

**REVISION DEL SISTEMA DE
GESTION DE LA CALIDAD Y
ESTABLECIMIENTO DE
OBJETIVOS**

Revisado	Dr. José Jonay Ojeda <i>Coordinador de Calidad del IdiPAZ</i>
Aprobado	<i>Dr. Eduardo López Collazo</i> <i>Director Científico del IdiPAZ</i>
Fecha entrada en vigor	20 Febrero 2016

CONTROL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES		
FECHA	REVISIÓN	REVISIÓN / MODIFICACIÓN
20.02.16	0	Se incorporan los ajustes necesarios para su adaptación a ISO 9001:2015
10.03.16	1	Se incorpora a este procedimiento la forma de documentar la Planificación de Objetivos
17.07.17	2	Se incluye en el Informe de Revisión el detalle de la valoración de la eficacia de la formación recibida por el personal de las unidades incluidas en el Sistema

OBJETO

Definir, por la Dirección, la metodología a seguir para efectuar la revisión del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y el establecimiento de objetivos para un nuevo periodo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Comienza

Con los resultados del ejercicio anterior.

Finaliza

Con la publicación de las conclusiones del comportamiento del período analizado y el establecimiento de objetivos para un nuevo período.

Comprende

Con periodicidad anual, y dentro de los dos primeros meses de cada año el Director, a la vista de los objetivos previstos para el año anterior, revisa el funcionamiento, para ese mismo año, del sistema de gestión de la calidad, identificando los aspectos fuertes del mismo y los que necesitan de algún tipo de reorientación, y establece seguidamente nuevos objetivos para el siguiente ejercicio.

Los conceptos que se tienen en cuenta son los que se citan a continuación:

Conclusiones generales de la revisión

- Alcance de la revisión
- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Cambios en el propio sistema
- Cambios identificados en las cuestiones externas e internas que puedan haber afectado al sistema de gestión de la calidad
- Reflexión sobre las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades detectadas durante el ejercicio anterior y si han sido adecuadamente gestionadas
- Análisis de posibles cambios en la naturaleza de las partes interesadas
- Análisis de la bondad o no de la Política de Calidad
- Confirmación de si las exclusiones aplicadas sobre la Norma siguen siendo correctas y coherentes con las actividades desarrolladas

Desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad

- Grado en que se han alcanzado los objetivos de calidad
 - Analizar el comportamiento de todos y cada uno de los objetivos planificados para el ejercicio anterior utilizando la siguiente tabla resumen

Número y título del objetivo	
Situación de partida	
Resultado alcanzado	
Conseguido objetivo	

- El análisis debe incluir una reflexión sobre las dificultades u otros detalles significativos sobre la consecución o no de cada uno de los objetivos
- Satisfacción de las partes interesadas
 - Análisis de la población analizada y del grado de respuesta conseguido
 - Resultados obtenidos y avances alcanzados
 - Análisis de la metodología seguida para la obtención de resultados, su forma de evaluación y posible cambios a introducir
 - Análisis de las reclamaciones habidas
 - Establecimiento de planes de mejora respecto de los resultados obtenidos y objetivos a alcanzar en el siguiente período
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - Análisis de su estructura, entradas y salidas, y secuencia de actividades
 - Análisis de la procedencia o no de los procedimientos aplicables, indicadores de calidad y registros resultantes
 - Grado de adecuación y detalle de la documentación existente y análisis de la necesidad de creación de documentos complementarios a los ya existentes
 - Declaración de la revisión formal efectuada sobre el contenido de los Indicadores de Calidad, Perfiles de Puestos de Trabajo, Cuestionarios de Auditoría y Formatos de Impreso
- Resultados de los indicadores de la calidad
 - Resultados obtenidos respecto de los objetivos marcados y causas de incumplimiento, si procede
 - Objetivos concretos a alcanzar en el nuevo ejercicio
 - Análisis de la necesidad de incorporar nuevos indicadores o modificar los existentes
 - El resumen de conclusiones se plasmará en una tabla como la siguiente

Código	Título del Indicador	Objetivos año anterior	Resultados año anterior	Objetivos nuevo periodo

- Resultados de las auditorías
 - Resultados alcanzados en el último ciclo de auditorías internas
 - Análisis de si se están cubriendo o no todas las áreas operativas y de gestión
 - Análisis del contenido de los cuestionarios y posibles cambios a introducir en los mismos
 - Necesidad de introducir cambios en el equipo de auditores
 - Análisis de la frecuencia de las auditorías
 - Análisis de resultados de auditorías externas

Área objeto de auditoría	Objetivos año anterior	Resultados año anterior	Objetivos nuevo periodo

- Desempeño de los proveedores externos
 - Análisis del comportamiento de los proveedores con los que se ha mantenido relación durante el pasado ejercicio
 - Análisis de la bondad de los mecanismos de evaluación, selección y reevaluación de los proveedores
 - Previsiones de posibles cambios en la cartera de proveedores
- Adecuación de los recursos humanos y materiales
 - Definición sobre si el equipo humano es o no el adecuado a los objetivos generales, y previsiones de cambios en el mismo
 - Funcionamiento de la estructura organizativa y jerárquica y posibles cambios a introducir en la misma
 - Análisis de los equipos, medios materiales, informáticos y espacios para las diferentes actividades y previsiones de cambio en los mismos

- Nivel de formación del personal
 - Grado de cumplimiento de la formación prevista para el ejercicio pasado
 - Valoración de la eficacia de la formación impartida, tanto interna como externa, durante el ejercicio pasado por el personal de las unidades incluidas en el Sistema
 - Análisis de la adecuación de la formación de cada empleado respecto de sus funciones y responsabilidades
 - Plan de formación general previsto para el nuevo ejercicio

- No conformidades y acciones correctivas
 - Acciones correctivas y de mejora abordadas durante el ejercicio, origen de las mismas y detalle de su estado
 - Análisis del impacto obtenido con las acciones abordadas
 - Análisis de la posible repetición de acciones correctivas por idénticas causas
 - Análisis del cierre o no de las acciones dentro de los plazos establecidos
 - Estado de las acciones tomadas como consecuencia de anteriores revisiones

- Eficacia de las acciones tomadas para la gestión de los riesgos
 - Análisis del último estudio llevado a cabo sobre los riesgos identificados.
 - Análisis de la eficacia de las acciones de mejora adoptadas tras el último estudio de riesgos y oportunidades

Oportunidades de mejora

- Declaración de si el sistema de calidad ha servido hasta ahora para guiar las actividades de la unidades incluidas en el Sistema y si sigue siendo válido para el futuro
- Recomendaciones para la mejora
- Objetivos específicos para el nuevo período, documentados siguiendo la plantilla indicada seguidamente

Número y título del Objetivo	
Objetivo concreto a alcanzar	
Situación de partida	
Fecha de apertura	
Responsable	
Fecha prevista de consecución	
Periodicidad de seguimiento	

El impreso IM-SGC-03 de Revisión del SGC y planificación de objetivos contendrá la tabla que se acaba de indicar pero repetida tantas veces como objetivos diferentes se vayan a establecer.

La descripción de cada objetivo será complementada en el documento de seguimiento IM-SGC-02B con el correspondiente despliegue de la necesaria planificación para su consecución.

Como paso final para el adecuado seguimiento, análisis y cierre de cada objetivo se cumplimentará en el formulario citado, para cada una de las fechas planificadas, los comentarios que justifiquen las acciones llevadas a cabo y el cumplimiento de las metas parciales previstas, o modificación en las mismas.

Esta revisión queda registrada bajo el impreso IM-SGC-03 y es emitida por el Director, siendo difundida a los miembros de la organización que necesiten conocer su contenido.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad (Apartado 9.3)

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- Impreso IM-SGC-03. Revisión del SGC y planificación de objetivos
- Impreso IM-SGC-02B. Descripción y seguimiento de los objetivos