



CAJA DE PREVISION  
SOCIAL MUNICIPAL  
DE BUCARAMANGA  
NIT: 890.204.851-7

**INFORME REVISION  
POR LA DIRECCIÓN**

Código:	F-GC-008	Versión:	1.0
Fecha:	2010/02/22	Página:	1/22

# **INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCION**

## **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**(1 de enero al 30 de junio de 2013)**



**INFORME REVISION  
POR LA DIRECCIÓN**

<b>Código:</b>	F-GC-008	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	2010/02/22	<b>Página:</b>	2/22

**TABLA DE CONTENIDO**

1. Política y Objetivos de Calidad	4
2. Resultados de Auditorías Internas de Calidad	5
3. Retroalimentación del Cliente	9
4. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Servicio	10
5. Estado de las acciones correctivas y preventivas	18
6. Resultados Revisión Gerencial anterior	19
7. Cambios que pueden afectar el SGC	20
8. Recomendaciones para la mejora	21
9. Resultados sobre la gestión de los riesgos identificados	22



**CAJA DE PREVISION  
SOCIAL MUNICIPAL  
DE BUCARAMANGA**  
NIT: 890.204.851-7

**INFORME REVISION  
POR LA DIRECCIÓN**

<b>Código:</b>	F-GC-008	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	2010/02/22	<b>Página:</b>	3/22

**PRESENTACIÓN.**

Con el propósito de contar con información oportuna para adelantar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la alta dirección de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, se dispuso que dicha revisión se haga dos veces al año. En tal sentido este informe consolida todos los insumos necesarios para adelantar la revisión por la alta dirección, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2013, con base en la información preparada por los responsables de cada uno de los procesos.

Con base en esta información se adelantará una sesión especial del Comité Técnico de la entidad, como máxima instancia de la alta dirección para analizar cada uno de los insumos y tomara decisiones respecto de la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como evidencia de la actividad antes descrita, se suscribirá un Acta de la revisión por la alta dirección, con la participación de todos los miembros de la organización.

A fin de tomar e implementar acciones de manera inmediata, los resultados de la revisión por la dirección se comunicaran formalmente a todos los servidores de la entidad (empleados y contratistas) igualmente se publicará el informe consolidado y el acta de revisión, en el portal institucional.



# 1

## Política y Objetivos de Calidad

La Política de calidad de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, es conocida por todos los miembros de la organización, de tal manera que las metas establecidas en los planes de acción por dependencias consideran los elementos característicos de los postulados y directrices de la alta dirección.

### **POLITICA DE CALIDAD.**

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga es una entidad pública comprometida socialmente con el mejor manejo de los recursos de cesantías del régimen de retroactividad de sus afiliados y el recaudo de la estampilla de Previsión Social Municipal, garantizando satisfacción a sus clientes mediante servicios ágiles y modernos que cubran sus necesidades y expectativas a través de procesos enfocados a la mejora continua y excelencia empresarial.

Si bien esta política se ha venido cumpliendo orientando toda la operación de la organización, a la prestación de los servicios de cesantías del régimen de retroactividad y estampillas de previsión social municipal, es pertinente iniciar un proceso de revisión y análisis para determinar la procedencia de su modificación o adecuación, actividad que se debe adelantar con la participación de todos los miembros de la organización.

### **OBJETIVOS DE CALIDAD.**

La política de calidad de la entidad se desarrolla a través de los siguientes objetivos:

1. Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.
2. Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad.
3. Incrementar la satisfacción del usuario.
4. Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo.

El desempeño de los objetivos de la calidad se mide, a través de los indicadores de los procesos, situación que ha reportado dificultad en razón de las características propias de los objetivos; es decir, el planteamiento de los mismos no posibilita la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad.

