



**MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS  
UNION ELECTRICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
GENERALES**

**Cód. OA-PG 2909  
Rev. 04  
Página 1 de 12**

**TÍTULO: Revisión por la Dirección**

	Nombre y Apellidos/Cargo/Empresa	Firma
Elaborado	Lixon Polo Salgado / Especialista B de Calidad (EP)	
Revisado	Noriel Gómez Molina / Director DOPIC / Representante Dirección	
	Daniel Pérez García / Director Comercial	
	Ariel Díaz Román / Director Técnico	
	Ubaldo Cobo Aguiar / Especialista B en Metrología	
	Carlos Asher González/ Dtor. Control –Finanzas	
	Dulce María Pereiro/ Dtor. Capital Humano	
	Georgina O'Farril Pol / Especialista B en Normalización	
Aprobado	Diosdado Hernández Eduardo / Director General EECA	



## **1. Objetivo**

1.1 Establecer las disposiciones para la ejecución de la Revisión al Sistema de Gestión por la dirección (RSGD) de la Empresa Eléctrica de Ciego de Ávila, en lo adelante la Empresa, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con su dirección estratégica.

## **2. Alcance**

2.1 Las disposiciones de este procedimiento son aplicables a todas las áreas y procesos donde sea necesario la realización de RSGD.

## **3. Definiciones:**

Para el propósito de este procedimiento se utilizan las definiciones de los términos establecidos en las normas cubanas vigentes. Para las referencias con fecha se aplica la edición citada.

NC-ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad—Fundamentos y vocabulario.

NC-ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental—Requisitos con orientación para su uso.

NC-ISO 14050 Gestión ambiental—Vocabulario.

NC 18000 Seguridad y salud en el trabajo—Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo—Vocabulario.

## **4. Referencias:**

Para las referencias no fechadas, se aplica la versión vigente del documento. Para las referencias fechadas, se aplica la edición citada.

4.1. Decreto 281.2007. Sobre el reglamento para la implantación y consolidación del sistema de dirección y gestión empresarial estatal.

4.2. UD-IG 0004. Instrucción general para la revisión del sistema de gestión por la dirección.

4.3 UD-IG 0005 Instrucción general para medir el desempeño y eficacia del SG.

4.4. Resolución 293/2008 de la Empresa Eléctrica de Ciego de Ávila. Reglamento de los órganos de dirección colectiva.

4.5. OA-PG 2905. Control de las salidas no conforme y de las no conformidades.

4.6 NC ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

4.7 NC ISO 9004. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad

4.8 NC ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso

4.9 NC 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistemas de gestión de la seguridad y la



Salud en el Trabajo. Requisitos.

4.10 NC 18002. Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices para la implantación de la norma NC 18001.

4.11 NC ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

4.12 NC ISO/IEC 10012 Sistemas de gestión de las mediciones. Requisitos para los procesos y los equipos de medición.

## **5. Anexos:**

5.1 OA-PG 2909.A1. Entradas para la revisión de la dirección.

5.2 OA-PG 2909.A2. Entradas para la revisión de la dirección. (Solo para los Laboratorios).

5.3 OA-PG 2909.A3 Criterios para la evaluación de la eficacia del SG.

5.4 OA-PG 2909.A4 Ejemplo del cálculo de la eficacia del SG.

## **6. Responsabilidades:**

6.1 El Director General es responsable de aprobar e implementar el procedimiento.

6.2 Los directores funcionales y de UEB también son responsables de implementar este procedimiento, orientar y controlar su cumplimiento.

6.3 El Director General y los directores de UEB son responsables de realizar las revisiones de la Dirección en la Empresa y en sus unidades empresariales según se describe en este procedimiento.

6.4 Los integrantes de los consejos de Dirección y de la Administración son responsables de cumplir con el presente procedimiento.

## **7. Desarrollo:**

### **7.1 Planificación de la revisión del sistema de gestión por la Dirección**

7.1.1 Las RSGD se ejecutan en los Consejos de Dirección que evalúan el desempeño del Primer semestre y del año.

- Las UEB Municipales
- Por la Dirección General a nivel de Empresa

*NOTA: Las Direcciones funcionales no hacen revisiones por la Dirección, tributan los datos necesarios para la Revisión que realiza la Dirección general.*



*Las direcciones deben evaluar cuando corresponda la eficacia de los procesos de que son responsables y aportar ese dato.*

7.1.2 Las RSGD deben ejecutarse en las reuniones del consejo de Dirección, en las fechas que corresponda y son presidida por el Director al nivel que corresponda.

7.1.3 Los Directores a su nivel, cuidaran de chequear y dar seguimiento en los consejos de dirección a las entradas que lo requieren con mayor frecuencia, e incorporarlos a los temas de los consejos de dirección cuando proceda.

## **7.2 Preparación de la información de entrada a la revisión por la Dirección del sistema de gestión.**

7.2.1 Los Especialistas de Gestión de la Calidad entregarán al Especialista Principal de Calidad de la Empresa:

- El Informe de RSGD elaborado y aprobado por su Consejo de Dirección
- Las Direcciones que no elaboran informe de revisión, tributan los datos de su competencia para la Revisión que realiza la Dirección general, para lo cual utilizan como referencia las entradas descritas en los anexos de este procedimiento.

7.2.2 En las UEB Municipales los Especialistas de Calidad elaboran, a partir de las entradas descritas en los anexos de este procedimiento, el informe de RSGD.

## **7.3 Medición de la eficacia del SG.**

7.3.1 La medición de la eficacia del SG, previo a las RSGD semestrales, se realizara tomando como referencia los criterios establecidos en el anexo OA-PG 2909.A3, solo se tendrán en cuenta para dicha medición las entradas establecidas en el punto 3 del OA-PG 2909.A1.

7.3.2 Cada entrada de las establecidas en el punto 3 tendrá un valor de 100 puntos, y la eficacia del sistema se evalúa de acuerdo a los criterios enunciados en OA-PG 2909.A3.

7.3.3 En el anexo OA-PG 2909.A4 se muestra un ejemplo del cálculo de la eficacia del SG

## **7.4 Desarrollo de la reunión de la revisión del sistema de gestión por la Dirección.**

7.4.1 La presentación de la información de entrada (para revisiones semestrales), que fue distribuida previa a la reunión, debe ser efectuada por el RSG de la organización.

7.4.2 Cada entrada desarrollada en el informe debe ser discutida y reflejarse en el acta según lo regulado por la Resolución 1775/2015 de la UNE.

7.4.3 Para aquellos temas presentados que evidencien no conformidades se sigue lo establecido en el procedimiento OA-PG 2905.



## **7.5 Resultados (salidas) de la revisión del sistema de gestión por la Dirección.**

7.5.1 Los resultados (salidas) de las reuniones de la RSGD incluyen decisiones y acciones (acuerdos) relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora del SG.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SG.
- c) Las necesidades de recursos para cumplir con los requisitos y mejorar el SG

7.5.2 Los resultados de la revisión se registran en el acta establecida por la Resolución 1775/2015 y los acuerdos para ser cumplidos se certifican por el Director y la secretaria del Director que tiene a su cargo la custodia de las actas de las revisiones de la Dirección.

7.5.3 La información de entrada presentada a la RSGD puede anexarse a las actas, especificando donde se puede localizar. La trazabilidad debe ser asegurada.

## **7.6 Disposiciones finales.**

7.6.1 El flujo de información de las UEB a la Empresa se desarrollará de la siguiente forma:

- a) de la UEB de Generación al Especialista Principal de Calidad de la Empresa.
- b) de las UEB municipales a los especialistas de calidad de las direcciones Técnicas, Comercial y Especialista Principal de Calidad de la Empresa.
- c) de las UEB de apoyo al Especialista Principal de Calidad de la Empresa.

7.6.2 Cada dirección funcional de la Empresa teniendo en cuenta la información recibida de cada UEB, revisan su sistema con alcance a sus procesos. La información consolidada del proceso de revisión de cada dirección funcional se entrega al Especialista Principal de Calidad de la Empresa con quince (15) días de antelación a la realización de la Revisión del SG de la Empresa. Esta información también se envía a las correspondientes direcciones funcionales de la UNE.

7.6.3 El Especialista Principal de Calidad de la Empresa, teniendo en cuenta la información recibida de las diferentes UEB y las direcciones funcionales, prepara el informe contentivo de las entradas para la revisión del SG de la Empresa y lo entrega al Representante de la Dirección para su presentación y análisis en el seno del Consejo de Dirección en ocasión de la revisión del SG.

7.6.4 Al concluir la revisión se envía copia del acta de la revisión al Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la UNE.

## **8. Registros.**

8.1 Las actas de las revisiones de la Dirección (según establece la Resolución 1775/2015



**MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS  
UNION ELECTRICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
GENERALES**

**Cód. OA-PG 2909  
Rev. 04  
Página 6 de 12**

sobre el Procedimiento para la elaboración de las actas de los Órganos de Dirección Colectiva de la Unión Eléctrica, las empresas que se les subordinan y sus unidades)

8.2 En el caso de los Laboratorios los registros deben ser conservados durante el periodo de vigencia de la acreditación.

### Entradas para la revisión de la dirección.

No	Información de Entrada	Frecuencia	Contenido
1.	Estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.	En cada revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incluye el chequeo de acuerdos adoptados en reuniones anteriores. Este análisis debe reflejar el número y contenido de cada acuerdo, así como expresar los resultados obtenidos. En el caso de incumplimiento debe argumentarse las causas y definirse la nueva fecha de cumplimiento.</li> <li>✓ Cantidad de acuerdos en fecha de cumplimiento cumplidos</li> <li>✓ Cantidad de acuerdos en fecha de cumplimiento incumplidos.</li> <li>✓ % de incumplimiento. Causas y responsables.</li> </ul>
2.	Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión	Según proceda	<p>Si se producen cambios en el contexto de la organización (cambios en requisitos de las partes interesadas, requisitos legales y otros requisitos, aspectos ambientales significativos, riesgos y oportunidades, nuevas tecnologías, lecciones aprendidas de situaciones de emergencia y accidentes, etc)</p> <p>a) Naturaleza del cambio. b) En qué consiste. c) Acciones para que el cambio no afecte o para aprovechar oportunidades.</p>
3	Información sobre el desempeño y la eficacia del SG	En cada revisión	Conclusiones y valoraciones que se desprenden de analizar los resultados obtenidos en OA-PG 2909.A3
4	Evaluación general de la SST de la organización	En cada Revisión	Valoración general del desempeño de la SST, el estado de las investigaciones de incidentes y la prevención de riesgos. Resultados de la revisión de planes para situaciones de desastre
5	Evaluación general de la situación ambiental	En cada Revisión	Valoración general de la situación ambiental de la organización, valoración de los aspectos ambientales más significativos, prevención de riesgos y respuesta a situaciones de emergencia
6	Evaluación general del Aseguramiento metrológico	En cada Revisión	Valoración sobre el cumplimiento de los planes de verificación y calibración, estado de los laboratorios y equipos de medición en general.



**MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS  
UNION ELECTRICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
GENERALES**

**Cód. OA-PG 2909  
Rev. 04  
Página 8 de 12**

<b>No</b>	<b>Información de Entrada</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Contenido</b>
7	Adecuación de los recursos	En cada Revisión	Valoraciones sobre necesidades especiales de recursos, problemas significativos con suministradores u otras situaciones relacionadas con recursos humanos, materiales o financieros que requieran especial atención.
8	Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	En cada Revisión	Evaluación general del cumplimiento de los planes de prevención de riesgos y para potenciar las oportunidades.
9	Oportunidades de mejora	Según proceda	Incluye las recomendaciones de mejoras para el SG, procesos y productos/servicios.
10	Revisión de la Política	Anual	Adecuación y alcance



**OA-PG 2909 A2**

**ENTRADAS PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN (PARA LOS LABORATORIOS)**

No.	Entradas para la revisión	Frecuencia	Contenido <sup>1</sup>	Fuentes de información
1.	Informes del personal directivo y de supervisión	Permanente	✓ Sugerencias, observaciones y no conformidades detectadas en supervisiones.	Informes emitidos.
2.	Evaluaciones por organismos externos	Permanente	✓ Sugerencias, observaciones y no conformidades detectadas en evaluaciones realizadas por organismos externos.	Informes emitidos.
3.	Resultados de las comparaciones interlaboratorios o de los ensayos de aptitud	Permanente	✓ Resultados del desempeño del laboratorio. ✓ Problemas detectados en el desarrollo del ensayo.	Informes emitidos.
4.	Todo cambio en el volumen y el tipo de trabajo efectuado.	Permanente	✓ Cantidad de instrumentos calibrados en el período.	Estadísticas llevadas por el laboratorio.
5.	Adecuación de las políticas y los procedimientos.	Permanente	✓ Adecuación y alcance.	Políticas y procedimientos aplicables al laboratorio.
6.	Quejas	Permanente	✓ Inconformidades de los clientes procesados como quejas.	OA-PC 2808.A1 Registro de reclamaciones y/o quejas.
7.	Otros factores pertinentes, tales como las actividades del control de la calidad, los recursos y la formación del personal.	Permanente	✓ Análisis de los resultados de los controles de calidad. ✓ Analizar el cumplimiento de las acciones propuestas en la formación del personal. ✓ Cumplimiento del plan de mejoras donde se incluyen los recursos.	OA-PC 2806.A2 Registro de control de la calidad Plan de formación. Plan de mejoras.



**MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS  
UNION ELECTRICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
GENERALES**

**Cód. OA-PG 2909  
Rev. 04  
Página 10 de 12**

8.	Resultados de las auditorías internas y externas recientes.	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento del programa de auditorías internas, cantidad de reportes de NC, cantidad de reportes cerrados, % de eficacia, responsables y causas de incumplimientos.</li> <li>✓ En el caso de auditorías externas, según el organismo que la realiza: número de señalamientos realizados, número de acciones tomadas y estado de cumplimiento de las mismas.</li> </ul>	Programa de auditorías (OA-PG 2904 A1).
9.	Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	En Revisión cada	Evaluación general del cumplimiento de los planes de prevención de riesgos y para potenciar las oportunidades.	Cumplimiento del Plan de Prevención y Determinación del Contexto OA-PG 2903.A3
10.	Retroalimentación de los clientes.	Semestral	✓ Grado de satisfacción de los clientes o índice de calidad percibida de acuerdo a lo planificado.	OA-PC 2801 A6 Encuesta
11.	Recomendaciones para la mejora.	Semestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Propuesta de nuevos proyectos de mejora.</li> <li>✓ Control de avance de los proyectos de mejora.</li> </ul>	OA-PG 2903.A2 Potenciación de Oportunidades



**MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS  
UNION ELECTRICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
GENERALES**

**Cód. OA-PG 2909  
Rev. 04  
Página 11 de 12**

OA-PG 2909.A3

<b>MEDICIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>					
<b>Organización:</b>		<b>Empresa Eléctrica Ciegos de Ávila</b>			<b>Fecha:</b>
<b>Entradas</b>	<b>Criterios</b>	<b>Puntuación por criterio (puntos)</b>	<b>Eficacia por criterio</b>		<b>Puntuación por entrada (puntos)</b>
			<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1. Grado del logro de los objetivos	1. Cumplimiento de los objetivos				
	2. Cumplimiento de los indicadores asociados a los objetivos según las metas trazadas.				
2. Retroalimentación de las partes interesadas	1. Índice de satisfacción de los clientes externos				
	2. Índice de satisfacción de los clientes internos				
	3. Atención a quejas, planteamientos e insatisfacciones				
3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto/servicio	1. Eficacia de los procesos de la organización				
	2. Control del producto o servicio no conforme				
4. Estado de las acciones correctivas y el cumplimiento del plan de prevención	1. Cumplimiento de las acciones correctivas				
	2. Cumplimiento de acciones del plan de prevención de riesgos				
	3. Cumplimiento de las acciones para potenciar las oportunidades				
5. Resultado de auditorías internas	1. Cumplimiento del programa de auditorías internas				
6. No conformidades	1. % solución No Conformidades				
7. Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	1. % de Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios				
8. Desempeño de los proveedores	1. % de proveedores evaluados				
<b>TOTAL ENTRADAS (puntos)</b>					

*El Sistema Integrado de Gestión en el período se evalúa de EFICAZ cuando supera los 630 puntos y las entradas 1, 2, 3 y 6 alcanzan al menos 85 puntos. Las conclusiones y valoraciones se incluirán en el informe de Revisión por la Dirección.*

OA-PG 2909.A4

<b>MEDICIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>					
<b>Organización:</b>	<b>Empresa Eléctrica Ciegos de Ávila</b>			<b>Fecha: 2016/12/30</b>	
<b>Entradas</b>	<b>Criterios</b>	<b>Puntuación por criterio (puntos)</b>	<b>Eficacia por criterio</b>		<b>Puntuación por entrada (puntos)</b>
			Sí	No	
1. Grado del logro de los objetivos	1. Cumplimiento de los objetivos	<b>40,0</b>	X		<b>85,3</b>
	2. Cumplimiento de los indicadores asociados a los objetivos según las metas trazadas.	<b>45,3</b>	X		
2. Retroalimentación de las partes interesadas	1. Índice de satisfacción de los clientes externos	<b>23,2</b>	X		<b>85,3</b>
	2. Índice de satisfacción de los clientes internos	<b>22,5</b>	X		
	3. Atención a quejas, planteamientos e insatisfacciones	<b>39,7</b>	X		
3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto/servicio	1. Eficacia de los procesos de la organización	<b>50,0</b>	X		<b>100,0</b>
	2. Control del producto o servicio no conforme	<b>50,0</b>	X		
4. Estado de las acciones correctivas y preventivas	1. Cumplimiento de las acciones correctivas	<b>29,1</b>		X	<b>85,2</b>
	2. Cumplimiento de acciones del plan de prevención de riesgos	<b>36,2</b>	X		
	3. Cumplimiento de las acciones para potenciar las oportunidades	<b>20,0</b>	X		
5. Resultado de auditorías internas	1. Cumplimiento del programa de auditorías internas	<b>100,0</b>	X		<b>100,0</b>
6. No conformidades	1. % solución No Conformidades	<b>93,2</b>	X		<b>93,2</b>
7. Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	1. % de Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	<b>83,3</b>		X	<b>85,3</b>
8. Desempeño de los proveedores	1. % de proveedores evaluados	<b>85,7</b>	X		<b>85,7</b>
<b>TOTAL ENTRADAS (puntos)</b>					<b>720,1</b>

*El Sistema Integrado de Gestión en el período analizado se evalúa de EFICAZ ya que supera los 630 puntos y las entradas 1, 2, 3 y 6 alcanzan más de 85 respectivamente cada una.*