



PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-08

VERSIÓN: 01 (02/07/2020)

PÁGINA: 2 de 5

1. OBJETIVO

Determinar criterios para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de Samaná Spa por parte de la Alta dirección, asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Incluyendo su trazabilidad, las oportunidades de mejora y la planeación de cambios en el SGC.

2. ALCANCE

El procedimiento de Revisión por la Dirección aplica para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y las Líneas de Servicio de Samaná Spa.

3. NORMATIVIDAD

3.1 NTC ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario

3.2 NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

3.3 ISO 19011: 2018 Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión

4. DEFINICIONES

4.1 Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla el Instituto al más alto nivel.

4.2 Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

4.3 Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos preestablecidos. Comportamiento, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor, mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, tanto en las características del producto como en valor o beneficio percibido del mismo.

4.4 Coordinación del SGC: Persona o personas responsables de desarrollar las funciones de operación y mantenimiento de los procedimientos del propio SGC.

4.5 Eficacia: Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados propuestos.

4.6 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.



PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-08

VERSIÓN: 01 (02/07/2020)

PÁGINA: 3 de 5

4.7 Mejora continua: Concepto que busca optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

4.8 Partes interesadas: Persona u organización que tiene un interés legítimo, con el cual puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo: clientes, propietarios, personal de la organización, proveedores, competidores...).

4.9 Plan de Acción: Presentación resumida de las tareas que deben realizarse para dar respuesta a un hallazgo.

4.10 Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

4.11 Riesgo: Posibilidad de que se produzca un contratiempo, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño, es una desviación de lo esperado - positivo o negativo.

4.12 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria del SGC.

4.13 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Conjunto de normas, procesos, procedimientos y recursos que interactúan para lograr los resultados deseados y establecer la política de calidad, para lograr los objetivos, misión y visión de una organización.

4.14 Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

5. CRITERIOS Y CONSIDERACIONES

5.1 La Alta dirección debe asegurar que se generan acciones encaminadas a mejorar el servicio, productos, procesos y/o sistema de Gestión de la Calidad.

5.2 Los líderes de los Procesos deben presentar la información actualizada sobre los procedimientos a su cargo y la solicitada por la Alta Dirección.

5.3 La información que deberá ser analizada durante la revisión al SGC será: Son elementos de entrada para esta revisión:

- Los cambios en el contexto interno o externo el análisis de datos, en particular:
 - La satisfacción del cliente
 - La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 - El cumplimiento de los objetivos de la calidad



PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-08

VERSIÓN: 01 (02/07/2020)

PÁGINA: 4 de 5

- El desempeño de los procesos
- La conformidad de los productos y servicios
- Las no conformidades y acciones correctivas
- Los resultados del seguimiento y medición
- Los resultados de las auditorías
- El desempeño de los proveedores externos

- Condiciones de infraestructura necesarias para responder a los objetivos de calidad y adecuación de los recursos.
- Necesidad de formular nuevos objetivos o de eliminar o reformular los existentes.
- Si existe la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de gestión de calidad, incluyendo la política de calidad.
- Las acciones de mejora.
- Los principales insumos para tomar estas decisiones provienen de los informes de Auditoría Interna, la retroalimentación del cliente (encuestas, cartas de felicitación, entre otros), acciones correctivas, y de mejora, el análisis de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados por la Dirección.

5.4 Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- La mejora del Sistema de gestión de calidad y sus procesos;
- La mejora de las líneas de servicio en relación con los requisitos del cliente
- Necesidades de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- Las necesidades de asignación de recursos.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Descripción	Registro	Responsable
1. Programar fechas de Revisión Anual. Se establecen las fechas para la Revisión por la Dirección, se publican en el Programa Anual de Revisión del SGC, se socializan por correo electrónico. Los cambios a este programa deben quedar aprobados por el comité.	Programa Anual de Revisión del SGC / Correo electrónico	Alta Dirección
2. Socializar los Requisitos. Se socializan los requisitos de entrada necesarios para la Revisión a los líderes de proceso.	Correo electrónico	Coordinador de Calidad



**PROCEDIMIENTO
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-08

VERSIÓN: 01 (02/07/2020)

PÁGINA: 5 de 5

Descripción	Registro	Responsable
3. Preparar Informes. Los líderes de proceso preparan los resultados gerenciales con los datos de entrada y sus análisis para la Reunión	Informes de gestión	Líderes de Proceso
4. Reunión de Revisión por la Dirección. Los líderes de proceso sustentan los indicadores, parámetros de control e informes y análisis de los componentes de la Revisión para la toma de decisiones.	Acta de reunión	Líderes de Proceso
5. Aprobación del Documento. Se redacta el documento Revisión por la Dirección y lo firman todos los miembros del Comité Gerencial.	Acta de reunión	Comité Gerencial
7. Seguimiento al Plan de Acción. Se hace revisión a la ejecución de los planes de acción en los Comités Gerenciales	Acta de reunión	Coordinador de Calidad

8. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Programa Anual de Revisión por la Dirección.	FR-GCL-26
Acta de Revisión por la Dirección.	FR- GCL-27