



**CONTRALORÍA**  
DE BOGOTÁ, D.C.

**PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**NTC ISO 9001: 2000**

**VERSIÓN No. 3.0**

**Fecha:**

<b>ELABORADO POR:</b>	Profesional Universitario Dirección de Planeación	ANA ESTHER TOVAR PORRAS	
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>REVISADO POR:</b>	Contralor Auxiliar	ERNESTO TUTA ALARCON	
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b>	Director Técnico de Planeación	FERNANDO RABEYA C.	
	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>

**COPIA No.**

**No. FOLIOS:** 8

## 1. OBJETIVO

Definir los pasos necesarios para establecer e implementar la Revisión por la Dirección, encaminados a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría de Bogotá D.C., para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con el establecimiento de los lineamientos mínimos para la presentación de los insumos necesarios para la realización de la Revisión por la Dirección y termina con la documentación y comunicación a los funcionarios de las Acciones de Mejoramiento de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.

## 3. BASE LEGAL

**Norma NTC-ISO 9001:2000** Ítem 5.6. Revisión por la Dirección.

**Norma NTCGP 1000:2004** Requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

## 4. DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

*Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad*

*Nota 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.*

*Nota 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.*

**Acción Eficaz:** Acción correctiva, preventiva o de mejora que con evidencia objetiva demuestra que se eliminaron las causas de las No conformidades u Observaciones.

**Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

*Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.*

*Nota 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.*

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización; para la Contraloría de Bogotá se asimila a los integrantes del Comité Directivo.

**Debilidades:** Actividades o atributos internos de una organización que inhiben, limitan o dificultan el éxito de una empresa.

**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.

*Nota* La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

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

*Nota* La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Ejecutor:** Nombre del cargo de quien debe realizar la actividad.

**Fortalezas:** Actividades o atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de la institución.

**Gestión:** Es el conjunto de acciones y actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad, involucra la toma de decisiones orientada a cumplir la misión institucional. La gestión parte del direccionamiento estratégico que involucra la misión, la visión, las políticas y objetivos, los planes, las metas y la asignación de los recursos para obtener los resultados en la forma más eficiente y eficaz posible. Este proceso dinámico y permanente se lleva a cabo mediante la toma de decisiones la cual se apoya en los flujos de información, el control, la evaluación, el análisis de datos y la cultura organizacional.

**Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad en lo relativo a la calidad.

**Indicador:** Es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en los resultados, los productos y los procesos con relación a los objetivos, metas previstas e impactos esperados<sup>1</sup>.

**Informe de Auditoría:** Documento donde se presenta el resultado de la auditoría, dirigido a la alta dirección y al responsable del proceso auditado.

**Insumo:** Para este procedimiento, entiéndase como insumos los siguientes:

1. *Informe sobre el Estado y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (seguimiento a los compromisos adquiridos). Responsable: Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad.*
2. *Resultados de la Medición de la Satisfacción de los Clientes. Responsable: Responsable del Proceso Enlace con Clientes.*

---

<sup>1</sup> BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión. 3R Editores Ltda. Bogotá, Colombia. 1998

3. *Informe Consolidado del Sistema de Gestión de la Calidad. Responsable: Coordinador Técnico y de Apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad.*
4. *Informe sobre los Resultados de Auditoría Interna de Calidad, seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones implementadas. Responsable: Administrador de Auditorías Internas de Calidad.*
5. *Cambios en el entorno que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad. Responsable: Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad y Responsables de los Procesos.*

**Matriz Agregada de Indicadores:** Es el registro consolidado de los reportes de resultados de indicadores de cada dependencia que permite analizar los datos en diferentes niveles de agregación (Política, Objetivo, Proceso, Dependencia) para observar su desempeño en el cumplimiento de las metas o valores esperados e interpretar los resultados de acuerdo con los rangos definidos.

**Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

*Nota Tanto las acciones correctivas como las preventivas pueden verse como pasos en un ciclo de mejora.*

**Mejora de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Meta:** Es la expresión cuantitativa, concreta, medible, realizable y verificable que se espera alcanzar en un determinado tiempo, para cumplir con los objetivos establecidos. Indica el límite o nivel máximo de logro expresado en una magnitud con la misma unidad de medida del indicador.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Objetivo de la Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección; puede señalarse también como estrategia.

**Observación:** Situación que no implica incumplimiento de un requisito, pero que debe ser tenida en cuenta para realizar mejoras en el producto, proceso y sistema de gestión, o para mitigar situaciones de riesgo o eliminar no conformidades potenciales.

**Oportunidad:** Evento, hecho o tendencia en el entorno de una organización que inhibe, limita o dificulta su desarrollo operativo.

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**Plan de Mejoramiento:** Plan de acción en el que se identifica de forma precisa las acciones programadas para corregir el incumplimiento de los requisitos.

**Plan Estratégico:** Documento que consolida las intenciones globales y orientación de una organización para un periodo determinado; e incorpora como mínimo la misión, la visión, los

valores y los principios institucionales, la política y los objetivos a desarrollar, y las estrategias para su logro; puede incluir también actividades estratégicas.

**Plan Operativo Anual:** Es la programación anual de las actividades estratégicas definidas para el cumplimiento de la Política y los Objetivos por parte de las diferentes dependencias de la entidad, que incluye nivel de impacto, responsable, ejecutores, líneas de coordinación, recursos requeridos, fechas programadas de inicio y terminación, meta e indicador de cumplimiento.

**Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**Política:** Son las intenciones Globales de la Organización y se formalizan por la Alta Dirección a través del Plan Estratégico.

**Política de Calidad:** Corresponde a los objetivos definidos en el Plan Estratégico que expresan las intenciones globales de la Organización relativas a la calidad y se formalizan por la Alta Dirección.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria pueden ser generadas por las diferentes partes.

**Responsable de Proceso:** Encargado de garantizar el cumplimiento de los procedimientos y actividades del proceso a su cargo, su designación está definida en el Manual de Calidad.

**Responsable:** Funcionario encargado de adelantar las acciones o actividades propuestas o planeadas.

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

*Ejemplo: Revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.*

*Nota Los términos conveniencia y adecuación se refieren a:*

- *Conveniencia: grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.*
- *Adecuación: determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir los requisitos.*

**Riesgo:** Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo del SGC, del Proceso que impida el logro de la política y de los objetivos de calidad.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Seguimiento:** Acción regular y sistemática que identifica aciertos o fallas en la ejecución de las acciones programadas.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Sistema de Medición de Resultados:** Se define como el agregado de elementos y mecanismos con los cuales se busca medir la gestión y los resultados de la Contraloría de Bogotá D.C. Está conformado por un conjunto de indicadores que permiten realizar el monitoreo a nivel de toda la entidad, de las políticas, de los objetivos de calidad y de los procesos mediante la auto evaluación, la retroalimentación y la mejora continua que garantice el cumplimiento de la misión institucional.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados o la eficacia de las acciones implementadas.

## 5. REGISTROS

- Acta de Comité Directivo.
- Informe del Estado y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

## 6. ANEXOS

No Aplica

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1.	Contralor, Auxiliar, Técnico de Planeación	Establezca y difunda los lineamientos mínimos requeridos en la presentación de los insumos para la realización de la Revisión por la Dirección.		Mediante memorando o circular se deben difundir los lineamientos básicos de presentación de insumos, los cuales deben contener como mínimo: período de análisis, alcance, análisis o seguimiento según se aplique a cada insumo, fichas técnicas de aplicación de encuestas, análisis de encuestas realizadas, resultados con los niveles de agregación pertinentes y conclusiones. La Revisión por la Dirección se efectúa anualmente, previa a las auditorías de seguimiento de



No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
				certificación y extraordinariamente cuando así lo determine el Contralor de Bogotá.
2.	Contralor Auxiliar, Director Técnico de Planeación, Jefe Oficina Asesora de Control Interno, Director. (Responsables de Proceso)	Entregue los insumos relacionados con su competencia, en copia dura y medio magnético al despacho del Contralor Auxiliar.		De conformidad con los lineamientos de la actividad 1.
3.	Contralor Auxiliar	Elabore informe sobre el Estado y Mejora del SGC, en coordinación con la Oficina Asesora de Control Interno y la Dirección de Planeación	Informe del Estado y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	El informe debe incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: 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.
4.	Contralor Auxiliar	Remita el Informe sobre el Estado y Mejora del SGC a la Dirección de Apoyo al Despacho para lo de su competencia, como secretaria del Comité Directivo.		
5.	Director Técnico de Apoyo al Despacho	Convoque a Comité Directivo para efectuar la revisión y envíe con antelación a su realización por correo electrónico a los integrantes del Comité, el Informe del Estado y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con las fechas establecidas en los lineamientos para la Revisión por la Dirección.		
6.	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina Asesora y Coordinador GAE (Comité Directivo)	Analice y evalúe los resultados e información del Sistema de Gestión de la Calidad, remitidos por el Director Técnico de Apoyo al Despacho para la Revisión por la Dirección y exponga en Comité Directivo los aspectos relevantes a discutir producto del análisis realizado a los resultados.		Analice si es necesario el replanteamiento del Plan Estratégico, Planes, Política, Objetivos entre otros.
7.	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina Asesora y Coordinador GAE (Comité Directivo)	Determine las acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, acciones de mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, estableciendo los compromisos, responsables, tiempo, recursos adicionales y acciones de seguimiento para el desarrollo de las mismas.	Acta de Comité Directivo	El acta del Comité Directivo en el cual se realiza la Revisión por la Dirección debe concluir sobre el estado del Sistema de Gestión de la Calidad, su conveniencia y adecuación frente a la Política y Objetivos e incluir las acciones de mejoramiento que se desprendan del análisis realizado.

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
8.	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina Asesora, Coordinador GAE (Jefes de Dependencia)	Comunique a los funcionarios las acciones de acuerdo con el procedimiento para la implementación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Continua.		

OBSOLETO