1. **PROPÓSITO.**

Establecer las directrices para revisar el Sistema de la Dirección General de Servicios Administrativos a intervalos planificados, para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento inicia con la recopilación de información y termina con la difusión de resultados al personal.

Las reuniones de Revisión de la Dirección se realizan después de que se lleva a cabo una auditoría, y en ellas se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de la Dirección General, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

El presente procedimiento da cumplimiento al elemento 5.6, de la Norma ISO 9001:2008.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

No aplica.

**4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| Manual de Gestión de Calidad. Sección 5.0 | MDGSA-01 |
| Gestión de los recursos | PDGSA-02 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Revisó:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** |
|  | **C:\Users\sinaiburgueno\Pictures\firma.jpg** |  |  |

1. **REGISTROS.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** | | Revisión de la dirección | RDGSA-01.01 | 1 Año | Archivo | Destrucción | | Cumplimiento de Objetivos de Calidad | RDGSA-01.02 | 1 Año | Archivo | Destrucción | |  |
|  |  |

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

|  |
| --- |
| **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la convivencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos. |
| **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.  **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. |
| **Mejora de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. |
| **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. |
| **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. |

1. **DIAGRAMA DE FLUJO.**

****

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| Representante de la Dirección | **1.Recopilación de información** | * 1. Recopila la información sobre el desempeño del SGC, tal como: * Resultados de auditorías; * Retroalimentación del cliente (resultados de encuestas); * Desempeño del proceso y conformidad del producto, auditoría interna. * Estado de las acciones correctivas y preventivas; * Seguimiento de acuerdos de revisiones anteriores de la dirección. * Avances del reporte de indicadores (RSC-03.01) * Registro del cumplimiento de los objetivos de calidad (RDGSA-01.02). * Cambios y recomendaciones para la mejora | ------ |
| Director General de Servicios Administrativos / Representante de la Dirección | **2. Agenda de la reunión** | 2.1 Después de realizarse una auditoria, el Director General y el Representante de la Dirección agendan reunión de revisión de la Dirección. | ------ |
| Representante de la Dirección | **3. Notificación de la reunión** | 3.1 Conforme a la fecha acordada, el Representante de la Dirección convoca a los Directores de Área a reunión. | ------ |
| Director General de Servicios Administrativo / Representante de la Dirección | **4. Revisión de la Dirección** | 4.1 La revisión es presidida por el Director General de Servicios Administrativos, quien, junto con el Representante de la Dirección y los Directores de Área, revisan la información del sistema como sigue:   * **Resultados de revisiones preliminares.** El Representante de la Dirección verifica el cumplimiento de los acuerdos adquiridos en la revisión de la dirección anterior, a través del registro Revisión de Dirección (RDGSA-01.01). * **Evaluación de la Política y Objetivos de Calidad.** Los participantes en la reunión revisan si la política y objetivos de calidad son adecuados o se requieren modificaciones, y el cumplimiento de los objetivos mediante el registro de Cumplimiento de Objetivos de Calidad (RDGSA-01.02). * **Desempeño de procesos.** Los Directores de área presentan los resultados de los indicadores establecidos para evaluar sus procesos mediante los reporte de indicadores (RSC-03.01), conforme al Procedimiento Seguimiento y Medición del Proceso (PSC-03). * **Retroalimentación del cliente y conformidad del servicio.** Se revisan los resultados de las encuestas sobre las expectativas y necesidades de los clientes, así como los resultados obtenidos en función al procedimiento Satisfacción del Usuario (PSC-01). * **Estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora.** El Representante de la Dirección presenta el estatus de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, con base en el registro Control de Acciones (RRD-02.03). * **Auditorías.** Se revisa el cumplimiento del Programa de Auditorías (RRD-01.01). Asimismo, el Representante de la Dirección presenta los resultados de las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad, con base en el registro Reporte de Auditoría (RRD-01.05). * **Cambios que afecten al sistema.** Una vez analizada la información anteriormente descrita, se determina si se requieren cambios a la estructura organizacional, la política, objetivos, documentos, procesos y otros aspectos del SGC. * **Recomendaciones para la mejora.** Se identifican oportunidades de mejora del SGC. * **Generales.** Se abordan otros asuntos relacionados con el SGC.   Finalmente, se establecen los siguientes acuerdos:  a) Acuerdos para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.  b) Acuerdos para la mejora del servicio con relación con los requisitos de la sociedad. Y,  c) Acuerdos para la identificación y gestión de los recursos (ver Procedimiento Gestión de los recursos PDGSA-02). | Revisión de Dirección  RDGSA-01.01  Cumplimiento de Objetivos de Calidad  RDGSA-01.02 |
| Representante de la Dirección | **5. Resultados de la revisión** | 5.1 Registra en la Revisión de Dirección (RDGSA-01.01) los datos más relevantes de la reunión, y turna una copia al Director General de Servicios Administrativos y a los Directores de Área para su seguimiento. | ------ |
| Directores de Área | **6. Difusión de resultados al personal** | 6.1 Los Directores de Área llevan a cabo una reunión con su personal, en la cual se abordan los siguientes puntos:   * Difusión de resultados de la Revisión de la Dirección. * Importancia de cumplir con los requerimientos del cliente. | ------ |
| Fin de procedimiento | | | |

1. **PRODUCTOS.**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Revisión de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. |
| Seguimiento del cumplimiento de objetivos de calidad. |
| Información para generar acciones correctivas, preventivas y de mejora del SGC. |

1. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 02/05/2012 | RD/SP | AD | Emisión inicial. |
| 01 | 28/06/2013 | RD/SP | AD | Se elimina el punto *9. Indicadores* de la estructura del contenido de este procedimiento. |
| 02 | 14/07/2014 | RD/SP | AD | Se sustituye a la C. Yadira del Carmen López Aguilar de supervisora de procedimientos por la Lic. Sinaí Burgueño Bernal.  Se elimina cuadro de servicio no conforme y anexos. |
| 03 | 16/01/2016 | RD/SP | AD | -En sustitución del Lic. Rodolfo Pérez Inzunza firma el procedimiento el Lic. Adolfo Duarte Calderón como Director General de Servicios Administrativos. |
| 04 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | -En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |

\*RD = Representante de la Dirección, SP = Supervisor de Procedimiento y AD = Alta Dirección