



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

| Fecha | Versión | Identificación del Cambio |
|------------|---------|---|
| 01-03-2019 | 01 | Versión inicial del documento. |
| 27-05-2019 | 02 | Ajustes solicitados por parte de seguridad y salud en el trabajo con el fin de poder cumplir los requisitos de esta área. |
| 15-03-2021 | 03 | Actualización de Logo, tipo de letra y cambios de forma y flujograma. |

| | | | | |
|---|---------------------------------|---|-------------------------------|------------------------------------|
| | | | | |
| Samir Mojica Acosta | Angela María Fonseca Montoya | Claudia Guerrero Tarazona | Luisyan López Solórzano | Néstor Enrique Rodríguez Blanco |
| Profesional de Estrategia Empresarial | Coordinadora SST | Directora de Estrategia Empresarial | Asesor de Gerencia General | Gerente General |
| Elaborado por | | Revisado por | | Aprobado por |



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

1. OBJETIVO

Dar pautas y herramientas a la alta Dirección para que de manera periódica evalúe y revise el Sistema de Gestión Integral adoptado por Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. para garantizar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica implementada por la empresa.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

- **Adecuación:** Se refiere a que los documentos del Sistema de Gestión estén completos y faciliten el logro de los objetivos.
- **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.
- **Área Responsable:** Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.
- **Conveniencia:** Se refiere a que el Sistema de Gestión d este perfectamente acorde con los objetivos de la Organización.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados en el Sistema de Gestión.



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

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

4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| ACTIVIDAD | ÁREA | | | | | | |
|--|------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------------|
| | Gerencia General | Dirección Estratégica Empresarial | Secretaría General | Gerencia de Gestión ambiental | Gerencia de Agua y Gestión de Residuos | Gerencia administrativa y Financiera | Gerencia de Gestión Humana |
| Programar la medición del desempeño global del sistema. | R | R | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Ejecutar la revisión del desempeño global del sistema de gestión. | R | R | R | R | R | R | R |
| Realizar el Informe de los resultados de la revisión por la dirección y Definir acciones y estrategias para la mejora de acuerdo con los resultados. | R | R | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| ÍTEM | SECUENCIA | RESPONSABLE | DOCUMENTO / REGISTRO |
|------|--|--|--|
| 1 | Programar la medición del desempeño global del Sistema: Se realiza conforme a los intervalos establecidos en la planificación estratégica de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. | Gerente General Director(a) de Estrategia Empresarial | EE-FM-010 Formato Informe de revisión por la dirección |



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

| | | | |
|---|--|--|---|
| 2 | <p>Ejecutar la revisión del desempeño global del Sistema de Gestión Integral. Se deben tener 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 previas por la dirección.• Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión Integral (SGSST/SGC).• La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integral, 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 Integral y la conformidad de los productos y servicios.○ Las no conformidades y acciones correctivas, preventivas y de mejora.○ 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.• Las oportunidades de mejora. <p><i>Nota:</i> 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><i>Nota:</i> 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.</p> | <p>Gerente General Líderes de Proceso Director(a) de Control de Gestión.</p> | <p>EE-FM-010 Formato Informe de revisión por la dirección</p> |
|---|--|--|---|



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

| ÍTEM | SECUENCIA | RESPONSABLE | DOCUMENTO / REGISTRO |
|------|--|---|---|
| | <p><i>Nota: para la revisión por la dirección del SG-SST, se debe tener en cuenta lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.31 y su único párrafo, las normas que lo modifiquen o lo deroguen.</i></p> | | |
| 3 | <p>Realizar el Informe de los resultados de la revisión por la dirección y Definir acciones y estrategias para la mejora de acuerdo con los resultados.</p> <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 Integral (SGI)• 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. <p><i>Nota: Los resultados de la revisión por la dirección del SG-SST deben ser documentados y divulgados al COPASST y al responsable del SG-SST, quien deberá definir e implementar las acciones preventivas, correctivas y de mejora a que hubiera lugar.</i></p> | <p>Gerente General. Director(a) de Estrategia Empresarial</p> | <p>EE-FM-010 Formato Informe de revisión por la dirección</p> |
| FIN | | | |



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

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 estas y la eficacia de las acciones tomadas; en caso de evidenciarse que alguna de las directrices no fue ejecutada o fue ineficaz, debe ser tenida 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.

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

Se presentarán 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 presentará 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 Integral, se revisará la Política y Objetivos de Gestión, incluidos los relacionados con seguridad y salud en el trabajo; 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



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

- 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 y/o Preventivas.**

Este informe permitirá a la Alta Dirección conocer las no conformidades detectadas por medio de las diferentes actividades establecidas (Auditorías, medición de los procesos, quejas y reclamos, accidentalidad, enfermedad laboral, satisfacción del cliente, etc.), para su adecuada identificación, así como la cantidad y eficacia de acciones correctivas y/o preventivas 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 Integral y ayude a tomar decisiones.

✓ **Los resultados de las auditorías**

El informe será entregado por el Director de Control de Gestión quien de una forma sintetizada pero explícita deberá mostrar los resultados de las auditorías ejecutadas a la organización.

El Informe deberá incluir el número de auditorías realizadas, los hallazgos más importantes y relevantes que afectan de manera gradual el Sistema de Gestión Integral, 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, 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 General el estado de desempeño de los mismos, las acciones de mejora establecida, así como las decisiones de incorporación o retiro de proveedores según las necesidades de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P..

✓ **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 Integral, la Gerencia General determinará 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 de Gestión.



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

Igualmente asegurará los recursos necesarios para el cumplimiento del plan anual de actividades de seguridad y salud en el trabajo.

✓ **Las oportunidades de mejora.**

La identificación de las oportunidades de mejora, se realizarán 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 de origen laboral.

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.



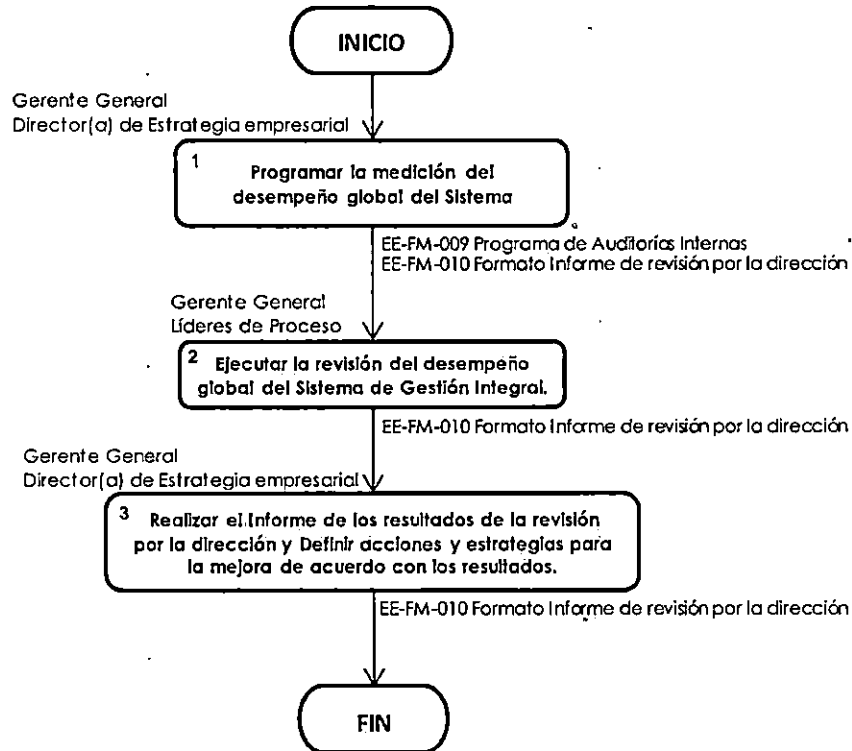
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: EE-PR-005

Versión: 03

Vigencia: 15-03-2021

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- EE-FM-010 Formato Informe de revisión por la dirección.

8. ANEXOS Y/O ESQUEMAS

No aplica.