





Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Coordinador de SHEQ	Gerente de AT-SHEQ	Director General

	<b>Procedimiento Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad</b>	
<b>Código: PR-DG-01</b>	<b>No. de revisión: 00</b>	<b>Emisión: 01/07/2021</b>

## 1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para la revisión de los resultados del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Alta Dirección, para asegurar su eficacia y definir los cambios oportunos para la prevención de riesgos, y mejora continua de los procesos para el logro de los objetivos Organizacionales.

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para la alta dirección, Representante de la Dirección del SGC y Staff, para la definición de las condiciones generales y entradas para la revisión, el análisis de datos, la definición y compromiso de acciones, evaluación, seguimiento de las decisiones y acciones surgidas de la misma, con el fin de revisar las estrategias implementadas y determinar si han sido eficaces para alcanzar los objetivos, metas y resultados esperados del Sistema de Gestión de Calidad de Grupo Urvina ( Urvina Servicios Internacionales S.A. de C.V. y Coeli Mexicana).

## 3. RECURSOS.

Humanos, Financieros y Tecnológicos.



## 4. ENTRADAS Y SALIDAS.

Entradas	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de planes de acción, acciones correctivas, seguimiento de indicadores y objetivos.</li> <li>- Análisis del contexto, partes interesadas y política del SGC.</li> <li>- Resultados de informes de auditorías.</li> <li>- Seguimiento a planes de mejora.</li> <li>- Seguimiento de gestión de riesgos y análisis de información.</li> <li>- Resultados de satisfacción del cliente y evaluación de proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de acción puntuales.</li> <li>- Nuevas directrices.</li> <li>- Contramedidas.</li> </ul>

## 5. RESPONSABILIDADES.

### a. Director General.

- Deberá proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia, a través de su liderazgo.
- Deberá aprobar el Acta de Revisión por la Dirección realizada por el Coordinador de SHEQ, para que las revisiones cumplan con los Criterios de Calidad.
- Dar seguimiento a las decisiones y acciones tomadas en la reunión de revisión por la Alta Dirección.
- Designar al representante de la dirección y establezca la Comunicación Interna en la Organización.
- Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y la política de Calidad.
- Mantener evidencia de las revisiones y los cambios efectuados.
- Revisar los informes de auditorías internas y externas.

	<b>Procedimiento Revisión por la Dirección</b> <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	
<b>Código: PR-DG-01</b>	<b>No. de revisión: 00</b>	<b>Emisión: 01/07/2021</b>

#### b. Representante de la dirección.

- Convocar y coordinar a la junta de revisión por la dirección.
- Documentar la información generada en la Revisión por la Dirección en el registro DGF01 Acta de revisión por la dirección, para dar seguimiento a la realización y cierre de las acciones generadas para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Coordinar las actividades necesarias para el funcionamiento eficiente del Sistema de Gestión de Calidad.

#### c. Comité de Calidad.



- Participar activamente en las juntas de la revisión y apoya en la generación e implementación de las acciones correctivas y/o preventivas.
- Presentar resultados de las Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de Calidad.

#### d. Staff.

- Mantener el compromiso de cumplir con los objetivos y la política de Calidad.
- Informar los resultados de sus indicadores de manera oportuna al representante de la dirección.
- Implementar las acciones correctivas o preventivas que permitan alcanzar los resultados planeados, asignando los responsables y recursos necesarios.
- Deberán ser agentes de cambio con su personal a cargo para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.



### 6. DEFINICIONES

- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Sistema de Gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Representante de la Dirección:** Persona o personas responsables de desarrollar las funciones del seguimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Liderazgo:** Conjunto de cualidades y habilidades que debe poseer una persona para influir en la manera de pensar o de actuar de otras personas, motivándolas para hacer que las tareas que se deben cumplir sean realizadas de manera eficiente, ayudando a la consecución de los logros, metas y objetivos.
- **Eficacia:** extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Indicador:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Objetivo:** Meta o propósito que debe ser medible y alcanzable.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Desempeño:** Resultado Medible.
- **Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Plan de Acción:** Presentación resumida de las tareas que deben realizarse para dar respuesta a un hallazgo.
- **Desviaciones de Calidad:** Hallazgos detectados en el proceso interno del incumplimiento en la Calidad en los productos y/o servicios de la Organización, y que pudieron originar una No Conformidad con el cliente.
- **Producto y/o servicio No-conforme:** Incumplimiento de un requisito que da lugar a una no-conformidad, es decir, un producto o servicio que no cumple con las expectativas del cliente.

	<b>Procedimiento Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad</b>	
<b>Código: PR-DG-01</b>	<b>No. de revisión: 00</b>	<b>Emisión: 01/07/2021</b>

## 7. POLITICAS APLICABLES PARA EL PROCESO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

- La alta dirección realizará una revisión del Sistema de Gestión de Calidad, de manera anual tomando en cuenta el año Calendario (se deberá realizar dicha revisión en el mes de enero), o cuando la Alta Dirección lo vea pertinente.
- El Coordinador de SHEQ tiene la función del Representante de la Dirección la cual es asignada por la Alta Dirección, el cual podrá realizar la revisión por la dirección cuando crea pertinente, quien independiente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:
  - Asegurarse de que se establecen, implanten, mantengan y mejoren los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema, de cualquier cambio y/o necesidad de mejora.
  - Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
  - Así mismo se puede incluir relaciones externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las salidas o resultados de las revisiones por la dirección deben ser coherentes con el compromiso de la organización con la mejora continua y deben estar disponibles para la comunicación y la consulta.
- La Alta Dirección deberá asistir a las reuniones convocadas para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la cual está conformada por los siguientes miembros:
  - Director General
  - Contralor
  - Gerente de Ventas
  - Gerente de AT-SHEQ
  - Gerente de Capital Humano
  - Gerente de Operaciones
  - Gerente de Planeación
  - Gerente de Compras
  - Gerente de Proyectos MRO.
  - Gerente de Recuperado.
  - Gerente de Producción.
  - Coordinador de SHEQ (Representante de la Dirección).
  - Comité de Calidad (Auditores internos).
- La información que se revisará en la reunión de la revisión por la Dirección será la siguiente:
  - Resultados y seguimiento a revisiones por la Dirección anteriores.
  - Análisis del Contexto interno, externo, y partes interesadas de la Organización.
  - Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - Desempeño de objetivos de calidad.
  - Resultados de seguimiento y medición de los indicadores de desempeño (KPI'S).
  - No conformidades, desviaciones de Calidad y acciones correctivas.
  - Resultados de auditorías internas y externas.
  - Desempeño de proveedores externos.
  - Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
  - Adecuación de los recursos.
  - Oportunidades de mejora.
  - Otras actividades (Cuando se requieran).



	<b>Procedimiento Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad</b>	
<b>Código: PR-DG-01</b>	<b>No. de revisión: 00</b>	<b>Emisión: 01/07/2021</b>

- La Alta Dirección debe asegurar que se establezcan los procesos de comunicación dentro de la Organización y de que se efectúen considerando la eficacia del SGC.
- Se deberán incluir oportunidades de mejora continua y la necesidad de efectuar cambios que innoven el SGC, incluyendo la política de calidad, los objetivos de calidad y las acciones que promuevan el desarrollo y crecimiento para la Organización.
- Toda la información vista en la Revisión por la Dirección se deberá documentar en tiempo y forma en el registro FO-DG-01 Acta de revisión por la dirección y FO- FO-SG-13 Minuta para dar seguimiento a las actividades a realizar.

## 8. DESARROLLO.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director General.	Realiza el Nombramiento del Representante de la Dirección (Coordinador de SHEQ), a través del formato <a href="#">Nombramiento del Representante de la Dirección del SGC.</a> , a través de un comunicado oficial enviado a toda la Organización con el apoyo del área de Capital Humano.
2	Coordinador de SHEQ.	<p>Elabora y envía el Formato <a href="#">Agenda</a> para convocar al Staff a la Reunión de la Revisión por la Dirección de manera Anual, (deberá notificar la reunión con mínimo 5 días de anticipación de la fecha programada), tomando en cuenta la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.</li> <li>- Resultados de seguimiento y medición de los indicadores de desempeño (KPI'S).</li> <li>- No conformidades, desviaciones de Calidad y acciones correctivas.</li> <li>- Resultados de auditorías internas y externas.</li> <li>- Desempeño de proveedores externos.</li> <li>- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.</li> <li>- Adecuación de los recursos.</li> <li>- Oportunidades de mejora.</li> <li>- Otras actividades (Cuando se requieran).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los responsables de los procesos deberán enviar la información requerida para la Revisión por la Dirección cuando se les solicite (Reporte de indicadores, Reporte de cumplimiento de objetivos, Registro de hallazgos con el plan de acción, etc.).</p>
3	Director General / Staff / Comité de Calidad / Representante de la Dirección	<p>Realizan la revisión de la Información de entrada del Sistema de Gestión de Calidad, con base a la información enviada por los responsables de cada área.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resultados y seguimiento a revisiones por la Dirección anteriores:</b> Se revisan la conclusión del seguimiento de las actividades y/o acuerdos de reuniones anteriores en caso de que hayan quedado pendientes.</li> <li>• <b>Análisis del Contexto interno, externo y partes interesadas de la Organización:</b> Se deberá revisar y/o actualizar en caso de requerirlo, el <a href="#">Contexto de la Organización, y Partes Interesadas</a> (Ver <a href="#">Procedimiento de Contexto de la Organización y Partes Interesadas</a>).</li> <li>• <b>Política de Calidad:</b> Se deberá establecer, revisar y actualizar la <a href="#">Política de Calidad</a> mediante los resultados de los indicadores anuales, o cuando se requiera. También se deberá validar que se haya difundido con toda la Organización.</li> <li>• <b>Objetivos de Calidad:</b> Se deberán establecer los Objetivos de Calidad orientados a la Política de Calidad, en el formato <a href="#">Planeación de los Objetivos de Calidad</a>, los cuales deben de ser coherentes, medibles y alcanzables. Se deberán evaluar conforme al año calendario y documentar la <a href="#">Planificación de cambios del Sistema de Gestión de Calidad</a>.</li> </ul>

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gestión de Riesgos y Oportunidades:</b> Se revisan y actualizan los Riesgos tomando en cuenta el Contexto interno y externo de la Organización (Amenazas /Debilidades / Comportamiento Humano / Factores Culturales), Partes Interesadas pertinentes y procesos del SGC, documentando dicha información en la <a href="#">Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades</a>. (Ver <a href="#">Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades</a>).</li> <li><b>Desempeño de proveedores externos:</b> Se realiza la revisión y análisis de los resultados conforme a la <a href="#">Evaluación de Proveedores</a> de Equipo de Protección Personal, Maquila y consumibles de la Organización (Ver <a href="#">Procedimiento de Compras</a>).</li> <li><b>Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:</b> Se realiza la revisión semestral y análisis de los resultados conforme a la <a href="#">Encuesta de Satisfacción al Cliente</a> presentadas por el área de Asesoría Técnica, Ventas, MRO, y Operaciones.</li> <li><b>Resultados de seguimiento y medición:</b> Se revisan los resultados de los indicadores de desempeño de cada una de las áreas involucradas a través del <a href="#">Score Card de Indicadores de Desempeño</a>.  <u>Nota:</u> Los resultados de los indicadores se deberán enviar los primeros 5 días de cada mes por cada uno de los miembros del Staff al Representante de la Dirección, para alimentar la información en el <a href="#">Score Card de Indicadores de Desempeño</a> para posteriormente ser compartido a Dirección General para su seguimiento y consulta.</li> <li><b>Resultados de Auditorías Internas y Externas:</b> Se revisan los resultados a través del <a href="#">Informe de Auditoría Interna</a> y seguimiento a planes de acción de la ejecución de las Auditorías Internas Semestrales y Auditorías Externas Anuales (Ver <a href="#">Procedimiento de Auditoría Interna</a>).</li> <li><b>No Conformidades y acciones correctivas:</b> Se revisa el seguimiento y cierre del <a href="#">Reporte de No Conformidades</a> y acciones correctivas de reclamaciones de clientes y proveedores, desviaciones de Calidad en el proceso y auditoría interna y externa. (Ver <a href="#">Procedimiento de No Conformidades</a>).</li> <li><b>Oportunidades de Mejora:</b> Se presentan y evalúan las Oportunidades de Mejora detectadas, implementadas y con su respectivo seguimiento en las diferentes áreas para el logro de los objetivos de la Organización y cumplimiento de la satisfacción del cliente (Ver <a href="#">Procedimiento Acciones correctivas y mejora</a>).</li> <li><b>Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad:</b> Se revisan, evalúa el impacto y dar seguimiento a los cambios planificados dentro del SGC para la mejora continua y eficaz de los procesos, evitando riesgos en los procesos, documentándolos en la <a href="#">Planificación de cambios del Sistema de Gestión de Calidad</a>.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de no cumplirse los objetivos establecidos en cada uno de los procesos, se deberá generar un plan de acción a través de la <a href="#">Solicitud de Acciones Correctivas (Análisis de 8d's)</a>, para dar seguimiento y evitar una recurrencia en el proceso.</p>
4.	Representante de la Dirección.	Elabora el <a href="#">Acta de Revisión por la Dirección</a> y <a href="#">Minuta</a> para documentar todos los acuerdos de la reunión. Posteriormente se envía a los miembros del Staff para su consulta y seguimiento.

	<b>Procedimiento Revisión por la Dirección</b> <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	
<b>Código: PR-DG-01</b>	<b>No. de revisión: 00</b>	<b>Emisión: 01/07/2021</b>

#### 9. REGISTROS APLICABLES.

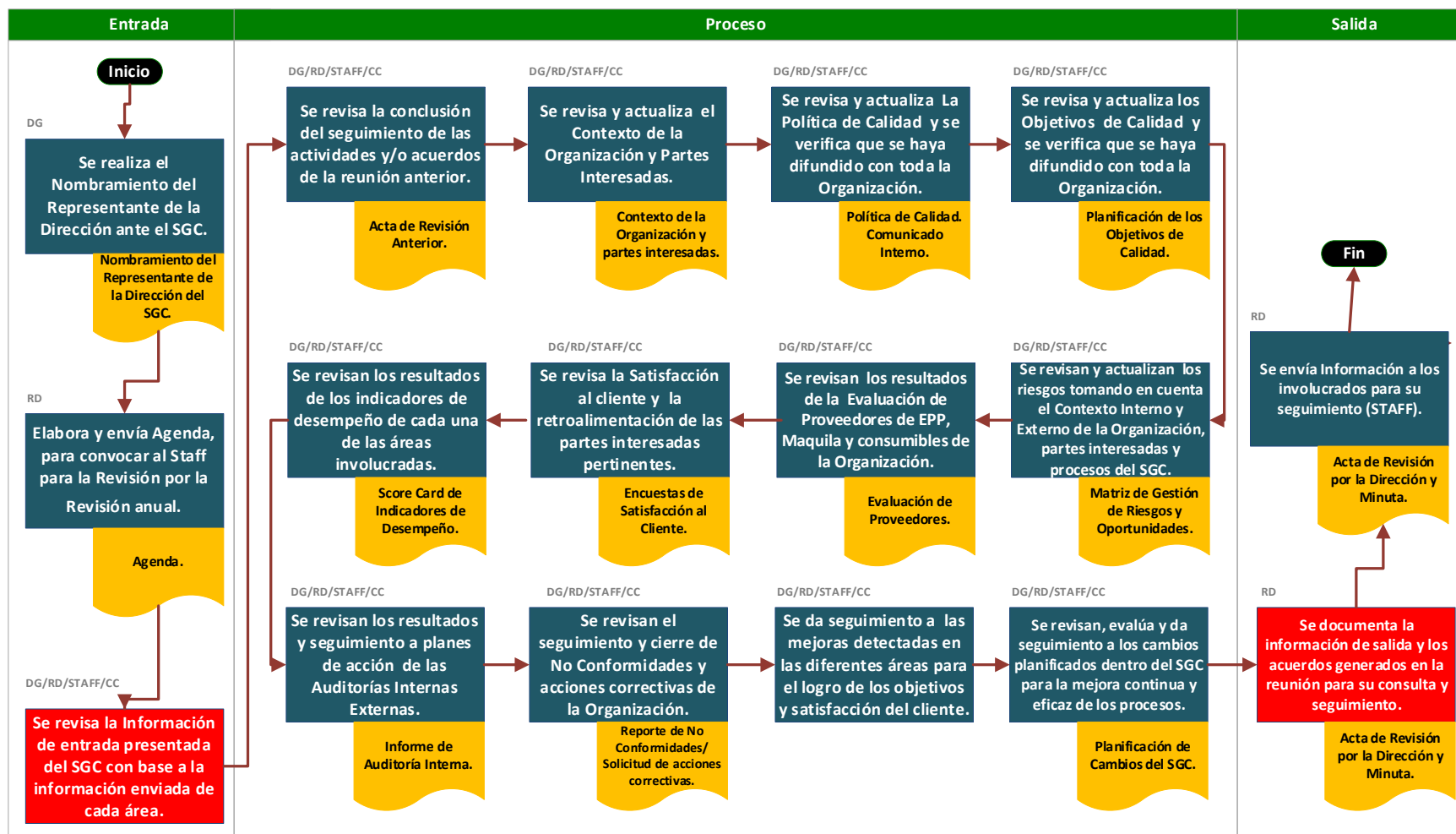
- Acta de Revisión por la Dirección.
- Nombramiento del Representante de la Dirección del SGC.
- Planeación de los Objetivos de Calidad.
- Score Card de Indicadores de Desempeño.

#### 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Procedimiento de Contexto de la Organización y Partes Interesadas.
- Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades.
- Procedimiento de Auditoría Interna.
- Procedimiento de No Conformidades.
- Procedimiento Acciones correctivas y mejora.
- Procedimiento de Compras.
- Agenda.
- Contexto de la Organización y Partes Interesadas.
- Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades.
- Informe de Auditoría Interna.
- Reporte de No Conformidades.
- Evaluación de Proveedores.
- Encuesta de Satisfacción al Cliente.
- Solicitud de Acciones Correctivas (Análisis de 8d's).
- Planificación de cambios del Sistema de Gestión de Calidad.
- Minuta.

#### 11. ANEXOS.

A continuación, se Anexa el Diagrama de Proceso de la Revisión por la Dirección.



DG: Director General

RD: Representante de la Dirección


CC: Comité de Calidad

STAFF: Alta Dirección.

**Simbología**







<b>Grupo</b> <b>Urvina</b>	<b>Procedimiento Revisión por la Dirección</b> <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Urvina</b> <b>coeli</b> 
Código: PR-DG-01	No. de revisión: 00	Emisión: 01/07/2021

## 12. CONTROL DE CAMBIOS.

No de revisión	Descripción del cambio	Fecha de cambio	Realizado por:
00	Se realiza la baja de todos los documentos del Proceso de la Revisión por la Dirección por motivo de reestructuración del todo el Sistema de Gestión de Calidad y cambio de codificación en la estructura documental.	01/07/2021.	Mayra Tarango

## 13. DISTRIBUCIÓN.

Código	Descripción
DG	Dirección General.
SC	Sistema de Gestión de Calidad

	<b>Procedimiento Revisión por la Dirección</b> <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	
<b>Código: PR-DG-01</b>	<b>No. de revisión: 00</b>	<b>Emisión: 01/07/2021</b>