



**REVISIÓN DEL DESEMPEÑO
GLOBAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRADO**

Código: P-04-CA

Versión: 06

Vigencia: 11-11-2022

**PROCEDIMIENTO
REVISIÓN DEL DESEMPEÑO GLOBAL DEL
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
04-May-2016	1	Creación del documento
19-Abr-2017	2	Modificación al numeral 6.3 y cambio del formato del encabezado.
26-Dic-2017	3	Modificación y actualización general del documento, cambio de nombre de "Planificación y Revisión del SGC" a "Revisión del Desempeño Global del Sistema".
24-Abr-2018	4	Se incluyen las actividades asociadas a la evaluación del desempeño ambiental así como de la prevención de accidentes y enfermedades de origen laboral.
11-Dic-2020	5	Actualización de cargos asociados al SGI
11-Nov-2022	6	Actualización áreas involucradas

Angélica Maldonado Gerente Administrativa y Financiera	Diana Patricia Tavera Moreno Gerente General
Elaborado por	Aprobado por

	REVISIÓN DEL DESEMPEÑO GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: P-04-CA
		Versión: 06
		Vigencia: 11-11-2022

1. OBJETIVO

Dar pautas y herramientas a la alta Dirección para que de manera periódica evalúe y revise el Sistema de Gestión Integrado adoptado por la compañía para garantizar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica implementada.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado por el Gerente General, con el apoyo y participación de los responsables por la gestión de los procesos que integran el Sistema de Gestión Integrado de la compañía.

3. DEFINICIONES

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

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

Conveniencia: Se refiere a que el Sistema de Gestión d este perfectamente acorde con los objetivos de la Organización.

Adecuación: Se refiere a que los documentos del Sistema de Gestión estén completos y faciliten el logro de los objetivos.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados en el Sistema de Gestión.

3. ÁREAS INVOLUCRADAS

ACTIVIDAD	AREA					
	GERENCIA GENERAL	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTIÓN INTEGRADO	GERENCIA TÉCNICA	GESTIÓN JURÍDICA	GESTIÓN HUMANA
PROGRAMAR LA EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS Y LAS REVISIONES DEL DESEMPEÑO GLOBAL DEL SISTEMA	R	N/A	R	N/A	N/A	N/A
EJECUTA LA REVISIÓN DEL DESEMPEÑO GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	R	R	R	R	R	R
DEFINEN ACCIONES Y ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE ACUERDO AL RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	R	N/A	R	N/A	N/A	N/A
SOLICITAR A LAS PARTES INTERESADAS LA RENDICIÓN DE CUENTAS RESPECTO A LAS RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LA COMPAÑÍA	R/A	R	R	R	R	R
R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada						

	REVISIÓN DEL DESEMPEÑO GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: P-04-CA
		Versión: 06
		Vigencia: 11-11-2022

Área Responsable: Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.

Área Consultada: Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades, se les solicita opiniones, y con quien exista una comunicación bidireccional.

Área Informada: Aquellos que se mantienen al día sobre los progresos, a menudo solo cuando la actividad se termina o entrega.

Área que aprueba: El responsable en última instancia por la realización correcta y completa de la entrega de la tarea, es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es proporcionado por el responsable.

4. PROCEDIMIENTO

Ítem	Qué y Cómo	Responsable	Evidencia
1	Programan la ejecución de auditorías así como las revisiones del desempeño global del Sistema conforme a los intervalos planificados en la planificación estratégica de la compañía.	Gerente General Profesional del SGI	Cronograma de Auditorías y Revisión desempeño global del Sistema de Gestión
2	<p>Ejecuta la revisión del desempeño global del Sistema de Gestión Integrado teniendo en consideración los siguientes elementos de entrada a fin garantizar la evaluación global e integral del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. ✓ Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión Integrado (SGSST/SGA/SGC). ✓ La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> ➤ La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. ➤ El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. ➤ El desempeño de los procesos del Sistema de Gestión Integrado y la conformidad de los productos y servicios. ➤ Las no conformidades y acciones correctivas. ➤ Los resultados de seguimiento y medición. ➤ Los resultados de las auditorías. ➤ El desempeño de los proveedores externos. ➤ Los resultados de la Gestión de Riesgos. ✓ La adecuación de los recursos. ✓ La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. 	Gerente General Líderes de Proceso	Acta de Revisión del desempeño global del Sistema de Gestión



REVISIÓN DEL DESEMPEÑO GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Código: P-04-CA

Versión: 06

Vigencia: 11-11-2022

	<p>✓ Las oportunidades de mejora.</p> <p>Nota: Para la revisión de los aspectos individualizados de cada ítem de la revisión por la Dirección, se hacen aclaraciones en el apartado Análisis individual de los elementos de entrada para la revisión por la dirección del presente procedimiento.</p> <p>Nota: Como información de entrada de la revisión del desempeño del sistema se debe tener en cuenta los informes y rendición de cuentas por parte de los líderes de proceso respecto a la gestión ambiental según las directrices de la gerencia general.</p>		
3	<p>Los resultados de la Revisión por la dirección incluyen las decisiones, acciones y estrategias tomadas para la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión, la mejora en el Servicio, el control de los riesgos y la identificación de necesidades de recursos.</p> <p>Como resultado de la revisión, deben considerarse las siguientes salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de mejora • Las conclusiones sobre la conveniencia, la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Integrado (SGSST, SGA y SGC) • Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGI incluidas los recursos. • Las acciones necesarias para cuando no se hayan logrado los objetivos integrales establecidos. • Las oportunidades de mejora y la integración del SGI a todos los procesos del negocio. • Las directrices de la alta dirección para el cumplimiento de los objetivos estratégicos asociados a la conformidad de los servicios, el aumento en la satisfacción del cliente, la eficacia en la prevención de riesgos laborales y la eficaz gestión ambiental de la compañía. 	Gerente General / Profesional del SGI	Acta de Revisión del desempeño global del Sistema de Gestión

Análisis individual de los elementos de entrada para la revisión:

✓ **Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas**

Antes de proceder a la revisión por la dirección, se debe realizar una revisión de las directrices emanadas de la anterior revisión para determinar el cumplimiento de las mismas y la eficacia de las acciones tomadas; en caso de evidenciarse que alguna de las directrices no fue ejecutada o fue ineficaz, debe ser tomada en consideración como información de entrada para la presente revisión.

✓ **Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión.**

Basado en el análisis desarrollado durante la planificación estratégica del Sistema de Gestión, determinar los cambios externos e internos que podrían afectar desempeño del mismo con el fin de evaluar su impacto ya sea positivo o negativo y tomar las acciones pertinentes.

	REVISIÓN DEL DESEMPEÑO GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: P-04-CA
		Versión: 06
		Vigencia: 11-11-2022

✓ **La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.**

Se presentara los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción al cliente, incluyendo el análisis global e individualizado de aspectos que conforme a la evaluación del cliente sean susceptibles de acción de mejora.

Así mismo se presentara informe acerca de la retroalimentación de las partes interesadas respecto a sus requisitos y necesidades para proporcionar ya sean productos o servicios conformes a las necesidades de la organización y que satisfagan los requisitos del cliente, legales, y de esta manera aumentar la satisfacción de los clientes.

✓ **El grado en que se han logrado los objetivos integrales**

Para determinar el cumplimiento de los objetivos declarados en el Sistema de Gestión Integrado, se revisara la Política y Objetivos de Gestión, incluidos los relacionados con seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión ambiental; esto se realizará a través del análisis del cuadro de control de indicadores implementado, a fin de revisar el desempeño global del Sistema y su medida de cumplimiento.

✓ **El desempeño de los procesos y conformidad de los Productos y servicios.**

Para la presentación de este informe se deben tener en cuenta los siguientes elementos de entrada.

- El análisis de las quejas y reclamos presentados por los clientes en las diferentes líneas de servicio, así como las soluciones implementadas en el tiempo planificado.
- Informe detallado con los resultados expresados como queja y/o reclamo presentado por el cliente
- El análisis de los reclamos, causas y el cierre de cualquier acción emprendida.
- El análisis del producto no conforme que se identifique en todas las modalidades del servicio.
- El análisis del servicio no conforme identificado durante la prestación del servicio.

✓ **Las no conformidades y acciones correctivas.**

Este informe permitirá a la Alta Dirección conocer las no conformidades detectadas por medio de las diferentes actividades establecidas (Auditorias, medición de los procesos, quejas y reclamos, accidentalidad, enfermedad laboral, accidentes ambientales y satisfacción del cliente, etc.), para su adecuada identificación, así como la cantidad y eficacia de acciones correctivas implementadas.

✓ **Los resultados de seguimiento y medición.**

Este informe corresponde al definido en las etapas del ciclo PHVA de cada proceso. El contenido del Informe debe incluir un resumen suficiente y provechoso de los resultados de los indicadores de gestión de cada proceso que conforme el Sistema de Gestión Integrado y ayude a tomar decisiones.

✓ **Los resultados de las auditorias**

El informe será entregado por el Profesional del Sistema de Gestión quien de una forma sintetizada pero explicita deberá mostrar los resultados de las auditorias ejecutadas a la organización.

	REVISIÓN DEL DESEMPEÑO GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: P-04-CA
		Versión: 06
		Vigencia: 11-11-2022

El Informe deberá Incluir el número de auditorías realizadas, los hallazgos más importantes y relevantes que afectan de manera gradual el Sistema de Gestión Integrado, la Prestación del Servicio o la Satisfacción del Cliente, la Seguridad de los procesos, la seguridad y salud en el trabajo de trabajadores, contratistas y proveedores, los resultados de la gestión ambiental, la evaluación de los auditores y otros aspectos notables de las auditorías.

✓ **El desempeño de los proveedores externos.**

Basado en la evaluación y reevaluación de los proveedores de productos, procesos y servicios, el área de contratación informará a la Gerencia el estado desempeño de los mismos, las acciones de mejora establecida así como las decisiones de incorporación o retiro de proveedores según las necesidades de la compañía.

✓ **La adecuación de los Recursos.**

Teniendo en cuenta la asignación de los recursos humanos, financieros, tecnológicos e infraestructura a los diferentes procesos implementados en el Sistema de Gestión Integrado, la Gerencia General determinara la adecuación, conveniencia y eficacia de los mismos, y de ser identificadas nuevas necesidades procederá a asignar nuevos recursos para la mejora continua del Sistema. Igualmente asegurará los recursos necesarios para el cumplimiento del plan anual de actividades de seguridad y salud en el trabajo y de gestión ambiental.

✓ **Las oportunidades de mejora.**

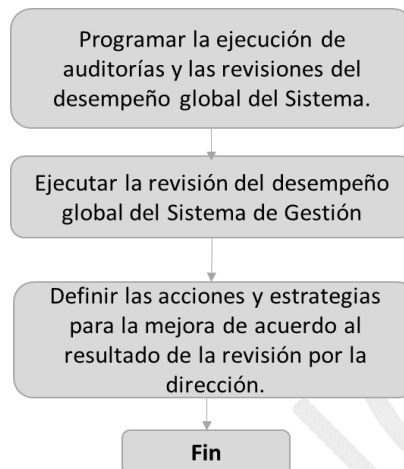
La identificación de las oportunidades de mejora, se realizaran por medio del análisis de los planes de mejoramiento propuestos que son entregados con los Informes de Gestión por parte de cada líder de proceso.

✓ **Los resultados de la Gestión de Riesgos**

Se debe presentar un informe del comportamiento de los riesgos identificados, su ocurrencia (si aplica), los resultados de la evaluación periódica de riesgos así como de cualquier medida tomada para la prevención o mitigación de los mismos, esto incluye los riesgos asociados a la prestación de los servicios así como los asociados a accidentes y enfermedades de origen laboral, así como impactos ambientales derivados de las operaciones de la compañía.

También se tendrá en cuenta en este apartado la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades que fueron identificadas durante la planificación del Sistema de Gestión.

5. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

Cronograma de auditorías y revisión desempeño global del Sistema de Gestión Integrado.
Informe del desempeño global del Sistema de Gestión.

7. ANEXOS Y/O ESQUEMAS

No aplica.