# OBJETIVO

Efectuar cada año la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Tecnológicos de la Escuela Nacional de la Calidad del Café, para evaluar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad, y para adoptar los cambios y mejoras necesarias.

# ALCANCE

## ACTIVIDADES

La revisión por la dirección comprende las siguientes actividades:

* Programar la revisión por la dirección
* Realizar informe de revisión por la dirección
* Realizar la revisión por la dirección

## PROCESO Al QUE aplica

Esta actividad hace parte del proceso Mejoramiento continuo.

## Dependencia o área a la que pertenece

Escuela Nacional de la Calidad del Café

## Requisito de la norma ISO/IEC 17025 asociado

9.3 “Revisión por la dirección”

# CONTENIDO

## GLOSARIO

**Adecuación:** suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos (Elaboración propia)

**Alta dirección**: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. (NTC-ISO 9000, 2015)

**Conveniencia:** grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales (Elaboración propia)

**Efectividad:** medida en que la gestión permite el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos (Función Pública, 2018)

**Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (NTC-ISO 9000, 2015)

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (NTC-ISO 9000, 2015)

**Revisión**: determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos (NTC-ISO 9000, 2015)

## Elementos para LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### Entradas de la revisión por la dirección

| Elementos para la revisión por la dirección | **Características** | **Periodo de revisión** |
| --- | --- | --- |
| a) Estado de las acciones de revisión por la dirección anteriores | Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento de revisión por la dirección MC-F-02\_plan de mejoramiento. Se evalúa el estado de las acciones (ejecución y eficacia). | Trimestral |
| b) Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al SGC. | Se presentan las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de los servicios tecnológicos y los cambios más relevantes en su entorno (competencia actual, competidores potenciales, productos sustitutivos, los proveedores, los clientes, normativos y del ambiente). | Anual |
| c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad | | |
| 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes | Se revisan los resultados de las encuestas de satisfacción de las actividades de los servicios tecnológicos de la ENCC | Mensual |
| Se presentan las sugerencias del personal de servicios tecnológicos de la ENCC respecto al sistema de gestión. | Trimestral |
| 2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad | Se presenta el informe de cumplimiento de los objetivos de calidad del SGC DE-D-03. Teniendo en cuenta los indicadores definidos por cada objetivo. | Semestral |
| 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios | Se evalúa cómo han evolucionado (recurrencia) de las salidas no conformes | Semestral |
| 4. Las no conformidades y acciones correctivas | Se revisa el estado de las acciones correctivas y preventivas implementadas, así como su eficacia. | Trimestral |
| 5. Los resultados de seguimiento y medición | Se presenta el informe de cumplimiento de los objetivos de los procesos DE-F-01, RF-F-01, ST-F-01, GC-D-01, TH-F-01, GT-F-01, GD-F-01, EI-F-01, MC-F-01. Teniendo en cuenta los indicadores definidos por cada objetivo. | Anual |
| 6. Resultado de auditorías internas recientes | Se revisan los resultados de las auditorías internas:   * Grado de cumplimiento del programa de las auditorias. * Resultados de las auditorias en cuanto al número de hallazgos (no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora)   Evolución histórica de los hallazgos de un ciclo respecto a los otros. | Anual |
| 7. El desempeño de los proveedores externos | Se evalúa el desempeño de los proveedores considerando:  Cumplimiento de entrega  Cumplimiento de requisitos técnicos establecidos | Al finalizar el contrato con el proveedor. |
| d. Adecuación de los recursos | Seguimiento al presupuesto anual del laboratorio. | Semestral |
| e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (6.1) | Seguimiento a los controles implmentados para abordar riesgos y oportunidades | Semestral |
| f. Oportunidades de mejora | Se realiza seguimiento a la información que presente el personal. | Trimestral |

### Salidas de la revisión por la dirección

Las decisiones y acciones derivadas de la revisión por la dirección deben estar registradas en el acta GD-F-007\_Formato\_de\_Acta\_y\_Registro\_de\_asistencia y en el plan de mejoramiento MC-F-02\_ plan de mejoramiento y relacionadas con:

1. Las oportunidades de mejora;
2. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
3. Las necesidades de recursos.

# DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| **No.** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** |
| --- | --- | --- |
| 01 | **Programar la revisión por la dirección:**  Programa la revisión por la dirección en el Cronograma de actividades para el SG una vez al año. Los requisitos e indicadores que debe contemplar cada reunión se especifican en el numera 3.2.1 de este procedimiento. | Responsable de calidad |
| 02 | **Realizar informe de revisión por la dirección:**  Realiza el informe de acuerdo con los elementos establecidos en los capítulos 3.2.1 y 3.2.2 | Responsable de calidad  Responsable de Gestión Técnica |
| 03 | **Realizar la revisión por la dirección:**   1. Programa la reunión con la Alta Dirección con el responsable de calidad y con el responsable de gestión técnica 2. Registra los temas tratados en la reunión en la Plantilla de acta de reunión GD-F-007\_Formato\_de\_Acta\_y\_Registro\_de\_asistencia y las acciones acordadas en el plan de mejoramiento de la revisión por la dirección MC-F-02 | Responsable de calidad  Responsable de Gestión Técnica |

# HISTORIAL DE CAMBIOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN No.** | **FECHA**  **aaaa-mm-dd** | **CAMBIOS EFECTUADOS** |
| 01 | 2023-10-06 | Emisión inicial del documento. |

INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR REVISIÓN POR LA DIRECCION DE GESTION DEL SIGA GOR-I-001