de la Dirección en el mismo formato, registrando sus conclusiones sobre  -La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y  sus procesos;  - Las necesidades de recursos.  -Las oportunidades de mejora continua  -cualquier necesidad de cambio en el SGC. | Comité integrado de gestión | Formato  F-GE-02 “informe sobre la revisión del SGC” |
| **Seguimiento** | Es responsabilidad del Representante de la Dirección, hacer seguimiento a las decisiones tomadas y al cumplimiento de los pendientes establecidos, informando a la Dirección periódicamente sobre el estado de avance de los pendientes definidos. | Subdirección de Planeación |  |

**6. REGISTROS.**

6.1 Resultados de análisis para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”.

6.2 Informes sobre revisión del SGC.

**7 ANEXOS**

7.1 Formato F-GE-01 “Resultados de análisis para la revisión del SGC”.

7.2 Formato F-GE-02 “Informe sobre revisión del SGC”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR: CLAUDIA ELENA DUQUE MORENO. FECHA DE ELABORACIÓN:04/03/2019 | REVISADO POR: MARIBEL SANDOVAL  FECHA DE REVISIÓN: 04/03/2019 | APROBADO POR: ANA MARÍA HERNÁNDEZ  FECHA DE APROBACIÓN: |