



DIRECCIÓN, LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN

Código: MP-02

Revisión: 1

Revisión: 07/08/2019

Página 1 de 6

1 Objetivo y alcance

Este procedimiento establece la metodología para la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad por la dirección, de manera de asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. También establece los lineamientos para la revisión por la dirección y para el análisis del contexto organizacional.

Alcanza a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y todas las áreas de la organización.

2 Términos y definiciones

GMC: Grupo de Mejora Continua.

Integrantes del GMC:

Lenadro Di Bacco

Janina Avila

Rubén D'amico

Matias Bertossi

3 Responsabilidades del proceso

La responsabilidad del cumplimiento de este procedimiento recae sobre la Dirección de Marcibur. El GMC colabora con la Dirección en la recopilación de la información y la revisión de los procesos de la organización.

4 Entradas

- Política de Calidad.
- Resultados de auditorías.
- Los resultados de seguimiento y medición.
- Encuestas al cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- Estado de las no conformidades y acciones correctivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.
- Información recolectada por el GMC



DIRECCIÓN, LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN

Código: MP-02

Revisión: 1

Revisión: 07/08/2019

Página 2 de 6

5 Salidas

- Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- Las oportunidades de mejora.
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- Objetivos de la calidad.
- Acciones correctivas o de mejora.

6 Proceso


6.1 Política de la calidad:

La dirección de Marcibur SRL define para toda la organización la política de la calidad, difundida en todos los sectores de la empresa, asegurándose de su comprensión por todos los empleados.

6.2 Compromiso de la Dirección

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad designando a un Representante de la Dirección y:

- asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- asegurándose de que los objetivos y política de calidad se establecen para el sistema de gestión de la calidad y son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización;
- garantizando que la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización;
- promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- promoviendo la mejora;
- apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- asegurando que se cumpla el compromiso con respecto al enfoque al cliente.

	DIRECCIÓN, LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN	
	Código: MP-02	Revisión: 1
	Revisión: 07/08/2019	Página 3 de 6

6.3 Roles organizacionales, responsabilidades y autoridad

Las relaciones de responsabilidad y autoridad se definen en el organigrama funcional de Marcibur SRL.

Las funciones de los puestos indicados en el organigrama se describen en el F-04-01 Perfil de puesto. Ante un eventual cambio en el organigrama se modifican los formularios F-04-01 Perfil de puesto correspondiente.

6.4 Objetivos de calidad

La Dirección de Marcibur SRL implementa objetivos acordes con la política de la calidad, estos objetivos son medibles de forma tal de permitir el monitoreo de su cumplimiento, la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema.

Los objetivos deben ser definidos con precisión, al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad la organización debe determinar:

- **Qué** se va a hacer
- **Qué recursos** se requerirán
- **Quién** será responsable
- **Cuándo** se finalizará
- **Cómo** se evaluarán los resultados.

Estos objetivos son revisados en las reuniones de la Dirección, y en base a su evolución se pueden tomar acciones correctivas o de mejora.

Los objetivos de calidad son comunicados a las áreas pertinentes de la empresa, a través del F-02-01 Acta de revisión por la dirección.

6.5 Revisión por la dirección

La Dirección será la encargada de revisar los siguientes ítems, como máximo anualmente, pudiéndose realizar revisiones en períodos menores cuando la Dirección lo determine necesario. En las revisiones por la dirección se confecciona el registro F-02-01 Acta de revisión por la dirección.

Eventualmente, podrán tratarse los siguientes aspectos, con vistas a la mejora del desempeño de la organización.

La revisión debe recorrer los siguientes temas, como mínimo

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) los resultados de las auditorías;
 - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) las oportunidades de mejora.

Las acciones que se deriven de este proceso pueden gestionarse en los formularios F-03-01 Matriz de riesgos y F-12-01 BD de desvíos y acciones.

6.6 Recursos

Los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para poder cumplir con los objetivos de la organización propuestos por la Dirección y para mantener y optimizar el Sistema de la Calidad serán analizados en las Revisiones del Sistema por la Dirección.

6.7 Análisis contextual

Para intentar lograr comprender a la organización y su contexto, la empresa determina y analiza:

- Cuestiones externas
- Cuestiones internas

Se analizan las cuestiones que son pertinentes para el propósito de la organización y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de calidad.



DIRECCIÓN, LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN

Código: MP-02

Revisión: 1

Revisión: 07/08/2019

Página 5 de 6

Todo lo actuado y evaluado se registra en el formulario F-03-01 Matriz de Riesgos, el cual se actualiza al menos anualmente, y en el cual también se identifican a las partes interesadas de la organización y los requisitos pertinentes de dichas partes interesadas.

Las conclusiones que se deriven de este análisis pueden gestionarse según F-03-01 Matriz de riesgos y/o F-12-01 BD de desvíos y acciones.

6.8 Comunicación

La organización determina las comunicaciones internas y externas, estas le dan a la empresa un rango menor de fallos ya que al poder tener una comunicación fluida e inmediata entre los diferentes sectores de la empresa podemos comunicar las fallas antes de que ocurran.

En el comercio las mismas permiten que podamos ofrecer un servicio de atención mucho mejor esto lleva que la empresa quede mejor presentada ante la competencia del mercado, esto incluye;

- a) **qué** comunicar;
- b) **cuándo** comunicar;
- c) **a quién** comunicar;
- d) **cómo** comunicar;
- e) **quién** comunica.


Se definen dichas comunicaciones más claramente en el IT-02-01 Comunicaciones internas y externas.

7 Anexos y documentación relacionada.

- Informes de auditorías internas.
- Informes de auditorías externas.
- Encuestas y reclamos de clientes.
- IT-02-01 Comunicaciones internas y externas.
- F-03-01 Matriz de riesgos.
- F-12-01 BD de desvíos y acciones.

8 Registros

REGISTRO	RESPONSABLE	ARCHIVO			REVISIÓN / NUMERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		LUGAR	P	E			
F-02-01 Acta de Revisión por la Dirección	Dirección	Carpeta formularios	X		Fecha	Ilimitada	---

	DIRECCIÓN, LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN	
	Código: MP-02	Revisión: 1
	Revisión: 07/08/2019	Página 6 de 6

Análisis Contextual	Dirección - GMC	Servidor		X	Fecha	Ilimitada	---
---------------------	-----------------	----------	--	---	-------	-----------	-----

9 Control de cambios

Revisión	Fecha			Ítem / Línea	Descripción
0	01	08	17	---	Emisión original
1	19	10	18	6.7	Se elimina el formulario F-02-02 Análisis contextual