

## **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Nº 0X**

## **(SGI ISO 9001/14001/45001 – Ene. a Dic. 2025)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Código** | REG-SG-010 |
| **Versión** | 00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDO** | | | |
| A | Estado de la Política Integrada y de las acciones de las revisiones por la dirección previas. | | |
| B | Cambios en: | | |
| 1 | Las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI. | |
| 2 | 2.1 | Las necesidades y expectativas de las partes interesadas. |
| 2.2 | Cambios y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos |
| 3 | Los Aspectos Ambientales Significativos. | |
| 4 | Los riesgos y oportunidades. | |
| C | Información sobre el desempeño y la eficacia del SGI, y las tendencias relativas a: | | |
| 1 | Clientes y Partes Interesadas | |
| 1.1 | Satisfacción del cliente. |
| 1.2 | Comunicación (retroalimentación) con las partes interesadas pertinentes, incluidas las quejas. |
| 2 | Grado en que se han logrado los Objetivos, Metas y Programas. | |
| 3 | Procesos Internos | |
| 3.1 | Desempeño de los procesos (Calidad, Ambiente y SST) |
| 3.2 | Conformidad de los productos y servicios. |
| 4 | No Conformidad e incidentes | |
| 4.1 | No conformidades y acciones correctivas. |
| 4.2 | Investigación de Incidentes. |
| 5 | Resultados de seguimiento y medición. | |
| 6 | Resultados de las auditorias. | |
| 7 | Desempeño de los proveedores externos. | |
| 8 | Resultados de la participación y consulta. | |
| D | Adecuación de los recursos. | | |
| E | Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. | | |
| F | Oportunidades de Mejora. | | |
| G | Salidas (Conclusiones) de la Revisión por la Dirección. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periodo** |  | **Fecha Informe** |  |
| **Faena(s)** |  | | |
| **Elaboración** |  | | |
| **Revisión** |  | | |
| **Aprobación** |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **A** | **ESTADO DE LA POLÍTICA INTEGRADA Y DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS** |

La “Política Integrada” sigue siendo adecuada a la organización (contexto, productos/servicios ofrecidos, etc.), encontrándose en la Ver. 00 (de Abr. 2021), ha sido publicada (en oficina, Salas de Reuniones, etc.) y difundida (el 23/Marzo/2022).

Respecto a acciones de la Rev. por la Dirección anterior:

|  |  |
| --- | --- |
| **Acción Rev. por la Dirección anterior** | **Estado** |
| No aplica. |  |
|  |  |

(Copiar info del punto “G” de la Revisión por la Dirección anterior, la “Decisión/Acción”)

|  |  |
| --- | --- |
| **B** | **CAMBIOS** |

Se revisa “Contexto, Partes Interesadas, Riesgos y Oportunidades” (REG-SG-R008) y se concluye respecto a cambios:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | | | **ESTADO / CAMBIO** |
| 1 | Las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI. | |  |
| 2 | 2.1 | Las necesidades y expectativas de las partes interesadas. |  |
| 2.2 | Cambios y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos |  |
| 3 | Los Aspectos Ambientales Significativos. | |  |
| 4 | Los riesgos y oportunidades. | |  |

Cambios en el SGI, Producto/Servicio:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cambio SGI / Producto o Servicio** | **Propósito** | **Consecuencia** | **Recursos** | **Responsab. y/o autoridad** | **Integridad del SGI / Producto** | |
| **SI** | **NO** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **C** | **INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGI, Y LAS TENDENCIAS** |

 **C.1. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS**

**1.1 Satisfacción del cliente.**

Se recopiló las “Encuestas de Clientes” (REG-CA-R001), cuyos resultados son:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cliente (1)** | **Nota** | | | **Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones**  **(Encuesta de Jun. 2022)** |
| **2017** | **2018** | **2018** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Promedio** |  |  |  |  |

1. Se muestra principales clientes.

|  |  |
| --- | --- |
| **Variable** | **Resultado** |
| Informe Interno de Satisfacción de Clientes |  |
| Recepción y Tratamiento de Reclamos |  |
|  |  |

**1.2 Comunicación (retroalimentación) con las partes interesadas pertinentes, incluidas las quejas.**

Respecto a comunicación con partes interesadas pertinentes, se ha tenido son las siguientes visitas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parte Interesada** | **Tenor** | **Retroalimentación / Temas Pendientes** |
| Mutual  (12/Jun./2022) |  |  |
|  |  |  |

 **C.2. Grado en que se han logrado los Objetivos, Metas y Programas.**

Se revisa planilla “Objetivos, Metas y Programas 2019” (REG-SG-R009) y estos están.. en un adecuado grado de cumplido / pendientes por realizar actividad X, etc.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo** | | **Grado de cumplimiento (Valor Actual)** |
| **1** | Cumplir con…. | 99% de.. |
| **2** | Cumplir los requerimientos de…. | 1 Reclamo. |
| 92% Promedio… |
| **3** | Capacitar a…. | 37% Trabajadores…. |
| 6,7 en eficacia de .... |
| **4** | Mejorar continuamente el SGI. | 01 Mejora en Proceso. |
| 01 Mejora en SGI. |

 **C.3. PROCESOS INTERNOS**

**3.1 Desempeño de los procesos (Calidad, Ambiente y SST).**

**3.1.A) Área de RR.HH.:** Se ha cumplido en un 100% (4 de 4) el “Programa de Capacitación 2022”, que contempló 4 cursos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Foto curso |  | Foto curso |
| Curso “X1” |  | Curso “X2" |

**3.1.B) Realización del Servicio:** Se continúa con la mejora en las instalaciones. Se revisa mensualmente todos los contratos de la empresa.

**3.1.C) Área de Prevención de Riesgos:** La evolución de las principales variables (certificados emitidos por Mutual) de Prevención de Riesgos es:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variable** | | **Valor** | | |
| **1º/Jun./2016**  **31/May./2017** | **1º/Jun./2017**  **31/May./2018** | **1º/Jun./2018**  **31/May./2019** |
| 1 | Índice de Accidentabilidad |  |  |  |
| 2 | Tasa de Frecuencia |  |  |  |
| 3 | Tasa de Gravedad |  |  |  |
|  | Promedio trabajadores declarados |  |  |  |
|  | Horas hombre estimadas |  |  |  |

**3.1.D) Medio Ambiente:** Dado que uno de nuestro principal insumo son X, nuestra empresa está potenciando internamente la reutilización de X...

**3.1.E) Situación Financiera:** Los resultados a la fecha están alineados a lo presupuestado.

**3.1.F) Sistema de Gestión Integrado:**

* Se continua con el desarrollado del Sistema de Gestión Integrado (SGI).
* En el funcionamiento del SGI se ha logrado también… X

**3.2 Conformidad de los productos y servicios.**

La conformidad del producto/servicio ha sido satisfactoria, y concretamente no se ha tenido reclamos de Clientes.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Descripción** |
| **Reclamo de Clientes** | 1 reclamo (RNC “Cliente” 01). |
| **Producto NC** | 1 producto NC (canalizado como Reclamo). |

 **C.4. NO CONFORMIDAD E INCIDENTES**

**4.1 No conformidades y acciones correctivas.**

En la siguiente tabla se muestra el estado, a la fecha actual, de los Reportes de No Conformidad 2022 generados en la empresa, señalando si están cerrados (C) o Abiertos (A):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº RNC** | **Fecha** | **TEMA (Resumen)** | **Estado** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**4.2 Investigación de Incidentes.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **Fecha** | **DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE** | **Estado** |
|  |  |  |  |

 **C.5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Documento y Código** | **Indicador** | | | | **Resultado (2)** | |
| **Nombre** | **Fórmula** | | | **Criterio de Aceptación** | **Valor actual** |
| **Descripción** | **Valor Numerador** | **Valor Denomin.** |
| Módulo “Sistema de Gestión”  (M1-SG) | Reportes de No Conform. (RNC) cerrados (con más de un mes) |  |  |  | = 100%  (cerrados los con más de 1 mes) | X% RNC cerrados  **[Aceptable]** |
| Cumplimiento de Auditorías |  |  |  | = 100% | X%  **[Aceptable]** |
| Nota promedio Eval. Clientes | Nota x Ponderación Ítem | X | | > 5,0 | X  **[Aceptable]** |
| Módulo “Abastecim.”  (M2-AB) | Calificación de Proveedores | Promedio de Notas de Evaluación por Proveedor | X | | > 5,0 | X  **[Aceptable]** |
| Módulo “RR.HH.”  (M3-RH) | Personal Capacitado **(3)** |  |  |  | > 30% | X%  **[Aceptable]** |
| Cumplimiento de Capacitac. (3) |  |  |  | = 100% | X%  **[Aceptable]** |
| Módulo “Prev. de Riesgos” (M4-PR) | Tasa de Accidentabilidad **(1)** | Nº de Accidentes del Trabajo x 100  Nº Prom. de Trabajadores | 0,00% | | < 0,05% | X%  **[Aceptable]** |
| HH (Horas Hombre) sin tiempo perdido | Total de horas trabajadas sin incidentes con tiempo perdido | 178.640 en lo que va del año 202X | | N/A | X  **[Aceptable]** |
| Módulo “Medio Ambiente” (M5-MA) | Cant. Aspectos Significativos | Nº de Aspectos Significativos |  | | N/A | X  **[Aceptable]** |
| Cumplimiento Legal Ambiental | Requer. Cumplidos  Total Requer. |  |  | = 100% | X  **[Aceptable]** |
| Cantidad RP generad. al año | Suma de toneladas de RP generados | Retirados el 30/Jun./2017:  X m3 | | N/A | X  **[Aceptable]** |

1. Ver Circular Nº 2100 año 2003 de la Superintendencia de Seguridad Social.
2. Luego del Resultado anotar “Aceptable” o “No Aceptable”. No se puede especificar un valor mín. o máx. aceptable, pues esto variará dependiendo de condiciones del mercado, necesidades de Clientes, estrategias de la empresa, etc.
3. Información Ene. - Dic. 2022.

La siguiente tabla muestra los principales resultados de seguimiento y medición ambiental y de SST:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variable “Ambiental”** | | | **Valor** | **Un. Medida** |
| 1 | Nº de incidentes ambientales | | X | c/u |
| 2 | Áreas con Asp. e Imp. Ambientales identificados | | X | % |
| 3 | Cumplimiento de Monitoreo Ambiental, según RCA respectiva. | | 100 | % |
| **Variable “SST”** | | | **Valor** | **Un. Medida** |
| **Título IV, Artículo 12° del DS 40:** “Las empresas están obligadas a llevar estadísticas completas de accidentes y de enfermedades profesionales, y computarán como **mínimo** la tasa **mensual** de frecuencia y la tasa **semestral** de gravedad de los accidentes del trabajo”. | | | | |
| 4 | Tasa de Frecuencia | Nº Acciddentes x 1.000.000 HH  Total HHexp | 0,00 | Cant. |
| 5 | Tasa de Gravedad **[1]** | Nº Días Perdidos x 1.000.000 HH  Total HHexp | 0,00 | Cant. |
| **Circular 2.100 del 2013:** (SUSESO - Superint. Seg. Social) Definiciones Estadísticas de la Ley 16.744. | | | | |
| 6 | Tasa de Accidentabilidad | Nº Accidentes x 100 Trabajadores  Total de Trabajadores | 0,00 | % |
| **DS 67** “Aplicación del Art. 15 y 16 de la Ley 16.744, sobre Exenciones, Rebajas y Recargos de la cotización adicional diferenciada”. | | | | |
| 7 | Tasa de Siniestralidad por Inv. y Muertes | Nº Días Perdidos x 100 Trabajadores  Total de Trabajadores | 0 | % |
| **Variables Integradas** | | | **Valor** | **Un. Medida** |
| 8 | Nº de Evaluación de cumplimiento legal efectuadas | | 0 | c/u |
| % de cumplimiento legal | | X | % |
| 9 | Nº de inspecciones Ambientales/SST internas realizadas | | X | c/u |

[1] Esta tasa se debe calcular semestralmente o anualmente, debido a los días perdidos por lesión que se trasladan de un mes a otro.

Otros:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Ene-Mar** | **Abr-Jun** | **Jul-Sep** | **Oct-Dic** |
| **1.- Percepción de los clientes** | |  |  |  |  |
|  | Satisfacción general de Clientes | Ok | Ok | Ok | Ok |
|  | Respuesta ante imprevistos y nuevos requerimientos | Ok | Ok | Ok | Ok |
| **2.- Conformidad de los productos y servicios** | |  |  |  |  |
|  | Producción | Ok | Ok | Ok | Ok |
| **3.- Desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión** | |  |  |  |  |
|  | Funcionamiento del SGI (Auditorías Internas, No Conformidades, etc.) | Ok | Ok | Ok | Ok |
|  | Toma de Conciencia en temas de Calidad, Ambiente y SST | Ok | Ok | Ok | Ok |
|  | Liderazgo de Jefes de Áreas con respecto al SGI | Ok | Ok | Ok | Ok |
| **4.- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades** | |  |  |  |  |
|  | Monitoreo riesgos/oportunidades planilla "Contexto" (externo e interno) | Ok | Ok | Ok | Ok |
|  | Monitoreo riesgos/oportunidades planilla "Partes Interesadas" | Ok | Ok | Ok | Ok |
| **5.- Desempeño de los proveedores externos** | |  |  |  |  |
|  | Cumplimiento de plazos de extrega, calidad de insumos, otros. | Ok | Ok | Ok | Ok |
|  | Cumplimiento temas legalles ambientales y SST de proveed. externos | Ok | Ok | Ok | Ok |

 **C.6. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS**

Se ha cumplido un 80% (4 de 5) del “Programa de Auditorías Internas 2022” (ítems 1, 2, 3 y 5), con los siguientes resultados:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **Informes de Auditoría** | | **Hallazgos** | |
| **Nº Progr.** | **Fecha Auditoría** | **Área** | **Fecha Informe Auditoría** | **Nº Informe** | **RNC**  **(Nº)** | **OM**  **(Cant.)** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |

RNC = Reporte de No Conformidad.

(Foto de ejecución de Auditoría Interna o de curso de Auditor Interno realizado)

 **C.7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

Se ha realizado el proceso de Evaluación de Proveedores críticos:

(agregar gráfico)

 **C.8. RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

La empresa cuenta con un Comité Paritario constituido (Acta Constitución recepcionada con timbre por Inspección del Trabajo), el cual ha…

|  |  |
| --- | --- |
| **D** | **ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS** |

* Desde lo “financiero”: sin inconvenientes, los recursos han sido correctamente asignados.
* Desde lo “horas hombre”: los planes ...
* Desde lo “operacional”: xx

|  |  |
| --- | --- |
| **E** | **EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES** |

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces:

* Se revisa en detalle planilla “*Contexto de la Organización, Partes Interesadas, Riesgos y Oportunidades*” (REG-SG-R008), y como resultado se evidencia que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades han sido XX…
* Se agrega riesgo XYZ.
* En la continuidad operativa, ….
* En la continuidad del negocio, ….

|  |  |
| --- | --- |
| **F** | **OPORTUNIDADES DE MEJORA** |

Se han detectado diversas Oportunidades de Mejora durante las Auditorías Internas (señaladas en el punto “6” del presente Informe). Específicamente:

|  |  |
| --- | --- |
| **OM Auditorías Internas** | **Resultados** |
| **[SGC]** Se recomienda que ... | Se implementó. |
| **[SGC]** Se recomienda agregar “fecha” … | Se implementó. |
| **[Abastecim.]** Se recomienda contar con un Activador de Compras, quien … | No es factible la contratación de un Activador. |
| **OM “Contexto y Partes Interesadas” (M1-SG/R8)** | **Resultados** |
| Se revisa las Oportunidades de “Contexto y Partes Interesadas” (M1-SG/R8), y se implementó la mejora de “XX” y “ZZ”. | Se implementó |
| **% de Cumplimiento** | **75%** (9/12) |

Otra oportunidad adicional es …

|  |  |
| --- | --- |
| **G** | **SALIDAS (CONCLUSIONES) DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMA** | | | | **DECISIÓN / ACCIÓN [+]** |
| A | Estado de la Política Integrada y de las acciones de las rev. por la dirección previas. | | |  |
| B | Cambios en: | | |  |
| 1 | Las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI. | |  |
| 2 | 2.1 | Las necesidades y expectativas de las partes interesadas. |  |
| 2.2 | Cambios y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos. |  |
| 3 | Los Aspectos Ambientales Significativos. | |  |
| 4 | Los riesgos y oportunidades. | |  |
| C | Información sobre el desempeño y la eficacia del SGI, y las tendencias relativas a: | | |  |
| 1 | Clientes y Partes Interesadas | |  |
| 1.1 | Satisfacción del cliente. |  |
| 1.2 | Comunicación (retroalim.) con las partes interesadas (incluidas quejas) |  |
| 2 | Grado en que se han logrado los Objetivos, Metas y Programas. | |  |
| 3 | Procesos Internos | |  |
| 3.1 | Desempeño de los procesos (Calidad, Ambiente y SST) |  |
| 3.2 | Conformidad de los productos y servicios. |  |
| 4 | No Conformidad e incidentes | |  |
| 4.1 | No conformidades y acciones correctivas. |  |
| 4.2 | Investigación de Incidentes. |  |
| 5 | Resultados de seguimiento y medición. | |  |
| 6 | Resultados de las auditorias. | |  |
| 7 | Desempeño de los proveedores externos. | |  |
| 8 | Resultados de la participación y consulta. | |  |
| D | Adecuación de los recursos. | | |  |
| E | Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. | | |  |
| F | Oportunidades de Mejora. | | |  |

**[+]** De aplicar, señalar recursos, responsable y plazo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÍTEM** | | **DECISIONES / ACCIONES** | **RECURSOS** | **RESPONS.** | **PLAZO** |
| a) | Oportunidades de Mejora (en el producto/servicio, procesos, desempeño ambiental o de SST) |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| b) | Necesidades de cambio en el SGI o de su integración a otros procesos del negocio |  |  |  |  |
| c) | Acciones necesarias para objetivos no logrados |  |  |  |  |
| d) | Otros |  |  |  |  |
| **Conclusiones Revisión por la Dirección (conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGI)** | | | | | |
| * Se ha logrado un cambio “cultural” en el actuar de nuestros trabajadores, quienes dan mayor importancia al trabajar con Procedimientos y sobre todo el tener Registros que permitan la trazabilidad de las actividades (por ej. el generar “Solicitudes de Trabajo” a Mantención). * Las Auditorías Internas son una potente herramienta para verificar realmente que las áreas cumplan con las tareas encomendadas. * La Planta se encuentra en condiciones de presentarse a la Auditoría de Certificación por parte de XX. | | | | | |