

PROCESO

GESTION ESTRATEGICA

VERSION

1

Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Autor	Fecha
ORIGINAL	Diseño del procedimiento de revisión por la dirección	Lucia Moreno	26/01/2019
01	Se actualiza el procedimiento a la NTC ISO9001:2015	Lucia Moreno	16/07/2019

PROCESO	GESTION ESTRATEGICA	VERSION	1
---------	---------------------	---------	---

1. OBJETIVO.

Definir la metodología y las responsabilidades para llevar a cabo la revisión del Sistema de la Calidad, con el fin de comprobar su adecuación y eficiencia respecto a la implantación y cumplimiento de la política de la calidad.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que ampara el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS.

NTC ISO 9001: 2015 5. Liderazgo y compromiso, 9.3 Revisión por la dirección

4. RESPONSABILIDADES.

ACTIVIDADES	GERENTE	RESPONSABLE DE CALIDAD	RESPONSABLE DE OTROS PROCESOS
Preparación de información para la revisión		X	X
Revisión del sistema , Propuesta de acciones correctivas/preventivas	X	X	X
Elaboración y difusión del Acta de Revisión		X	X
Documentar la planeación estratégica de la compañía que debe ser revisada como un punto adicional de la revisión Dirección	X		

5. REALIZACIÓN
5.1. GENERALIDADES Y DEFINICIONES.
5.1.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Gerencia General y las Direcciones están comprometidas con el desarrollo efectivo de **SGC** para cumplir los requisitos establecidos en la norma **ISO 9001: 2015** en todo lo relacionado a lograr la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes. Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema.

La Gerencia General:

- Ha establecido la política de calidad de la empresa de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes con relación al servicio que ofrece la unidad.
- Ha establecido los objetivos de calidad los cuales facilitan el cumplimiento de la Política de calidad y el mejoramiento continuo de la organización.
- Comunicando la importancia del sistema de gestión calidad

PROCESO	GESTION ESTRATEGICA	VERSION	1
---------	---------------------	---------	---

- Promover la mejora continua.
- Apoyando los roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo de acuerdo con su nivel de responsabilidad.
- Realiza la revisión del cumplimiento de los objetivos y las modificaciones del **SGC**.
- Disponer de los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del **SGC**.

Ver matriz de autoridad

5.1.2 PLANIFICACION

En la planificación del servicio **DESTINY TOURS** se identifica y gestiona la estructura para La prestación eficiente del servicio
 Para cada uno de los objetivos formulados se asigna un plazo o fecha de Cumplimiento, Responsable, recursos, índice de medición y frecuencia de medición.

Los cambios en el **SGC** se registran en módulo de planes de mejoramiento del software de control gestión.

Todas las actividades del **SGC** quedan registradas en cronograma de actividades del software de control gestión

La gestión del riesgo operacional es obligación de cada integrante de **DESTINY TOURS** en su trabajo diario mediante una orientación hacia la prevención, para evitar defectos y derroches, así como daños a las personas, propiedad y medio ambiente

Los procesos necesarios para cumplir con los Requisitos y el servicio **DESTINY TOURS** han sido cuidadosamente estudiados y planificados, constituyendo el “Plan calidad que se encuentra registrado en el cronograma de actividades del sistema y en los registros que soportan el servicio.

Para efectos de administrar y facilitar el desarrollo, implementación y mantención del Sistema de Gestión el director de Gestión Calidad, quien deberá:

- ✓ Informar a las gerencias sobre los recursos necesarios para la adecuación de la planta y la implementación de los SGC.
- ✓ Asegurar que los procesos y los procedimientos se realizan efectivamente.
- ✓ Promover la toma de conciencia sobre las necesidades, expectativas y requisitos del cliente en todos los niveles de la compañía.

5.2 REVISION DEL SISTEMA

La Gerencia asume la responsabilidad de efectuar una revisión completa al Sistema de Gestión con la finalidad de evaluar la documentación, conformidad, eficacia y mejora del Sistema.

La metodología de las revisiones se establece en el **Procedimiento Revisión por la Dirección**

- El Gerencia General dispone que la revisión del Sistema de la Calidad se realice una vez al año.

La revisión del sistema se lleva a cabo por el Director General, por el responsable de Calidad y por los Responsables de los procesos

PROCESO	GESTION ESTRATEGICA	VERSION	1
---------	---------------------	---------	---

5.2.1 REALIZACION DE LA REUNION

Las personas que participan en la reunión de revisión del Sistema de la Calidad tienen como misión revisar:

- a)** El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección
- b)** Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad
- c)** La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:

- ✓ La satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
- ✓ El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad
- ✓ El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos
- ✓ Las no conformidades y las acciones correctivas
- ✓ Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición
- ✓ Los resultados de las auditorías internas
- ✓ El desempeño de los proveedores externos
- ✓ Se adecuan los recursos
- ✓ La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
- ✓ Las oportunidades de mejora.

5.3 RESULTADO DE LA REVISIÓN.

Una vez ha sido revisado por la dirección se tienen que incluir las decisiones y las acciones que se relacionan con:

- a)** Todas las oportunidades de mejora
- b)** Las necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad
- c)** Las necesidades que surgen en los recursos

Las conclusiones de la revisión del sistema se reflejan en el **Acta de Revisión del Sistema**, que contiene, en la medida de lo aplicable, la siguiente información:

- Periodo comprendido en la revisión.
- Fecha de la reunión.
- Asistentes.
- Puntos tratados u orden del día.
- Conclusiones sobre cada punto, actuaciones a realizar, responsables y calendario.
- Reflexión sobre la mejora del Sistema de Garantía de la Calidad (eficiencia, adecuación) y del servicio.
- Determinación de necesidades de recursos.
- Firma de los asistentes a la reunión.
- El Responsable de Calidad es el encargado de elaborar el Acta de Revisión del Sistema adjuntando los anexos que convengan y de difundirla al personal

Preparado:
Cargo: Gestión de Calidad

Aprobado:
Cargo: Gerente General