



PG 02 - Dirección - Rev. 06

PROCEDIMIENTO	PG 02
DIRECCIÓN	Rev. 06
Fecha Emisión: 09/08/2021	Fecha Revisión: 11/01/2026
Elabora: RSGC	Revisa y Aprueba: Dirección

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer y demostrar el liderazgo y el compromiso de la Dirección y definir sus responsabilidades para garantizar la correcta implementación y mantenimiento del SGC de la empresa.

Establecer las condiciones para identificar el contexto de la empresa y las partes interesadas, sus necesidades y expectativas y para utilizarlos como eje para establecer la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Todo el Sistema de Calidad de la empresa.

3. RESPONSABILIDADES

La **Dirección** y el **Responsable del SGC** serán los responsables de la efectiva aplicación de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **RSGC:** Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.



- **FODA:** Herramienta de análisis (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para determinar el contexto de la organización.
- **DASHBOARD DE GESTIÓN:** Interfaz visual que procesa datos para mostrar indicadores de desempeño en tiempo real.
- **FRONTEND:** Aplicación (AppSheet) utilizada por el personal para la carga de datos.
- **KPI (Key Performance Indicator):** Indicador clave de desempeño.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 Liderazgo

La Dirección, como responsable de la organización y de su SGC, establece y demuestra su liderazgo:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del SGC.
- b) Identificando el contexto de la empresa.
- c) Identificando y comprendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- d) Estableciendo el alcance del SGC.
- e) Definiendo la estructura organizacional mediante un organigrama.
- f) Asegurándose la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio.
- g) Comunicando la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, partes interesadas, legales y reglamentarios.
- h) Estableciendo la política de la calidad.
- i) Asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad.
- j) Promoviendo el pensamiento basado en Riesgos.
- k) Identificando procesos y gestionando sus riesgos.
- l) Demostrando Liderazgo y Compromiso con el SGC.
- m) Llevando a cabo revisiones por la dirección.
- n) Asegurando la disponibilidad de recursos.
- o) Designando al Responsable del SGC.

5.2 Responsable del SGC



La Dirección designa al Responsable del SGC, quien tendrá autoridad y responsabilidad para:

- Asegurar que los requisitos del SGC se establezcan y cumplan según ISO 9001:2015.
- Asegurar la actualización, distribución y resguardo de documentos y registros.
- Gestionar planes y acciones del SGC.
- Promover la toma de conciencia sobre el cumplimiento de requisitos.
- Informar del desempeño y necesidades de recursos a la Dirección.

5.3 Contexto de la Organización

La Dirección identifica mediante un análisis de **FODA** el contexto que afecta a la organización. Aquellos factores FODA que no guarden relación con los objetivos estratégicos no serán incluidos en el *RPG 02 01 - Objetivos Estratégicos*. El análisis FODA se revisará anualmente.

5.4 Partes interesadas, sus necesidades y expectativas

La Dirección identifica las partes interesadas y utiliza sus necesidades y expectativas para determinar las entradas y salidas de los procesos del SGC.

5.5 Política de Calidad

La Dirección establece y revisa la Política de la Calidad, asegurando su divulgación y comprensión. Forma parte del Manual de Calidad (MGC).

5.6 Objetivos de la Calidad

La Dirección establece los Objetivos de la Calidad, escalonados en:

- **Objetivos Estratégicos:** Definidos en *RPG 02 01*.
- **Objetivos de Proceso:** Definidos en *RPG 02 02 Objetivos e Indicadores*.

Para los procesos de soporte, el seguimiento y medición de estos indicadores se realiza preferentemente mediante los **dashboards de gestión**, permitiendo el monitoreo en tiempo real del desempeño de las actividades registradas en el Frontend. Cuando no se alcancen los objetivos, se deben establecer acciones en una minuta de reunión o registrar una No Conformidad.

5.7 Revisión por la Dirección



Se realiza al menos una vez al año.

5.7.1 Información para la revisión

Incluye: estado de acciones previas, cambios en contexto, desempeño del SGC (satisfacción del cliente, objetivos, no conformidades, auditorías, proveedores), adecuación de recursos y eficacia de acciones para riesgos.

5.7.2 Resultados de la revisión

Incluye decisiones sobre: mejora de la eficacia, mejora del servicio, necesidades de recursos y acciones de mejora con plazos y responsables. Se documenta en el registro *RPG 02 03 Minuta de Reunión*.

5.8 Satisfacción del cliente

Se utiliza el formulario *RPG 02 04 Encuesta de Satisfacción de Clientes*. El responsable de soporte garantiza su confección y el área de soporte realiza el relevamiento a clientes de interés. Los resultados se consolidan para su análisis en las revisiones por la dirección.

5.9 Planificación de cambios

Los cambios significativos se planifican considerando el propósito, consecuencias, integridad del SGC y recursos. Se registran en el *RPG 02 06*.

5.10 Comunicación

El Responsable del SGC comunica novedades del *PG 05 Post Venta* o del Manual de Calidad al personal relevante, dejando constancia en el *RPG 06 05 Registro de comunicación*.

6. REGISTROS ASOCIADOS

Código	Nombre
RPG 02 01	Objetivos Estratégicos
RPG 02 02	Objetivos e Indicadores
RPG 02 03	Minuta de Reunión
RPG 02 04	Encuesta de satisfacción de clientes
RPG 02 06	Control de cambios



7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Rev.	Descripción	Responsable
09/08/2021	00	Documento inicial	RSGC
06/12/2021	01	Adición punto 5.7.3, actualización frecuencia de Rev. por Dir.	RSGC
14/05/2022	02	Actualización FODA, adición puntos 5.8 y 5.10.	RSGC
10/11/2022	03	Actualización relacionada a RPG 02 05.	RSGC
07/10/2024	04	Frecuencia FODA, periodicidad revisión, incorporación RPG 02 06, unificación de registros.	RSGC
28/10/2024	05	Actualiza punto 5.6 objetivos de calidad.	RSGC
11/01/2026	06	Adición de definiciones y abreviaturas (4). Integración de Dashboards para el monitoreo de objetivos de proceso (5.6). Ajuste del proceso de satisfacción del cliente (5.8) manteniendo el método manual RPG 02 04 hasta su digitalización.	RSGC