

### 1. OBJETIVO:

Revisar, verificar y analizar el desempeño de los procesos dentro del Sistema Integral de Gestión- SIGC y control en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

### 2. ALCANCE:

Inicia con la elaboración de la circular para la revisión al desempeño del proceso y su remisión a los líderes de los procesos, se desarrolla con la elaboración de la revisión del desempeño por proceso y finaliza con el seguimiento a la implementación de las acciones de mejora planteadas como resultado de mencionada revisión.

### 3. TERMINOLOGÍA:

- **Accidente:** Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.
- **Adecuación:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- **Autoevaluación:** Elementos de control que permite medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión, verificando la capacidad para cumplir las metas y los resultados propuestos y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos.
- **Comunicado Oficial:** Correo electrónico, circular, oficio o memorando.
- **Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- **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.
- **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.
- **Incidente:** Sucesos que surgen del trabajo o en el transcurso del trabajo que podrían tener o tienen como resultado lesiones o deterioro de la salud.
- **Laboratorio de Salud Pública- LSP:** Entidad pública del orden departamental o distrital, encargada del desarrollo de acciones técnico administrativas realizadas en atención a las personas y el medio ambiente con propósitos de vigilancia en salud pública, control sanitario, gestión de la calidad e investigación.
- **Mejora Continúa:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Nivel de Madurez:** Es el puntaje de 1 a 100 que refleja la calificación dada a cada uno de los procesos conforme a la información contenida en el formato E-GMC-FR -003. Revisión al Desempeño del Proceso, basado en los criterios y ponderaciones contenidas en el formato E-GMC-FR - 017 Retroalimentación a la revisión al desempeño e índice de gestión del Proceso
- **Retroalimentación:** Acción de seguimiento a la revisión al desempeño generada por los respectivos proceso. Se materializa con el diligenciamiento del formato E-GMC-FR - 017 Retroalimentación a la revisión al desempeño e índice de gestión del Proceso.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

### 4. GENERALIDADES Y O POLITICAS DE OPERACIÓN:

- 4.1. Trimestralmente cada proceso realiza la revisión al desempeño del proceso la cual servirá como entrada para la revisión general del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC.
- 4.2. En la revisión al desempeño del proceso deben participar los líderes, gestores, directores y en general todo el nivel directivo del proceso y usuarios expertos.
- 4.3. La revisión al desempeño de proceso debe ser remitida a la Dirección de Desarrollo Organizacional a más tardar el último día hábil del mes siguiente a la finalización de cada trimestre (Abril, Julio, Octubre, Enero).
- 4.4. El dinamizador suplente, o quien defina el Director de Desarrollo Organizacional, diligenciará el formato E-GMC-FR-017 Retroalimentación a la revisión al desempeño e índice de gestión del Proceso, dentro de los Cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación en aplicativo ISolución del formato E-GMC-FR-003 Revisión al Desempeño del Proceso y dentro del mismo tiempo socializará el resultado con el dinamizador titular quien podrá concertar situaciones concretas del estado del proceso que se deban tener en cuenta en la retroalimentación, para obtener un resultado definitivo.
- 4.5. El dinamizador titular comunicará por correo electrónico al líder del proceso y a los integrantes del equipo de mejoramiento el resultado definitivo del formato E-GMC-FR-017 Retroalimentación a la revisión al desempeño e índice de gestión del Proceso, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al plazo contenido en el numeral anterior.
- 4.6. El líder del proceso dará respuesta por correo electrónico, dentro de los cinco días siguientes, aceptando o solicitando aclaración de las observaciones y recomendaciones contenidas en la retroalimentación.
- 4.7. El dinamizador suplente, o quien defina el Director de Desarrollo Organizacional, hará los ajustes pertinentes dentro de los tres días siguientes al recibo del correo electrónico con la respuesta del líder del respectivo proceso y

publicará dentro del mismo plazo el resultado definitivo en el aplicativo ISOLución en el mismo lugar de publicación de la revisión del desempeño del respectivo trimestre y lo hará saber al líder del proceso de manera oportuna.

#### 4.8. ENTRADAS PARA LA REVISIÓN AL DESEMPEÑO DEL PROCESO

- Desempeño del proceso (Indicadores de gestión).
- Salidas no conforme.
- Estado de las acciones de mejoramiento.
- Riesgos.
- Peligros de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Accidentes/ Incidentes de Seguridad en el Trabajo.
- Análisis de las encuestas de satisfacción.
- Análisis y estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS.
- Cambios que afecten al procesos.
- Recomendaciones para la mejora.
- Actualización del normograma (Información documentada Externa y normatividad).
- Compromisos para la mejora.
- Seguimientos a compromisos previos.
- Conclusiones de la Revisión al Desempeño del Proceso.

#### 4.9. SALIDAS DE LA REVISIÓN AL DESEMPEÑO DEL PROCESO

Los resultados de la revisión al desempeño del proceso deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- Medidas para mejorar el desempeño de los procesos y las condiciones de salud y seguridad en el trabajo de los funcionarios, contratistas y visitantes.
- La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.
- La mejora de los trámites, servicios y ejecución de los programas y proyectos del proceso frente a los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos de cada proceso.

#### 5. DOCUMENTOS APLICABLES

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG  
 NTC ISO 9001:2015  
 NTC ISO 45001-2018

#### 6. ANEXOS

Formato Revisión al Desempeño del Proceso  
 Retroalimentación a la revisión al desempeño e índice de gestión del Proceso  
 Revisión al Desempeño del Proceso - Laboratorio de Salud Pública

#### 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Item	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1				
2		Informar al equipo de mejoramiento sobre la revisión al desempeño del proceso, para planear su ejecución.	Líder de Proceso	N/A
3		Convocar a los integrantes del equipo de mejoramiento para la revisión al desempeño del proceso. Para el Laboratorio de Salud Pública-LSP se convocará al subdirector técnico y a los líderes técnicos de cada área.	Líder del Proceso/ Líder de calidad de los laboratorios	Comunicación oficial
4		<b>PUNTO DE CONTROL</b> Realizar reunión con el equipo de mejoramiento recopilando la información requerida para la revisión al desempeño del proceso, diligenciar los análisis y resultados en el formato E-GMC-PR-003 Revisión al Desempeño del Proceso, teniendo en cuenta lo establecido en las políticas de operación de este procedimiento. Para el Laboratorio de Salud Pública-LSP se reunirá el subdirector técnico, profesionales (líder de calidad y líderes técnicos) y se diligenciará el	Líder del proceso/ Equipo de mejoramiento  Subdirector Técnico / profesionales (líder de calidad y líderes técnicos) de los laboratorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión al Desempeño del Proceso</li> <li>• Revisión al Desempeño del Proceso - Laboratorio de Salud Pública</li> </ul>

		formato M-PDS-GSP-LSP-FR-222 Revisión al Desempeño del Proceso- Laboratorio de Salud Pública.		
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Remitir información documentada a la Dirección de Desarrollo Organizacional</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Se remite a la Dirección de Desarrollo Organizacional el informe de resultados de la revisión al desempeño del proceso.	Líder de Proceso	Correo electrónico/ Comunicación en mercurio
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Retroalimentar la revisión al desempeño de los procesos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Las revisiones al desempeño de los procesos son objeto de retroalimentación mediante el formato Retroalimentación a la revisión al desempeño e índice de gestión del Proceso Formato E-GMC-FR-017.  Para el Laboratorio de Salud Pública-LSP las revisiones al desempeño del proceso se registrarán bajo la Norma NTC ISO/IEC 17025	Dirección de Desarrollo Organizacional/ Profesional (líder de calidad) de los laboratorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación a la revisión al desempeño e índice de gestión del Proceso</li> </ul>
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Envío de resultados de retroalimentación al líder del proceso</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	El dinamizador titular comunicará por correo electrónico al líder del proceso y a los integrantes del equipo de mejoramiento el resultado definitivo de la revisión	Dirección de Desarrollo Organizacional/ Profesional (líder de calidad) de los laboratorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación a la revisión al desempeño e índice de gestión del Proceso</li> </ul>
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Publicación nivel de madurez de los procesos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	La Dirección de Desarrollo Organizacional publica el resultado de la retroalimentación a la revisión al desempeño nivel de madurez del Proceso en aplicativo ISolución.	Dirección de Desarrollo Organizacional	Tabla de resultado nivel de madurez
9	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">FIN</div>			

ELABORO	REVISO	APROBO
<b>Nombre:</b> Yurany Viviana Valderrama Guarnizo <b>Cargo:</b> Profesional Universitario - 219-04 <b>Fecha:</b> 27/May/2019	<b>Nombre:</b> Esteban Alexander Mancera Orjuela <b>Cargo:</b> Contratista <b>Fecha:</b> 28/May/2019	<b>Nombre:</b> Carlos Alberto Perez Ruiz <b>Cargo:</b> Director Técnico - 009-03 <b>Fecha:</b> 28/May/2019

FECHA	VERSION	CAMBIO	MOTIVO
05/Jul/2018	1	Creación	Mejoras del Proceso
13/Ago/2018	2	Se incorporan en la sección de términos y definiciones los conceptos de accidente, incidente de salud y seguridad en el trabajo, y en las sección de políticas de operación se incluyen en los resultados de la revisión las acciones que mejoran las condiciones de salud y seguridad.	Integración al SIG de los componente del sistema de Salud y asegurada en el trabajo.
27/May/2019	3	Ajustes en terminología conforme a lo establecido en norma NTC 9001:2015.	Mejoras en el proceso.