



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Revisión por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad		
	Código	PG-15	Edición

Índice

1. TABLA RESUMEN	2
2. OBJETO	2
3. ALCANCE	2
4. RESPONSABILIDADES	3
5. ENTRADAS	3
6. SALIDAS	3
7. PROCESOS RELACIONADOS	4
8. DIAGRAMA DE FLUJO	4
9. DESARROLLO	5
9.1. CONVOCATORIA	5
9.2. REVISIÓN	5
9.3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	6
9.4. TOMA DE DECISIÓN DE ACCIONES Y APROBACIÓN	6
9.5. ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES	6
9.6. SEGUIMIENTO DE ACCIONES	6
10. DEFINICIONES	7
11. FORMATOS Y REFERENCIAS	7

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:

Realizado:

--

Revisado y aprobado:

--

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Revisión por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad		
	Código	PG-15	Edición

1. TABLA RESUMEN

Sectores	TODOS, EN GENERAL
Tipología del proceso	GENERAL
Proceso	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Responsable/s proceso	ALTA DIRECCIÓN (O PERSONA DESIGNADA POR ELLA), RESPONSABLE DE CALIDAD, COMITÉ DE REVISIÓN
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD. • GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. • GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. • PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA. • GESTIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DE CALIDAD
Entradas	CONVOCATORIA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SGC
Salidas	EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SGC. DECISIONES Y ACCIONES PARA LA MEJORA

2. OBJETO

El objeto de este procedimiento es especificar paso a paso la metodología a seguir para realizar la revisión por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta revisión pretende garantizar que el SGC implantado es apropiado a la organización y demostrar su eficacia. También busca asegurar que se cumplen las necesidades del cliente.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Revisión por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad		
	Código	PG-15	Edición
			0

3. ALCANCE

Este procedimiento concernirá al Sistema de Gestión de la Calidad de la organización en su conjunto, ya que se trata de una revisión global de los aspectos que son de interés para evaluar el funcionamiento del mismo.

Actividades a las que afecta este proceso

Todos los sectores, en general.

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección (gerente): es la encargada de efectuar la revisión por la dirección, aunque puede delegar las funciones operativas de este proceso en otra/s persona/s. Aprueba las decisiones y acciones extraídas de este proceso.
- Responsable de calidad: es la persona encargada de coordinar (habitualmente) la revisión por la dirección, establecer las acciones definidas que le competen y revisar que se cumplan.
- Comité de revisión: es el encargado de participar en la revisión por la dirección en busca de soluciones/propuestas a los temas a tratar y de establecer las acciones definidas que le competen.

5. ENTRADAS

Este proceso se inicia con la convocatoria de una revisión por la dirección, efectuada cuando la organización lo estime oportuno.

6. SALIDAS

El resultado obtenido en este proceso es la evaluación del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

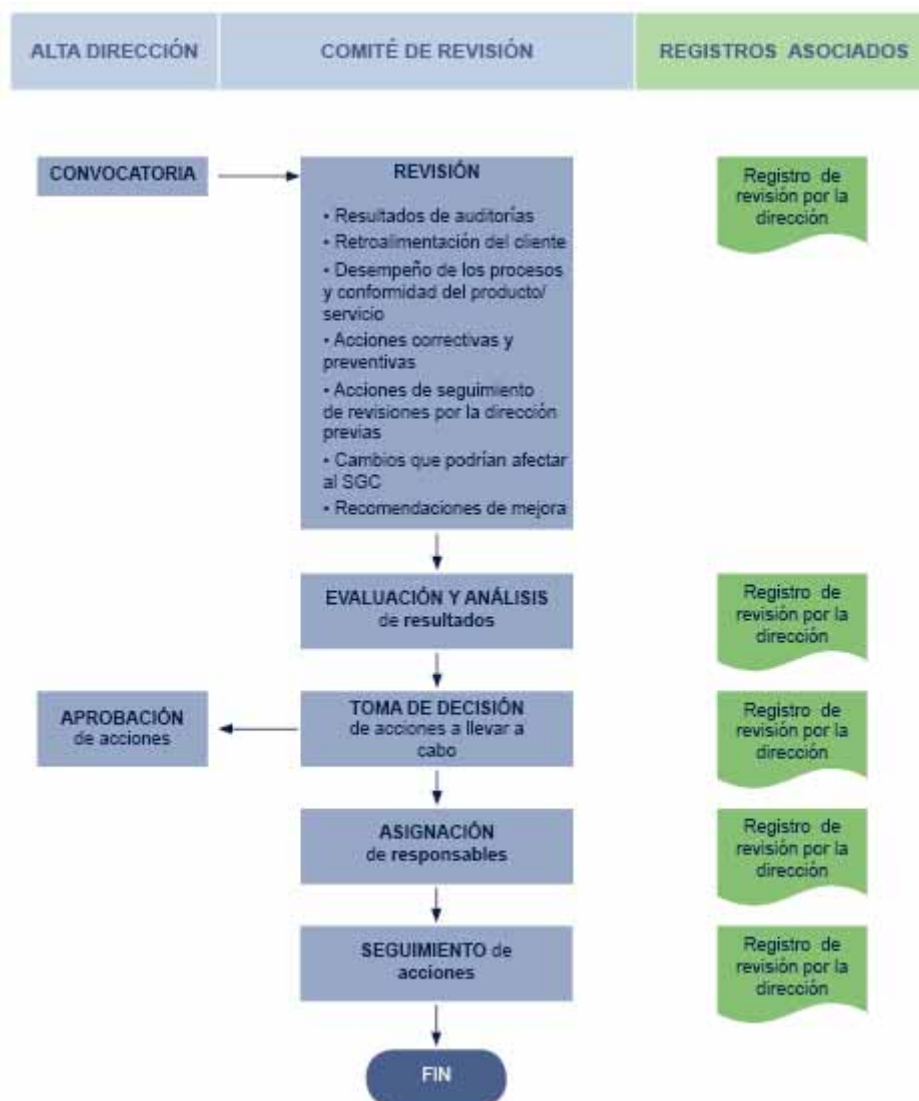
Además, se concretan decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema y sus procesos, del producto según los requisitos del cliente y con las necesidades de recursos, que si son aprobadas se implantarán y seguirán para evaluar su progreso.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Revisión por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad		
	Código	PG-15	Edición

7. PROCESOS RELACIONADOS

- Auditorías internas de calidad.
- Gestión de incidencias y acciones correctivas y preventivas.
- Gestión de la satisfacción del cliente.
- Planificación de la mejora continua.
- Gestión y control de documentos y registros de calidad.

8. DIAGRAMA DE FLUJO



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Revisión por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad		
	Código	PG-15	Edición

9. DESARROLLO

9.1. CONVOCATORIA

En la convocatoria, efectuada por el gerente o la persona designada por él, deben encontrarse los datos técnicos necesarios para que se lleve a cabo la Revisión por la Dirección, es decir; fecha, hora, lugar, relación de participantes y asuntos a tratar.

El objetivo de esta etapa es que los integrantes puedan recoger toda la información posible para enriquecer este proceso.

9.2. REVISIÓN

El primer paso es reunir información de entrada para dicha revisión, que como mínimo será la siguiente:

- Resultados de auditorías (internas y/o externas).
- Retroalimentación del cliente (resultados de quejas, reclamaciones, encuestas de satisfacción,...).
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas (abiertas y cerradas).
- Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.

A continuación, esta información se ordena en función de su repercusión sobre el Sistema, analizándose individualmente con el fin de detectar áreas, elementos, actividades o situaciones que pudieran afectar a la adecuación o la implantación efectiva y consistente del Sistema.

Los integrantes del comité de revisión proporcionarán la información que consideren valiosa para este proceso, así como su experiencia y conocimientos, con el fin de aportar ideas y propuestas de utilidad.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Revisión por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad		
	Código	PG-15	Edición
			0

9.3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez extraída toda la información posible, se analiza teniendo en cuenta los objetivos y la política de la organización, en busca de acciones correctivas y/o preventivas (si fuese necesario) y de oportunidades para la mejora del desempeño.

Los resultados obtenidos pueden emplearse como elementos de entrada para nuevas estrategias o iniciativas de la organización.

9.4. TOMA DE DECISIÓN DE ACCIONES Y APROBACIÓN

El análisis realizado en la fase anterior puede concretarse en: observaciones, modificaciones y/o objetivos para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como comentarios generales sobre la evolución del mismo.

Las conclusiones alcanzadas pueden dar lugar a acciones dirigidas a la mejora de la organización, en función de los recursos disponibles. Si esto ocurre, la alta dirección es la encargada de aprobarlas para su implementación, previa consideración de su viabilidad (económica, técnica,...).

9.5. ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES

En esta etapa, se establecen los responsables más apropiados para emprender las acciones dispuestas, según un perfil definido.

9.6. SEGUIMIENTO DE ACCIONES

Durante la puesta en marcha de las acciones, se llevará a cabo un seguimiento de su adecuación. En la siguiente Revisión por la Dirección que se realice, esta información servirá para evaluar si los problemas detectados en la sesión anterior vuelven a presentarse, si las acciones emprendidas fueron (o están siendo) apropiadas y si los clientes están satisfechos.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Revisión por la dirección de un Sistema de Gestión de la Calidad		
	Código	PG-15	Edición

10. DEFINICIONES

- Comité de revisión: este grupo puede estar o no formado por la alta dirección y el resto de sus integrantes (entre los que estará el responsable de calidad) serán elegidos en función de los temas que se vayan a tratar, por conocimiento y/o involucración en los mismos.

-

11. FORMATOS Y REFERENCIAS

- Registro de revisión por la dirección.

Los aspectos tratados en la revisión por la dirección, junto con cualquier acción que se vaya a emprender, observaciones, etc., deben quedar documentados. Para esto, debe generarse un registro que deje constancia de la Revisión por la Dirección efectuada.

