

	<b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GG-GR.REG01-100
		Versión	1.0
<b>PROCESO: Gerencia</b>		Fecha: 04/03/2022	
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para desarrollar la revisión de los Sistemas de Gestión establecidos en la Organización.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la revisión por parte de la Gerencia y las áreas que directamente estén relacionadas en la aplicación de los modelos de los Sistemas de Gestión.

## 3. DEFINICIONES

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

## 4. DESCRIPCIÓN

No	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Información de entrada para la revisión gerencial	La Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene definida una frecuencia Anual como mínimo, incluyendo la revisión de la Política y Objetivos.	Gerente	N/A
2.	Informe de auditorías internas	En los resultados de los Informes de Auditorías Internas, se muestran las no conformidades más importantes, las observaciones realizadas, su distribución en cada uno de los procesos y su incidencia en el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo. Para lo cual el gerente busca el compromiso del personal involucrado directamente en las no conformidades, con el ánimo que estas sean solucionadas lo antes posible.	Gerente	Informe de Auditorias

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 04/03/2022	<b>REVISÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 04/03/2022	<b>APROBÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 04/03/2022
---	----------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

### Atención:

Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

	<b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GG-GR.REG01-100
		Versión	1.0
	<b>PROCESO: Gerencia</b>	Fecha: 04/03/2022	
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

3.	Retroalimentación del cliente	<p>Se muestra a través de los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Cliente realizadas, donde se determina la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos.</p> <p>Por otro lado, se toman las, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, donde se muestra la estadística presentadas de estas y el tratamiento dado a cada uno de éstos, buscando definir acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.</p>	Gerente	Informe PQRSF  Informe de Encuestas de Satisfacción  Informe de NSU
4.	Indicadores de Gestión	<p>Se muestra el resultado y comportamiento de los indicadores durante el período, comparándolo con las metas propuestas.</p> <p>Con el fin de evaluar el estado y cumplimiento de los indicadores, cada año se analiza si es necesario cambiar o no las metas propuestas en los indicadores y si es del caso modificar la política y/o los objetivos del sistema de gestión de Calidad o Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo.</p>	Gerente Directores de Área	Indicadores de Gestión
5.	Estado de las acciones correctivas y preventivas	<p>Se muestra el resultado de las Acciones de Mejoramiento generadas y el cumplimiento durante este período, también cuales acciones están abiertas (que no se han implementado) y aquellas que por algún motivo se incumplieron; Además, analiza la eficacia de las acciones propuestas.</p>	Gerente Directores de Área	Acciones Correctivas y/o Preventivas
6.	Revisión a las acciones pendientes por	<p>El gerente, incluyen todas las actividades a evaluar y el resultado de las mismas, buscando que se den</p>	Gerente	Resultado

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 04/03/2022	<b>REVISÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 04/03/2022	<b>APROBÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 04/03/2022
--	----------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

	<b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GG-GR.REG01-100
		Versión	1.0
	<b>PROCESO: Gerencia</b>	Fecha: 04/03/2022	
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

	gerencias anteriores	resultados para dar cierre oportuno a los posibles hallazgos que se encuentren pendientes.	Directores de Área	de Auditorías
7.	Generar cambios a los Sistemas de Gestión	Se analizan aquellos cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, como cambios en la legislación aplicable, adquisición de nueva tecnología, inclusión de nuevos productos en el portafolio, reingeniería de procesos, etc. Dentro de los resultados de la Revisión Gerencial se establecen los planes de acción para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo sea adecuado, conveniente y eficaz.	Gerente Directores de Área	N/A
8.	Recomendaciones para la mejora	En los resultados de la revisión por la dirección se incluirá todas las decisiones y acciones relacionadas con: La mejora de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo y sus procesos; la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.	Gerente Directores de Área	Acciones Correctivas y Preventivas
9.	Divulgación de los resultados	Los resultados de dicha revisión serán transmitidos a los directores de cada área mediante la divulgación del Informe de Revisión Gerencial en una reunión general o a través del correo electrónico con el fin de dar a conocer los resultados. Una vez se conozca el informe se realizará reunión con los Directivos de área con el fin de establecer las responsabilidades en la ejecución de los planes de acción	Gerente Directores de Área	Informe de Revisión por la Dirección  Acta de Reunión

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 04/03/2022	<b>REVISÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 04/03/2022	<b>APROBÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 04/03/2022
--	----------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

	<b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GG-GR.REG01-100
		Versión	1.0
<b>PROCESO: Gerencia</b>		Fecha: 04/03/2022	
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

		propuestos como resultados de la revisión, dejando evidencia de dicha reunión en el Listado de Asistencia		Planes de Acción
10.	Archivar	Archivar según las tablas de retención documental del área.	Secretaria de Gerencia	

## 5. NORMATIVIDAD

- Ley 60 de 1981.
- NORMA ISO 9001:2015

## 6. RIESGO

Falta de compromiso por parte de la gerencia en la toma de decisiones con respecto a las acciones preventivas y/o correctivas que se generan y que se puedan llegar a convertir en no conformidades.

No supervisar que las actividades que se generan en mejora continúan, se estén llevando a cabo de manera adecuada.

## 7. INDICADOR

NA

## 8. PUNTO DE CONTROL

Contar con personal idóneo para la realización de las actividades de cierre de los hallazgos por áreas.

Informe de revisión gerencial y acciones correctivas y preventivas.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 04/03/2022	<b>REVISÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 04/03/2022	<b>APROBÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 04/03/2022
---	----------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

### Atención:

Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

	<b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GG-GR.REG01-100
		Versión	1.0
<b>PROCESO: Gerencia</b>		Fecha: 04/03/2022	
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Directores y Líderes de Procesos	Una vez se genere	Correo electrónico institucional

## 10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	16 de Junio de 2017
1.0	Actualización de la Información	04 de marzo de 2022

	NOMBRE	CARGO
<b>Elaboró</b>	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
<b>Revisó y Aprobó</b>	Gabriel Abril Rojas	Gerente

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	04/03/2022	Gerente	04/03/2022	Gerente	04/03/2022



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa