

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Comment [9A1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [].

PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

Código:	
Versión:	0.1
Creado por:	
Aprobado por:	
Fecha de la versión:	
Firma:	

Comment [9A2]: Adaptar a la práctica vigente en la organización.

Lista de distribución

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devolta	
				Fecha	Firma

Comment [9A3]: Esto es necesario solamente si el documento se encuentra en formato papel; en caso contrario, se debe eliminar este cuadro.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	9001Academy	Descripción básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
3. REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN.....	3
3.1. MÉTODOS DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	3
3.2. REVISIÓN PERIÓDICA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	3
3.2.1. <i>Material para la revisión</i>	4
3.2.2. <i>Revisión adicional por parte de la dirección</i>	5
3.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN	5
4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO	6
5. APÉNDICES.....	7

1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es garantizar la revisión sistemática y periódica del Sistema de Gestión de Calidad por parte de [alta gerencia] para evaluar posibilidades de mejora y los cambios necesarios, incluidos la Política de calidad y los Objetivos de calidad.

Comment [9A4]: Adaptar a la estructura organizacional de la empresa.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos dentro del SGC.

Los usuarios de este documento son [los miembros gerencias medias y altas] de [nombre de la organización].

Comment [9A5]: Adapte según las prácticas de la organización.

2. Documentos de referencia

- Norma ISO 9001, puntos 5.4 y 5.6
- Manual de calidad

3. Revisión por parte de la dirección

El CEO, junto con la gerencia media y el representante de la dirección realiza la revisión por parte de la dirección.

Comment [9A6]: Adaptar a la estructura organizacional de la empresa.

3.1. Métodos de revisión por parte de la dirección

La revisión por parte de la dirección se puede realizar de las siguientes formas:

- Reuniones con temario y procedimientos definidos previamente y acciones formalmente determinadas.
- Conferencia por teléfono o por Internet.
- Reuniones parciales sobre diferentes temas en la organización, con informes a la alta gerencia, que realice la revisión final en función de los datos recibidos.
- Teniendo en cuenta elementos que proporcionan una situación global del sistema en lugar de centrarse en problemas menores e irrelevantes.

3.2. Revisión periódica por parte de la dirección

El [cargo] organiza reuniones con gerencias de niveles intermedios y con el Representante de la Dirección. Otros miembros del personal serán invitados a participar en esta reunión cuando sea necesario.

Comment [9A7]: Adaptar a la estructura organizacional de la empresa.

El objetivo de la revisión será asegurar una continuidad del SGC:

1. *Conveniencia – calidad de contar con las propiedades correctas para un propósito específico.*
Un Sistema de Gestión de Calidad debe poder mantener los niveles de desempeño exigidos en la organización utilizando una cantidad aceptable de recursos organizacionales.

2. *Adecuación – suficiente para satisfacer un requerimiento o cubrir una necesidad.* Un Sistema de Gestión de Calidad debe ser capaz de satisfacer los requerimientos correspondientes, incluidos los especificados por la organización, el cliente y las normas o normativas correspondientes.
3. *Efectividad – adecuada para cumplir un objetivo, obteniendo los resultados deseados y esperados.* Un Sistema de Gestión de Calidad debe permitir a la organización cubrir sus propias necesidades, las del cliente y las de otras partes interesadas.

3.2.1. **Material para la revisión**

Como mínimo, durante la revisión por parte de la dirección se presenta la siguiente información y material:

- *Auditorías internas y externas de calidad*

El Representante de la dirección presenta los resultados de las auditorías internas y/o externas sobre el sistema de calidad. Esto incluye resúmenes de los resultados por día, frecuencia de los resultados en relación a elementos determinados del sistema de calidad y debate sobre resultados particularmente importantes.

- *Comentarios de clientes, incluidos:*

- Satisfacción del cliente
- Reclamos del cliente
- Resultados de visitas o auditorías del cliente

El [cargo] presenta resúmenes de comentarios y reclamos de clientes, incluido el análisis de tendencias para determinadas categorías, datos y tendencias de satisfacción del cliente.

- *Desempeño de procesos y conformidad de productos*

El Representante de la dirección presenta datos de desempeño de calidad, ingresados y monitoreados en la Matriz de Indicadores Clave de desempeño.

- *Estado de las medidas correctivas y preventivas*

El Representante de la dirección presenta las medidas correctivas y preventivas para los riesgos luego implementadas durante el período y el estado de las medidas pendientes.

- *Acciones de seguimiento de revisiones anteriores por parte de la dirección*

El Representante de la dirección informa el estado de las acciones de reuniones anteriores. Las acciones no finalizadas continúan como acciones pendientes y se las registra de esa forma en la minuta.

- *Cambios que afectan al sistema de calidad*

El Representante de la dirección reporta todo cambio sobre prestación de servicios, procesos, capacidad, operacional u organizacional que afecte al sistema de calidad y propone acciones específicas para actualizar o modificar el sistema en consecuencia a estas circunstancias.

Comment [9A8]: El siguiente material para la revisión por parte de la dirección es obligatorio de acuerdo a la norma ISO 9001, la organización puede agregar más material si lo encuentra necesario.

Comment [9A9]: Por ej., Gerente de ventas

También puede incluir cambios externos, como nuevos requerimientos legales que entren en vigencia.

- **Recomendaciones de mejora**

El Representante de la Dirección presenta datos que demuestran el progreso hacia el logro de los objetivos de mejora continua y revisa los proyectos vigentes y finalizados de mejora.

- **Política y objetivos de calidad**

Los objetivos de calidad establecidos mediante el período de revisión son evaluados sistemáticamente para verificar su progreso:

- Los objetivos que han sido cumplidos pueden ser elevados a un nivel superior de desempeño o pueden ser cancelados para liberar los recursos para mejorar en otras áreas.
- Cuando los objetivos no se cumplieron a tiempo, la revisión investiga y determina las causas por el no cumplimiento de los objetivos.
- Dependiendo de la naturaleza del objetivo y de las causas por no haberlo cumplido, la alta gerencia puede decidir abandonar el objetivo, reducir su alcance o nivel, reasignar responsabilidades y/o asignar recursos adicionales o prorrogar la fecha para el cumplimiento del objetivo.
- Todas las decisiones relacionadas con los objetivos de calidad se registran en las minutas de revisión.
- Se establecen nuevos objetivos cuando sea necesario mejorar el desempeño para cumplir la Política de Calidad o otros objetivos o metas de la organización.
- Los nuevos objetivos son documentados en la minuta de revisión.

El [cargo] revisa la Política de calidad para garantizar siga siendo relevante. Se modifica la Política de calidad cuando los objetivos expresados han sido cumplidos o cuando cambios dentro o fuera de la organización requieren modificaciones o imperativamente la política.

Comment [9A10]: Por ej., el CEO

- **Análisis de datos**

El [cargo] recolecta y analiza los datos correspondientes para evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y completa el Informe de análisis de datos.

Comment [9A11]: Esto es una recomendación; además de esto, la [redacción] cumple las solicitudes y expectativas de los clientes.

Comment [9A12]: Por ejemplo, Representante de la dirección.

3.2.2. Revisión adicional por parte de la dirección

El [cargo] realiza una revisión adicional por parte de la dirección en las siguientes condiciones:

- No conformidades graves en el funcionamiento y mantenimiento del SGC.
- Situación respecto de los mercados (cambios en requerimientos legales y normativas, cambios tecnológicos de la competencia, etc.)
- Reclamos significativos de clientes.

Comment [9A13]: Adaptar a las necesidades de la organización.

3.3. Resultados de la revisión

[nombre de la organización]

Los resultados del proceso de revisión por parte de la dirección incluye decisiones y acciones relacionadas con:

- Mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos.
- *Mejora de productos relacionados con requerimientos del cliente.*
- *Necesidad de recursos.*
- Solicitud de medidas correctivas y/o preventivas.
- Registros de los resultados y acciones de la evaluación de proveedores.
- *Acciones especificadas para promociones al mantenerse de procesos de proveedores.*
- *La Política de calidad.*
- Los Objetivos de calidad.

Comment [9A14]: Esto es una recomendación, adaptar a las prácticas de la organización.

El [cargo] documenta lo siguiente en las minutas:

- Las acciones se resaltan para garantizar que sean fácilmente identificables.
- *Las acciones incluyen la asignación de responsabilidad.*
- *Las acciones incluyen un marco de tiempo y la asignación de recursos para su implementación.*

Una vez terminada la revisión de todo el material y la generación de los resultados, la dirección *determina la continuidad de existencia, ubicación y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.*

4. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Matriz de Indicadores Clave de desempeño	PR.15.1	2 años	[oficina del representante de la gerencia]	[cargo]
Informe de análisis de datos	PR.15.2	2 años	[oficina del representante de la gerencia]	[cargo]
Minutas de Revisión por parte de la dirección	PR.15.3	2 años	[oficina del representante de la gerencia]	[cargo]

Comment [9A15]: Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del representante de la gerencia.

5. Apéndices

- Apéndice 1 – Matriz de Indicadores Clave de desempeño
- Apéndice 2 – Informe de análisis de datos
- Apéndice 3 – Minutas de revisión por parte de la dirección