

 <b>Piedecuestana</b> <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS a.s.p.</small>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GG-GER.REG01-100
		Versión	2.0
	<b>PROCESO: Gerencia</b>	Fecha:	27/03/2025
<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 los objetivos establecidos.

## 4. DESCRIPCIÓN

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Información de entrada para la revisión gerencial	La Revisión Gerencial de los Sistemas de Gestión tiene definida una frecuencia Anual como mínimo, incluyendo la revisión de la Política y Objetivos. Las entradas de información para esta Revisión Gerencial, están definidas en los requisitos de la norma.	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 los Sistemas de Gestión. Para lo cual se busca	Gerente	Informe de Auditorias

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 27/03/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 27/03/2025	APROBÓ Gerente	FECHA 27/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	-------------------	---------------------

 <b>Piedecuestana</b> <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS S.C.P.</small>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GG-GER.REG01-100
		Versión	2.0
	<b>PROCESO: Gerencia</b>	Fecha:	27/03/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

		el compromiso del personal involucrado directamente en las no conformidades, con el ánimo que estas sean solucionadas lo antes posible.		
3.	Retroalimentación del cliente	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. Por otro lado, se toman las, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, donde se muestra la estadística presentada 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.	Gerente	Informe PQRSF  Informe de Encuestas de Satisfacción  Informe de NSU
4.	Indicadores de Gestión	Se muestra el resultado y comportamiento de los indicadores durante el período, comparándolo con las metas propuestas. 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 de los Sistemas de Gestión.	Gerente  Directores de Proceso	Indicadores de Gestión
		Se muestra el resultado de las Acciones de Mejoramiento generadas y el cumplimiento	Gerente	

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 27/03/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 27/03/2025	APROBÓ Gerente	FECHA 27/03/2025
--	---------------------	--	---------------------	-------------------	---------------------

 <b>Piedecuestana</b> <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS a.s.p.</small>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GG-GER.REG01-100
		Versión	2.0
	<b>PROCESO: Gerencia</b>	Fecha:	27/03/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

5.	Estado de las acciones correctivas y preventivas	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.	Directores de Proceso	Acciones Correctivas y/o Preventivas
6.	Revisión a las acciones pendientes por gerencias anteriores	El gerente, incluye todas las actividades a evaluar y el resultado de las mismas, buscando que se den resultados para dar cierre oportuno a los posibles hallazgos que se encuentren pendientes.	Gerente Directores de Proceso	Resultado de Auditorias  Revisiones Gerenciales anteriores
7.	Generar cambios a los Sistemas de Gestión	Se analizan aquellos cambios que pueden afectar a los Sistemas de Gestión, 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 los Sistemas de Gestión sean adecuados, convenientes y eficaces.	Gerente Directores de Proceso	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 de los Sistemas de Gestión y sus procesos; la mejora del producto en relación con los	Gerente Directores de Proceso	Acciones Correctivas y Preventivas

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 27/03/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 27/03/2025	APROBÓ Gerente	FECHA 27/03/2025
--	---------------------	--	---------------------	-------------------	---------------------

 <b>Piedecuestana</b> <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS a.s.p.</small>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GG-GER.REG01-100
		Versión	2.0
	<b>PROCESO: Gerencia</b>	Fecha:	27/03/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

		requisitos del cliente y las necesidades de recursos.		
9.	Divulgación de los resultados	Los resultados de dicha revisión serán transmitidos a los directores de cada proceso 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 con el fin de establecer las responsabilidades en la ejecución de los planes de acción propuestos como resultados de la revisión, dejando evidencia de dicha reunión en el Listado de Asistencia	Gerente Directores de Proceso	Informe de Revisión por la Dirección  Acta de Reunión o 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.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 27/03/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 27/03/2025	APROBÓ Gerente	FECHA 27/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	-------------------	---------------------

 <b>Piedecuestana</b> <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS a.s.p.</small>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GG-GER.REG01-100
		Versión	2.0
	<b>PROCESO: Gerencia</b>	Fecha:	27/03/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

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.

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MÉDIO DE ENVÍO
Directores y Líderes de Procesos	Una vez se generen los cambios y la Revisión Gerencial	Correo electrónico institucional

## 10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	16 de Junio de 2017
1.0	Actualización de la Información	04 de marzo de 2022
2.0	Actualización de la información y TRD	27 de marzo de 2025

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 27/03/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 27/03/2025	APROBÓ Gerente	FECHA 27/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	-------------------	---------------------

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS a.s.p.</p>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GG-GER.REG01-100
		Versión	2.0
	<b>PROCESO: Gerencia</b>	Fecha:	27/03/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Revisión Gerencial</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
<b>Elaboró</b>	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
<b>Revisó</b>	María Angélica Ruiz Reyes	Jefe Oficina de Planeación Institucional
<b>Aprobó</b>	Fredy Johany Zambrano Becerra	Gerente

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 27/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 27/03/2025	<b>APROBÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 27/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--------------------------	----------------------------