

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

<b>Elaborado por</b>	<i>Coordinador de Calidad del IdiPAZ</i>
<b>Revisado y aprobado por</b>	<i>Miembros de la Comisión de Calidad del IdiPAZ</i>
<b>Aprobado por</b>	<i>Presidente de la Comisión Delegada del IdiPAZ</i>
<b>Fecha de entrada en vigor</b>	10 de Noviembre de 2021

<b>CONTROL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES</b>		
<b>FECHA</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>REVISIÓN / MODIFICACIÓN</b>
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
10.11.21	3	Actualización según nuevos formatos definidos (objetivos, acciones, etc.)

## **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, la Dirección del IdiPAZ, 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 los formatos disponibles en cada UPO y dejando reflejo del resultado del análisis en la revisión.

- 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 posibles 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
  
- 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
  
- 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 abordadas
  - 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 y oportunidades
  - 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 las unidades incluidas en el Sistema y si sigue siendo válido para

el futuro

- Recomendaciones para la mejora
- Objetivos específicos para el nuevo período: con la información recabada de esta revisión por la Dirección y el plan estratégico establecido por la organización se definen en cada UPO con el formato aprobado para ello, indicando para cada objetivo las acciones, plazos responsables, etc.
- Como paso final para el adecuado seguimiento, análisis y cierre de cada objetivo se cumplimentará 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 en el informe de Revisión por la Dirección y es emitida por la Dirección, siendo difundida a los miembros de la organización que necesiten conocer su contenido.

#### **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- IdiPAZ-M-01 (Apartado 9.3)

#### **DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA**

- Revisión del sistema por la Dirección.
- Registros de objetivos y acciones de cada UPO.