

ELABORÓ: Adriana Collante G.	CARGO: Coordinadora de calidad
REVISÓ: Juan C. Gomez	CARGO: Gerencia
APROBÓ: Juan C. Gomez	CARGO: Gerencia

1 OBJETO

Establecer la metodología, actividades y responsabilidades para llevar a cabo la revisión por la dirección en la empresa **INTEGRALTRANS GROUP** con el fin de evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad, tomar decisiones y realizar mejoras.

2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica para las actividades de la revisión del SGC de **INTEGRALTRANS GROUP** por parte de la Alta Dirección.

3 DEFINICIONES

- **Desempeño del sistema de gestión de calidad:** Se refiere a los resultados logrados por el sistema de gestión de calidad de la empresa, medidos mediante indicadores clave de rendimiento, evaluaciones de conformidad, auditorías internas y retroalimentación de los clientes.
- **Indicadores clave de rendimiento (KPI):** Son medidas cuantitativas utilizadas para evaluar el desempeño de los procesos y el sistema de gestión de calidad en función de los objetivos establecidos.
- **Acciones correctivas:** Son las acciones tomadas para eliminar la causa raíz de una no conformidad o incidente no deseado identificado durante la revisión del desempeño del sistema de gestión de calidad.
- **Contexto de la organización:** Se refiere a los factores internos y externos que pueden afectar el desempeño de la organización, como su cultura, sus valores, sus recursos, su cadena de suministro, su entorno competitivo, sus requisitos legales y reglamentarios, entre otros.
- **Riesgos y oportunidades:** Los riesgos son eventos o circunstancias inciertas que, de ocurrir, pueden tener un impacto negativo en los objetivos de la organización, mientras que las oportunidades son situaciones favorables que, de aprovecharse, pueden contribuir al logro de los objetivos.
- **Acciones de mejora:** Son las acciones tomadas para aumentar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad, así como para abordar oportunidades de mejora identificadas durante la revisión por la Dirección.
- **Conformidad legal y reglamentaria:** Se refiere al cumplimiento de las leyes, regulaciones y requisitos aplicables a la empresa.
- **Mejora continua:** Es el enfoque sistemático y constante de la empresa para mejorar su desempeño y eficacia.
- **Política de calidad:** Es una declaración formal de los compromisos y enfoques de la empresa hacia la calidad.
- **Requisitos del cliente:** Son las necesidades y expectativas específicas de los clientes. Estos requisitos pueden incluir características del servicio, condiciones de entrega, plazos, precios, documentación y cualquier otro aspecto relevante para satisfacer las expectativas de los clientes.
- **No conformidad:** Es la falta de cumplimiento de un requisito específico del sistema de gestión de calidad.
- **Auditoría interna:** Es un proceso sistemático y documentado para evaluar la conformidad del

sistema de gestión de calidad con los requisitos establecidos.

4. DESCRIPCION

4.1 Generalidades

Frecuencia de la Revisión: La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza anualmente previa convocatoria, del gerente general y se reúne con los líderes de procesos.

4.2 Responsabilidad del Gerente General:

Es responsabilidad del Gerente General revisar anualmente conjuntamente con los Líderes de Proceso, el estado del S.G.C, considerando las fuentes necesarias de información y tomar las decisiones que aseguren la eficacia de éste, mediante el establecimiento de acciones correctivas o preventivas o propuestas de mejora.

4.3 Responsabilidades del Coordinador de SGC:

Recopilar a través de los Líderes de Procesos, la siguiente información de entrada para la revisión del S.G.C.:

Cada líder de proceso es responsable de entregar al coordinador de calidad en el formato **ES -F- 01 Informe para revisión SGC la siguiente información.**

Resultado de las revisiones anteriores:

- **Acciones de seguimiento definidas en las revisiones anteriores.** En este ítem se evalúa el cumplimiento o incumplimiento de las actividades definidas en las revisiones anteriores y que quedaron registradas en el Acta anterior.

Cambios en el contexto y en los riesgos y oportunidades:

- **Cambios que pueden afectar el SGC.** En este ítem se debe tener en cuenta cualquier cambio en su contexto interno o externo, así como las nuevas oportunidades y riesgos identificados, ya que esto puede requerir ajustes o mejoras en el sistema de gestión de calidad.
- **Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades:** En este ítem se evalúa si las medidas implementadas para gestionar los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades han sido efectivas y han logrado los resultados deseados.

Resultado del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad:

- **Retroalimentación del cliente y de las partes interesadas pertinentes.** En este ítem se evalúa las quejas y reclamos de los clientes, el estado de satisfacción o insatisfacción de éstos según la encuesta realizada y las acciones tomadas para asegurar su satisfacción.
- **Cumplimiento de los objetivos y desempeño de los procesos.** En este ítem se evalúa el cumplimiento o incumplimiento de los objetivos estratégicos y la tendencia de los datos de los indicadores establecidos, y las acciones que se han tomado para asegurar su mejoramiento y la capacidad del proceso para cumplir con sus objetivos.
- **Conformidad de Producto (No Conforme)** En este ítem se evalúa los no conformes detectados durante el proceso de prestación de servicios con sus respectivos tratamientos dados, los no conformes detectados por el cliente se analiza a través de las quejas y reclamos, el no conforme proveniente del proveedor y detectado en la verificación de lo comprado, se analiza a través de la evaluación de desempeño de los proveedores.
- **Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.** En este ítem se evalúa el

COPIA CONTROLADA

seguimiento, su estado de aplicación, así como su estado de eficacia en cada proceso donde se establecieron.

- **Los resultados de seguimiento y medición:** En este ítem se indican los aspectos medibles de la organización, cuáles son los indicadores de gestión y el resultado de esa medición. Indica también si existen equipos de medición y cuál ha sido el resultado de las posibles verificaciones o calibraciones realizadas a esos equipos.
- **Resultados de auditorías internas.** En este ítem se evalúa el estado del mantenimiento de la implementación de los requisitos propios y aplicables a cada Proceso del SGC.
- **Desempeño de los proveedores externos:** En este ítem se evalúa el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo por parte de la organización.
- **Recomendaciones para la Mejora:** En este ítem se evalúa el cumplimiento o incumplimiento a las Acciones de mejora establecidas en, según el evento que las originó y en el Proceso donde se establecieron.
- **Política de Calidad.** En este ítem se evalúa el contenido de la política de calidad para determinar si sigue siendo adecuada o si se ajusta según las necesidades cambiantes y se revisa el nivel de entendimiento y apropiación por parte de los involucrados en el SGC.
- **Adecuación de recursos:** En este ítem se evalúa la necesidad de los recursos para mantener y sostener el S.G.C., así como los necesarios para aumentar la satisfacción del cliente, se ratifican o se rechazan los solicitados por los Líderes de Procesos.

Esta información se recopila en tablas o gráficos estadísticos que faciliten su análisis y se diligencian en el informe por procesos que se recopila por áreas en el formato **ES-F-01 Informe para revisión SGC**, y luego se plasman los análisis y resultados generales de la revisión del sistema de gestión de calidad en el formato **ES-F-02 Acta de revisión por la dirección**. Como resultado del análisis del informe, el Gerente general del SGC decide las acciones a tomar correctivas o preventivas o propuestas de mejora según el caso, el responsable de aplicar la acción, la fecha de aplicación y los recursos en caso de que se necesiten registrándolo en el formato **MC-F-06 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora**. Si la acción definida es correctiva o preventiva se procederá a registrarse y aplicarse como lo define el Procedimiento **MC-PC-05 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

4.4 Salidas de la revisión por la dirección del SGC.

- **Oportunidades de mejora:** Es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, los productos y los servicios.
- **Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad:** Identificar la necesidad de cambio, Identificar el propósito del cambio y las consecuencias potenciales
- **Las necesidades de recursos:** Hacen posible la realización de las actividades de gestión de la calidad requeridas a la organización.
- **Conclusiones:** Se relacionan las decisiones y/o determinaciones a las que se llega de acuerdo con la información recopilada frente al desempeño de SGC para asegurar la conveniencia adecuación y eficacia.

5. DESARROLLO

- **Convocatoria de la Revisión por la Dirección:** La alta dirección convoca la reunión de revisión por la dirección, estableciendo la fecha, hora y lugar de la reunión. Se notifica a los participantes relevantes, incluyendo a los miembros del equipo de gestión de calidad y los representantes de los procesos clave.
- **Recopilación de información:** El equipo de gestión de calidad recopila la información necesaria para la revisión, incluyendo los resultados del desempeño del sistema de gestión de calidad, los indicadores clave de rendimiento, los informes de auditorías internas, la retroalimentación de los clientes, la conformidad legal y reglamentaria, y cualquier otro dato relevante.
- **Preparación de la agenda:** El equipo de gestión de calidad prepara la agenda de la reunión de Revisión por la Dirección, incluyendo los puntos a tratar, los informes a presentar y el tiempo asignado para cada punto.
- **Realización de la Revisión por la Dirección:** La alta dirección preside la reunión y guía la discusión de cada punto de la agenda. Se revisan los resultados del desempeño del sistema de gestión de calidad, los indicadores clave de rendimiento y otros datos relevantes. Se analizan las no conformidades, las acciones correctivas/preventivas implementadas y su efectividad. Se revisan los cambios en el contexto y los riesgos y oportunidades identificados. Se toman decisiones relacionadas con mejoras en el sistema de gestión de calidad, cambios en políticas y objetivos, asignación de recursos y cualquier otra acción necesaria. Se establecen metas y planes de acción para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.
- **Documentación de la Revisión por la Dirección:** Se registra y documenta los resultados, decisiones y acciones tomadas durante la reunión de Revisión por la Dirección. Se elabora un informe de la revisión por la Dirección que incluya los puntos tratados, las decisiones tomadas y las acciones acordadas. El informe de revisión por la Dirección se distribuye a los participantes y se mantiene como registro documentado.
- **Seguimiento y cierre de acciones:** El equipo de gestión de calidad es responsable de realizar el seguimiento de las acciones acordadas durante la revisión y de asegurar su implementación dentro de los plazos establecidos. Se realiza un seguimiento regular para evaluar la efectividad de las acciones implementadas y se informa en las revisiones por la Dirección posteriores.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Normatividad

- NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.

Procedimientos

- MC-PC-05 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Formatos

- MC-F-06 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora
- ES -F- 01 Informe para revisión SGC
- ES -F- 02 Acta de revisión del SGC