



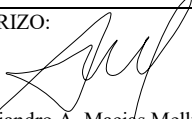


PROCEDIMIENTO

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: P-CCS-004-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 1 de 7

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

<p>ELABORO:</p>  <p>José Nazaret Yáñez Coordinador de SGC</p>	<p>APROBO:</p>  <p>Guadalupe Bautista Salazar Gerente de Terminales</p>	<p>AUTORIZO:</p>  <p>Alejandro A. Macías Melken Subdirector de Agua y Terminales</p>
--	--	---



PROCEDIMIENTO

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: P-CCS-004-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 2 de 7

1. OBJETIVO

Determinar los criterios básicos para la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad, realizando una revisión global de los aspectos que son de interés, evaluando el funcionamiento, asegurando su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del SGC.

2. ALCANCE

Aplica en todas las áreas de operación de Terminales de IDEAL.

3. DEFINICIONES

- 3.1 Acciones de seguimiento de revisiones de dirección previas.** Reportes de revisión al SGC de los últimos dos años.
- 3.2 Cambios en las cuestiones externos e internos que sean pertinentes al SGC.** Cambios que pueden modificar el SGC surgidos del proceso de revisión asuntos externos e internos.
- 3.3 Desempeño de los procesos y eficacia del SGC.** Indicadores de los resultados del periodo en revisión de los procesos de medir el desempeño y controlar la calidad del servicio del SGC.
- 3.4 Satisfacción del Cliente y retroalimentación de otras partes interesadas pertinentes.** Reporte de satisfacción del cliente, reportes de quejas y sugerencias de los Clientes, o terceras partes interesadas recibidos por la organización en el periodo a revisar.
- 3.5 Grado de cumplimiento de objetivos y metas de calidad.** Grado de cumplimiento de objetivos y metas. Medición trimestral del grado de realización de objetivos y metas de calidad.
- 3.6 Desempeño de la conformidad del servicio.** Reportes de que afectan directamente al cliente. Nivel de Queja.
- 3.7 Resultados de auditorías internas y externas de calidad.** Reportes de auditorías internas y externas que muestran las observaciones y no conformidades con el SGC, la Norma ISO 9001, realizadas en el periodo de revisión.
- 3.8 Estatus de No Conformidades y Acciones Correctivas.** Reporte de, avances de las no conformidades y efectividad de las acciones correctivas llevadas a cabo en el periodo que se está revisando.
- 3.9 Resultados de seguimiento y medición del SGC.** Resultados de la revisión mensual de los indicadores de los procesos del SGC.
- 3.10 Desempeño de proveedores externos.** El Grado del Desempeño del Proveedor será medido contra estándares deseados. Hay dos indicadores claves Nivel de servicio y nivel de calidad.
- 3.11 Suficiencia de recursos.** Contar con los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.
- 3.12 Eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades.** Análisis y valoración de las acciones planificadas para los riesgos detectados, determinando las fuentes, causas y consecuencias potenciales, con base en los factores internos y/o externos analizados para la organización, y que pueden afectar el logro de los objetivos.
- 3.13 Recomendaciones de mejora.** Proyectos de mejora resultantes del análisis realizado que impactan en las principales debilidades detectadas.
- 3.14 Necesidades de cambio en Misión, Visión y Política de Calidad.** Resultado de la revisión de la Visión, Misión, Política de Calidad y sugerencia de cambio detectada.

DOCUMENTO ORIGINAL

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 Es responsabilidad del **Gerente de Centro Comercial** de:

- Realizar la revisión al Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar el ejercicio y proporcionar los recursos necesarios para la ejecución de los proyectos de mejora resultantes.
- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la Subdirección de Agua y Terminales y Gerente de Terminales sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar se promueva la toma de conciencia de los requisitos del Cliente en todos los niveles de la organización.

4.2 Es responsabilidad del **Comité de Operación de Terminales** de:

- Preparar información y participar activamente en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar seguimiento a revisiones mensuales sobre los indicadores de desempeño o el funcionamiento de los procesos de la Operación y realizar el registro de las acciones en el formato **F-CCS-020-A** Minuta.

4.3 Es responsabilidad del **Subdirector de Agua y Terminales** de:

- Realizar cambios en la Política de Calidad.

5. POLITICAS

5.1 Todas las revisiones del SGC se deben considerar bajo las consideraciones del comité de operaciones, de acuerdo con lo descrito en el **OT – 007- A** Comité de Operaciones.

5.2 Es responsabilidad del Representante de la Dirección de esta Dirección asegurar se generan acciones encaminadas a mejorar el servicio, productos, procesos y/o sistema.

5.3 Es responsabilidad de los Dueños de Proceso que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad presentar la información actualizada referenciada a los procedimientos a su cargo y la solicitada por el Representante de esta Dirección.

5.4 La información que deberá ser analizada durante la revisión a su SGC será:

5.5 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
- 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 internas y externas.

6. DESARROLLO

6.1 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6.1.1 OBTENER INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN DEL SGC

6.1.1.1 El Gerente de Centro Comercial durante el mes de enero de cada año recopila la información del año anterior de los resultados del SGC conforme lo siguiente:

- **F-CCS-004-A** Reporte de hallazgos y no conformidades de Auditorías internas e informes de auditorías externas,
- **F-MED-001-A** Reporte de calidad, con los indicadores de desempeño de los procesos,



PROCEDIMIENTO

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: P-CCS-004-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 4 de 7

- **F-MED-004-A** Reportes de quejas y sugerencias,
- **F-CCS-015-A** Comunicación de partes interesadas del SGC,
- **F-CCS-010-A** Avance de acciones correctivas,
- **F-PMA-022-A** Riesgos y oportunidades
- Análisis de riesgos de trabajo
- **F-MPR-015-A** Partes Interesadas,
- Las oportunidades de mejora continua
- Y las dos últimas revisiones del SGC, documentadas en el **F-CCS-018-A** Revisión por la dirección.
- Resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.

6.1.2 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.1.2.1 En el mes de febrero de cada año el Gerente Centro Comercial convoca al Comité de Operaciones de la Terminal a la reunión de revisión del SGC. En la reunión de revisión se deberán revisar y analizar los siguientes conceptos utilizando el formato **F-CCS-018-A** Revisión por la dirección.

6.1.3 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES DE DIRECCIÓN PREVIAS

6.1.3.1 Se debe revisar el estatus de las acciones definidas en las últimas dos revisiones del SGC (**F-CCS-018-A** Revisión por la dirección), en caso de encontrar acciones que hayan vencido la fecha compromiso y su estatus sea en proceso debe notificar el incumplimiento al responsable y solicitar el cumplimiento de estas.

6.1.4 CAMBIOS EN LOS ASUNTOS EXTERNOS E INTERNOS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC.

6.1.4.1 Se debe revisar cada uno de los procesos del SGC, revisando las actividades a ejecutar, los responsables de estas identificando las oportunidades de mejora, así también, con base a la experiencia en el uso de los procedimientos y formatos, identificar los posibles cambios que ayuden optimizar los mismos y por consiguiente el SGC. Las oportunidades de mejora detectadas en las actividades del proceso, procedimientos y formatos se deben documentar en el formato **F-CCS-013-A** Solicitud de Cambio para su análisis y en caso de proceder su modificación.

6.1.5 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y EFICACIA DEL SGC.

6.1.5.1 En el **F-MED-001-A** Reporte de Calidad, se identifican los indicadores del proceso Medir el desempeño (MED), Controlar la Calidad del Servicio (CCS), así como los que el Comité de Operaciones de la Terminal considere convenientes, identificando aquellos en que no se cumple con los requisitos establecidos y aquellos en que el requisito se cumplió en más de 10 %. Para los indicadores donde no se haya alcanzado el requisito se debe definir acciones correctivas y para aquellos donde se cumplió en más del 10 % se deben definir mejora considerando nuevos requisitos de desempeño.

6.1.5.2 Revisar las mejoras a los indicadores que se determinaron años anteriores y validar si siguen siendo aplicables o se han visto afectados por cambios en el entorno como: seguridad, economía, sociales, competencia, entre otros, en este caso se debe proponer y solicitar a la Gerencia de Terminales mediante oficio justificando y anexando soporte el nuevo estándar, tomando como referencia el estándar original, lo anterior quedara a criterio de la Subdirección de Operaciones.

6.1.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

6.1.6.1 Se debe realizar un análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción y de terceras partes interesadas recibidos por la organización en el periodo a revisar. y el grado cumplimiento de las acciones definidas para mejorar los resultados.

6.1.6.2 Se debe evaluar si las acciones planteadas fueron eficaces.

6.1.6.3 Se realiza un análisis de Pareto o técnica similar que permita priorizar las quejas, sugerencias del año analizado documentadas en el **F-MED-004-A** Reportes de quejas y sugerencias, se deben analizar con profundidad aquellas que se consideren más importantes en función a la satisfacción de los Clientes, definiendo acciones de mejora.

6.1.7 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS Y METAS DEL SGC

6.1.7.1 Se debe analizar el grado de cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, así como las metas planteadas para el año inmediato anterior, para efectuar acciones de mejora o replantearlos en el año en curso.

6.1.8 DESEMPEÑO DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

6.1.8.1 Se debe revisar el cumplimiento del nivel de calidad del servicio, así como de los requisitos del Título de Concesión, cuando se tengan incumplimientos en alguno de los requisitos se debe definir acciones correctivas.

6.1.9 RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS DEL SGC

6.1.9.1 En la reunión de revisión se deben analizar las no conformidades y observaciones de todas las auditorías realizadas en el año anterior, cuando sean detectadas no conformidades y observaciones similares en dos auditorías se deberán analizar con mayor profundidad las causas que las originan y definir acciones de mejora para las mismas.

6.1.10 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

6.1.10.1 Se debe revisar en el **F-CCS-010-A** Avance de Acciones Correctivas el cumplimiento de las acciones correctivas derivadas de auditorías e incumplimiento de indicadores, verificando la eficacia de estas, aun cuando se haya cumplido con las acciones tomadas, si el problema persiste se deberán realizar nuevas acciones correctivas.

6.1.11 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SGC

6.1.11.1 Evaluar los resultados de los indicadores de los procesos, con la finalidad de identificar si se están alcanzando los niveles de desempeño previstos. Se analizará si los resultados presentan patrones o tendencias.

6.1.12 DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS

6.1.12.1 Se debe revisar el cumplimiento del nivel de calidad y servicio en insumos materiales, servicios y obras, cuando se tengan incumplimientos en alguno de los requisitos se debe definir acciones correctivas.

6.1.13 SUFICIENCIA DE RECURSOS

6.1.13.1 Se deberá identificar los requisitos en términos de recursos; Los recursos incluyen no sólo el personal sino también las instalaciones, el material y los equipos y suministros. Asegurar de que se incluyan todos los recursos necesarios para cumplir los requisitos del SGC.

6.1.13.2 El equipo de revisión de la dirección debería preguntarse si están disponibles los recursos necesarios para desarrollar las acciones propuestas. Si se identificara algún problema con el SGC, el equipo debería determinar si parte de la causa es la cantidad insuficiente de recursos.

6.1.14 EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA TRATAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

6.1.14.1 Analizar las conclusiones de las acciones tomadas en el tratamiento de los riesgos y oportunidades en:

- Identificación de controles existentes.
- Verificación de la efectividad de los controles.
- Establecer prioridades de tratamiento

6.1.14.2 Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la organización, relacionados con los objetivos de los procesos y los organizacionales generales.

6.1.15 RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

6.1.15.1 Habiendo analizado los diferentes conceptos mencionados y haciendo uso de alguna herramienta que permita dar prioridad a las diferentes acciones de mejora, será necesario identificar aquellas más importantes y definir los posibles proyectos de a seguir en el año en curso, así como, cambios en los estándares de realización en los indicadores de los diferentes procesos, los cambios para la mejora en los estándares de medición serán registrados en la sección de aseguramiento de la medición descrito en cada procesos.

6.1.16 NECESIDADES DE CAMBIO EN MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD

6.1.16.1 Se debe revisar si, Misión, Visión, Política de Calidad y los Objetivos de Calidad siguen siendo congruentes con los proyectos de mejora y la operación del proceso del SGC, así como también, con los requisitos de satisfacción del cliente, en caso de encontrar alguna oportunidad de mejora se debe hacer en el formato **F-CCS-013-A** Solicitud de Cambio y turnarla al encargado de administrar el SGC quien a su vez acepta o no la propuesta notificando su decisión.

6.1.17 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6.1.17.1 CONCLUSIONES

- El Comité de Operaciones de la Terminal deberá emitir una conclusión de cada resultado analizado con respecto a la adecuación, conveniencia, eficacia continua, entre otros, con la finalidad de incluir decisiones y acciones relacionadas a la mejora del sistema.

6.1.17.2 ACCIONES DE MEJORA, RESPONSABLES Y FECHAS COMPROMISO

- Las acciones deberán enfocarse al mejoramiento del servicio, desempeño de procesos e integración de oportunidades de mejora, en relación con los requerimientos de los clientes y las necesidades de recursos, cada acción de mejoramiento debe tener su responsable y su fecha de aseguramiento.

6.1.17.3 ESTATUS

- El Gerente de Centro Comercial debe dar seguimiento a las acciones para verificar su estatus informando al comité mensualmente de los avances.

6.1.17.4 COMUNICACIÓN

- El Gerente de Centro Comercial deberá asegurar comunicar los resultados del **F-CCS-018-A** Revisión por la dirección dentro de los colaboradores de la organización.

7. CONTROL DE REGISTROS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE SU RESGUARDO	LUGAR DÓNDE SE MANTIENE	PERIODO DE RESGUARDO	DISPOSICIÓN FINAL
OT – 007- A Comité de Operaciones.	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	24 meses	Destrucción
F-MED-001-A Reporte de calidad	Gerente de Centro Comercial	Archivo de Gerencia de Centro Comercial	36 meses	Destrucción
F-CCS-004-A Reporte de Hallazgos	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	Destrucción
F-CCS-013-A Solicitud de Cambios de Documentos	Administrador de SG	Archivo Administrador de SGC	36 meses	Destrucción
F-CCS-018-A Revisión por la dirección	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	Archivo Muerto
F-CCS-020-A Minuta	Gerente de Centro Comercial	Archivo de Gerencia de Centro Comercial	36 meses	Archivo Muerto
F-MED-022-A Riesgos y oportunidades	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	Archivo Muerto
F-MED-004-A Reportes de quejas y sugerencias	Gerente de Centro Comercial	Archivo de Gerencia de Centro Comercial	24 meses	Destrucción
F-CCS-010-A Avance de acciones correctivas	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	24 meses	Destrucción
F-MPR-015-A Partes Interesadas	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	36 meses	Archivo Muerto
“Informes de auditorías externas”	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	24 meses	Destrucción

8. REFERENCIAS

8.1 Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos.

9. ANEXOS

N/A