

CLASE DE COPIA: CONTROLADO

1. OBJETIVO

Presentar a la Alta Dirección los informes de novedades del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de definir lineamientos, validar la información y asegurar la actualización, seguimiento, conveniencia, eficacia y adecuación continua del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la presentación de informes de novedades de todos los procesos institucionales para la Revisión por la Dirección y finaliza con la definición de acciones de mejoramiento resultantes del análisis de la Alta Dirección y/o con sus aprobaciones, recomendaciones y observaciones.

3. DEFINICIONES

Documentos Asociados: Son los documentos internos que se utilizan directamente durante la ejecución del procedimiento. Incluyen: formatos, registros, instructivos, manuales, procedimientos complementarios, entre otros, que son necesarios para aplicar, evidenciar o apoyar operativamente las actividades descritas en el procedimiento.

Documentos Relacionados: Son aquellos documentos externos o de referencia general, como: normas, leyes, reglamentos, estándares o políticas institucionales, que respaldan, complementan o dan contexto al procedimiento, pero que no se utilizan directamente en su ejecución. Su función es servir de marco normativo o conceptual para la correcta comprensión del procedimiento.

Punto de Control (PC): Es una actividad dentro del procedimiento que permite verificar, validar o asegurar el cumplimiento de condiciones clave, antes de avanzar a las siguientes actividades del procedimiento. Los puntos de control funcionan como mecanismos de seguimiento y control de calidad, facilitando la identificación de desviaciones, la mitigación de riesgos y el aseguramiento del cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Registro: Evidencia documental generada como resultado de una actividad del procedimiento. Puede ser en medio físico o digital, y debe ser verificable.

Revisión por la Dirección: Actividad emprendida por la Alta Dirección para revisar el Sistema de Gestión de la entidad y asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

Tiempo (T): Tiempo estimado requerido para ejecutar cada actividad dentro del procedimiento.

4. ABREVIATURAS Y/O SIGLAS

N/A: No aplica





OAP: Oficina Asesora de Planeación

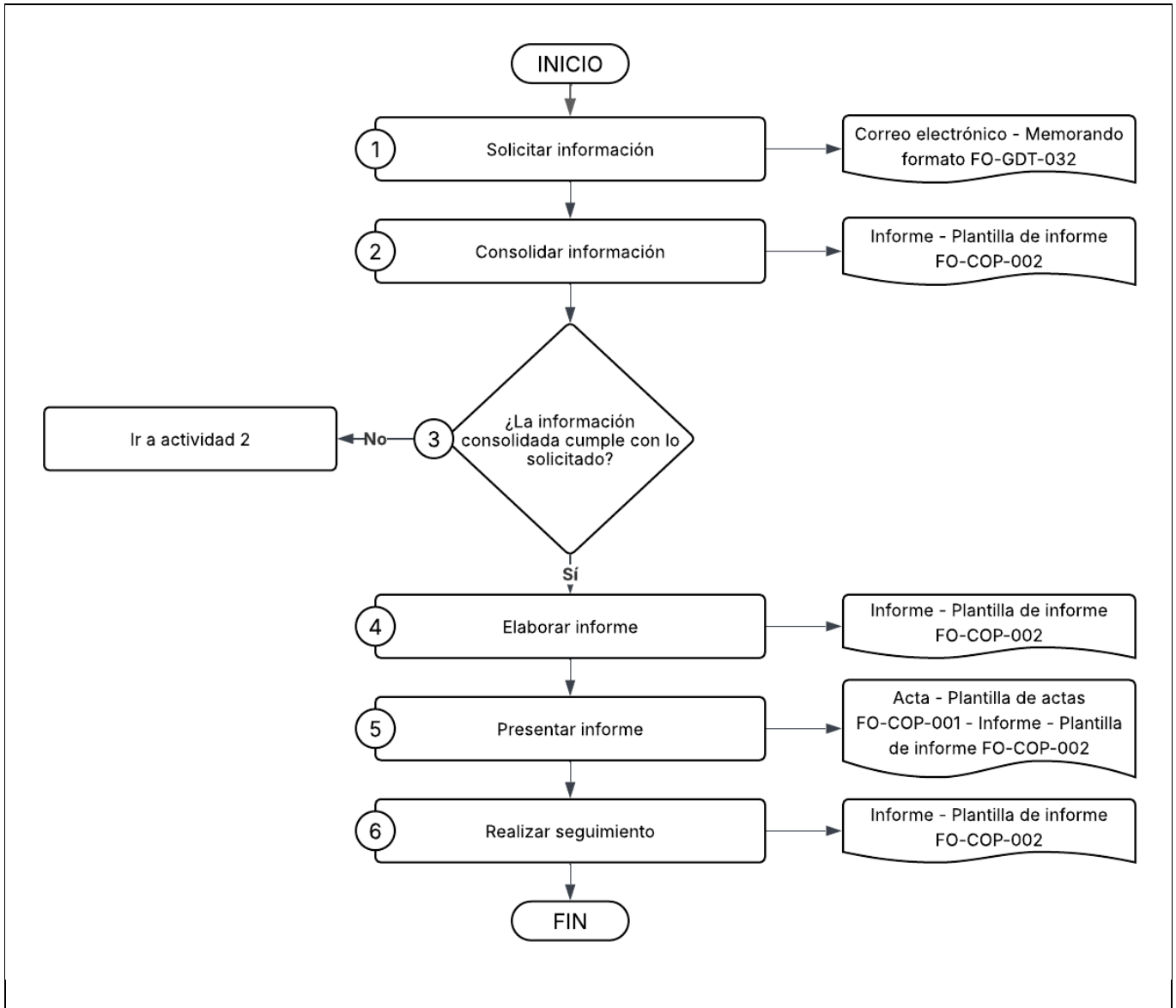
SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SSF: Superintendencia del Subsidio Familiar

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	FLUJO DE ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL (PC)	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
1	Solicitar información INICIO	Solicitar a los líderes de proceso la información de entrada: desempeño, satisfacción del usuario, resultados de auditorías, estado de riesgos, acciones correctivas, resultados de revisiones previas, cambios que afecten el sistema. T: En el primer trimestre de la vigencia		Oficina Asesora de Planeación	Memorando o correo electrónico FO-GDT-032 Formato MEMORANDO
2	Consolidar información	Revisar y consolidar la información de cada proceso y del desempeño del SGC.	La información enviada por los diferentes procesos requeridos se consolida. SI: Cumple con lo solicitado pasa a la actividad 3. NO: La información es incompleta o no permite evidenciar el impacto frente al SGC se requiere al proceso y se devuelve a la actividad 2.	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Informe FO-COP-002 PLANTILLA DE INFORME

No	FLUJO DE ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PUNTOS DE CONTROL (PC)	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
3	Elaborar informe 	Elaborar el informe para la Revisión por la Dirección.		Profesional Oficina Asesora de Planeación	Informe FO-COP-002 PLANTILLA DE INFORME
4	Presentar informe 	Se presenta el informe a la Alta Dirección con novedades, recomendaciones, observaciones y/o aprobación.	<p>Verificar el acta del Comité de Gestión y Desempeño donde se indique la aprobación del informe.</p> <p>SI: El informe es aprobado por el CGD y pasa a la actividad No. 5.</p> <p>NO: El informe requiere ajustes pasar a la actividad No.3</p>	Jefe Oficina Asesora de Planeación / Profesional Oficina Asesora de Planeación	Acta FO-COP-001 PLANTILLA DE ACTAS Informe FO-COP-002 PLANTILLA DE INFORME
5	Realizar seguimiento 	Realizar seguimiento a las acciones de mejoramiento resultantes del análisis de la Alta Dirección.		Profesional Oficina Asesora de Planeación	Informe FO-COP-002 PLANTILLA DE INFORME
					



6. CONDICIONES DE LAS ACTIVIDADES

La Revisión por la Dirección se realiza una vez al año o cuando existan actualizaciones, novedades, cambios o solicitudes de control/seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. Esta revisión contempla los siguientes aspectos para la toma de decisiones:

- Mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y sus procesos.
- Mejora de productos y/o servicios en relación con requisitos del cliente.
- Priorización y asignación de recursos.

Entradas de la Revisión por la Dirección:

- Resultados y análisis de indicadores de procesos.
- Evaluaciones de cumplimiento normativo.
- Informes de auditorías internas.
- Estado de acciones correctivas, preventivas y no conformidades.
- Retroalimentación de clientes y partes interesadas.
- Plan de Mejoramiento Institucional y Planes de Mejora por Procesos.
- Informes de seguimiento a revisiones previas.
- Análisis del mapa de riesgos aprobado.
- Evaluaciones al Sistema de Control Interno.
- Cambios que puedan afectar al SGC.
- Recomendaciones de mejora.
- Reporte de acciones de dueños de proceso.
- Evaluaciones de cumplimiento de requisitos legales.
- Desempeño ambiental de la institución.

Resultados de la Revisión por la Dirección:

- Decisiones sobre mejora del SGC y sus procesos.
- Mejora de productos/servicios en relación con el cliente.
- Necesidades de recursos.
- Posibles cambios en política, objetivos, metas y otros elementos del SGC.

7. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

NTC ISO 9001:2015, numeral 9.3

8. OTROS DOCUMENTOS

8.1 Documentos Asociados:

Tipo documental	Nombre del Documento	Código
Formato	MEMORANDO	FO-GDT-032
Formato	PLANTILLA DE INFORME	FO-COP-002
Formato	PLANTILLA DE ACTAS	FO-COP-001

8.2 Documentos Relacionados:

Tipo documental	Nombre del Documento	Código
Norma Técnica de Calidad	NTC ISO 9001:2015	N/A

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razón de la actualización
1	21/10/2011	Generación de la versión inicial por cambios en actividades.
2	06/05/2014	Actualización conforme al Decreto 2595 de 2012.
3	01/10/2019	Ajustes en objetivo, alcance, actividades y condiciones.
4	27/07/2023	Actualización de objetivo, alcance, actividades y condiciones.
5	17/10/2025	Se realiza actualización del procedimiento a la nueva plantilla, se incorporan tiempos en la actividad No.1 de solicitud de información. También se realiza la incorporación de puntos de control en la actividad No. 2 y en la actividad No. 4 sobre la revisión por la Alta Dirección en el CGD. Adicionalmente, se realizó la incorporación de la actividad No. 5 sobre realizar seguimiento a las acciones de mejoramiento resultantes del análisis de la Alta Dirección. Frente a las definiciones de entradas y salidas de la revisión estas pasan al numeral 6 condiciones del procedimiento.

10. APROBACIÓN

Validación	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Nathalia Andrea Pineda	Contratista OAP	17/10/2025
	John Rojas	Profesional OAP	
Revisó	Yomaira Gómez	Secretaria General	17/10/2025
	Ihovanna Glenia León Vargas	Despacho Superintendente	
Aprobó	Claudia Patricia Martínez	Jefe Oficina Asesora de Planeación	17/10/2025
	Sandra Viviana Cadena Martínez	Superintendente del Subsidio Familiar	