

21-10-2019



# CÓDIGO SGC-PRO-012 PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA ALTA DIRECCIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

|   |   |                   |               |
|---|---|-------------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA<br/>ALTA DIRECCIÓN</b> | Código:           | SGC-PRO-012   |
|   |   | Fecha de Emisión: | 21/10/2019    |
|   | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL                        | Nº de Revisión:   | 00            |
|   |   | Página:           | Página 1 de 7 |

## Contenido

|     |                                   |   |
|-----|-----------------------------------|---|
| 1.  | Introducción .....                | 2 |
| 2.  | Objetivo.....                     | 2 |
| 3.  | Alcance .....                     | 2 |
| 4.  | Referencia .....                  | 2 |
| 5.  | Definiciones.....                 | 2 |
| 6.  | Responsabilidades.....            | 4 |
| 6.1 | Políticas de operación .....      | 4 |
| 7.  | Periodicidad.....                 | 5 |
| 8.  | Descripción de Actividades .....  | 5 |
| 9.  | Diagrama de flujo .....           | 6 |
| 10. | Registros.....                    | 6 |
| 11. | Historial de modificaciones ..... | 7 |
| 12. | Anexos.....                       | 7 |

| Elaborado por:  | Revisado por:  | Supervisado por:             | Autorizado por:                |
|---|--|------------------------------|--------------------------------|
| Mgs. Sully Ramos Negrete<br>Coordinadora de Calidad y<br>Evaluación | MSc. Oscar Silva Malats<br>Director de Planificación Institucional | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |

|   |   |                   |               |
|---|---|-------------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b> | Código:           | SGC-PRO-012   |
|   |   | Fecha de Emisión: | 21/10/2019    |
|   | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL                    | Nº de Revisión:   | 00            |
|   |   | Página:           | Página 2 de 7 |

## 1. Introducción

El documento tiene como propósito analizar los resultados de los procesos de la Universidad ECOTEC con el fin de conocer si éstos satisfacen o no los objetivos planteados por la institución.

La Alta Dirección tiene que revisar la operatividad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en la Universidad ECOTEC de manera planificada, ya que se debe asegurar la idoneidad, adecuación, eficiencia y mejora continua de los procesos enmarcados en la planificación estratégica.

## 2. Objetivo

Establecer los lineamientos para la revisión del SGC por parte de las autoridades y directivos de la institución, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos adoptados.

## 3. Alcance

Este documento aplica a los integrantes de la Unidad de Evaluación Interna a quienes en el presente documento se los denomina como Alta Dirección.

## 4. Referencia

- ✚ Ley Orgánica de Educación Superior “LOES” vigente y su reglamento y demás normativa y disposiciones legales que rigen el Sistema de Educación Superior,
- ✚ Estatuto Orgánico Universidad ECOTEC
- ✚ Modelos de Evaluación de Educación Superior vigentes nacionales y/o internacionales,
- ✚ Manual de Sistema de Gestión de la Calidad
- ✚ Plan Estratégico de Desarrollo Institucional vigente
- ✚ Plan de Mejoras vigente
- ✚ Manual de Procedimientos
- ✚ Manual de Funciones y Descripción de Cargos

## 5. Definiciones

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseable.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

**Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a garantizar el cumplimiento de los procesos y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Alta Dirección:** denominada Unidad de Evaluación Interna, es un grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel la institución. En la Universidad ECOTEC, la alta dirección está conformada por el Rector(a), Vicerrectores, Decanos, Directivos Académicos, Administrativos y las personas que las autoridades designen.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes a la educación superior cumple con los requisitos.

| Elaborado por:   | Revisado por:  | Supervisado por:             | Autorizado por:                |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| Mgs. Sully Ramos Negrete<br>Coordinadora de Calidad y Evaluación | MSC. Oscar Silva Malats<br>Director de Planificación Institucional | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |

|   |   |                   |               |
|---|---|-------------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b> | Código:           | SGC-PRO-012   |
|   |   | Fecha de Emisión: | 21/10/2019    |
|   | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL                    | Nº de Revisión:   | 00            |
|   |   | Página:           | Página 3 de 7 |

**Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

**Estrategia:** conjunto de acciones para la resolución de problemas o la mejora continua.

**Formatos:** documento donde se registra los resultados obtenidos o la evidencia que demuestra que se están llevando a cabo las actividades desempeñadas.

**Indicador:** es un soporte de información que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación asociados.

**Grupos de interés:** está compuesto por persona/s u organizaciones que requieran contratar los servicios ofertados por la institución.

**Medición:** proceso para determinar cierto valor.

**Mejora continua:** proceso de intensificación del SGC para la obtención de mejoras.

**Monitoreo:** mediciones repetidas destinadas a seguir la evolución de un parámetro durante un periodo de tiempo.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito (descrito en manuales, procedimientos, políticas).

**Objetivo de Calidad:** propósito o meta relacionada con la calidad.

**Política de Calidad:** filosofía institucional en la cual se plasma el compromiso de la alta dirección para la satisfacción de la comunidad universitaria y la mejora continua.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Reglamento:** conjunto de reglas y conceptos ya establecidos a fin de definir parámetros para realizar una tarea dentro de las actividades previamente establecidas.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Riesgo:** combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico.

**Satisfacción de los grupos de interés:** percepción de las personas sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y expectativas.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos a seguir para dirigir y controlar la institución.

| Elaborado por:   | Revisado por:  | Supervisado por:             | Autorizado por:                |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| Mgs. Sully Ramos Negrete<br>Coordinadora de Calidad y Evaluación | MSc. Oscar Silva Malats<br>Director de Planificación Institucional | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |

|   |   |                   |               |
|---|---|-------------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b> | Código:           | SGC-PRO-012   |
|   |   | Fecha de Emisión: | 21/10/2019    |
|   | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL                    | Nº de Revisión:   | 00            |
|   |   | Página:           | Página 4 de 7 |

## 6. Responsabilidades

**Coordinador(a) de Calidad y Evaluación:** es el responsable de comunicar los resultados obtenidos a la Unidad de Evaluación Interna, que aborden el proceso de seguimiento y medición de procesos. Documentar los objetivos y metas aprobadas tras la revisión y realizar comunicados de la planificación.

**Decanos, Directivos Académicos, Directivos Administrativos y Responsables de área:** son responsables de:

- Aplicar las medidas aprobadas durante las revisiones del SGC.
- Realizar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de su área.
- Identificar y registrar los parámetros y métodos de medición.
- Analizar los resultados de las mediciones realizadas.
- Detectar, registrar, tratar y verificar la acción de mejora de cualquier hallazgo recibido, mediante cualquier fuente.

**Rector(a) y Vicerrectores:** es responsable de revisar la información generada por las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de todos los Directivos y/o responsables de áreas.

### 6.1 Políticas de operación

La revisión por la Alta Dirección deberá incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo Política, Objetivos, filosofía y el compromiso de lograr la mejora continua de los procesos establecidos por la Universidad ECOTEC.

La información de entrada para la revisión deberá incluir:

- a. El estado de las revisiones previas por la Alta Dirección
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC
- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluida las tendencias relativas a:
  1. La satisfacción de la comunidad universitaria y la retroalimentación de los grupos de interés;
  2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad;
  3. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios ofertados;
  4. Las no conformidades y acciones correctivas;
  5. Los resultados de seguimiento y medición;
  6. Los resultados de las auditorías;
  7. El desempeño de los proveedores;
- d. La adecuación de los recursos;
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f. Las oportunidades de mejora

El Rector(a) o su delegado, como representante de la Alta Dirección, es el responsable de convocar, agendar y recolectar los datos para la revisión por la dirección, con base en la información proporcionada por los responsables de cada proceso y de conformidad a establecido en el literal f) del acápite 9.1.6. "Unidad de Evaluación Interna" del Manual de Funciones y Descripción de Cargos.

| Elaborado por:   | Revisado por:  | Supervisado por:             | Autorizado por:                |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| Mgs. Sully Ramos Negrete<br>Coordinadora de Calidad y Evaluación | MSC. Oscar Silva Malats<br>Director de Planificación Institucional | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |

|   |   |                   |               |
|---|---|-------------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b> | Código:           | SGC-PRO-012   |
|   |   | Fecha de Emisión: | 21/10/2019    |
|   | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL                    | Nº de Revisión:   | 00            |
|   |   | Página:           | Página 5 de 7 |

La información de entrada para la revisión por la Alta Dirección incluye:

- Resultados de las Auditorías Internas de Calidad.
- Resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.
- Resultados de los indicadores de desempeño de los procesos.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento a las acciones derivadas de revisiones anteriores.
- Cambios que pudieran afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora del SGC.
- Revisión de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y las necesidades de la comunidad universitaria.

Todas las observaciones, conclusiones y recomendaciones que se deriven de la revisión por la Alta Dirección, se documentarán como evidencia para la toma de acciones necesarias, según lo establecido en el “Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas” SGC-PRO-008.

Como producto de la revisión se podrá obtener modificación de los objetivos o de la política de calidad, procedimientos y/o asignación de responsabilidades de acuerdo a los lineamientos establecidos por la institución.

El Acta de Revisión por la Alta Dirección constituye el principal registro de este documento, mismo que se llevará a cabo en el Formato SGC-FOR-001.

## 7. Periodicidad

Semestral.

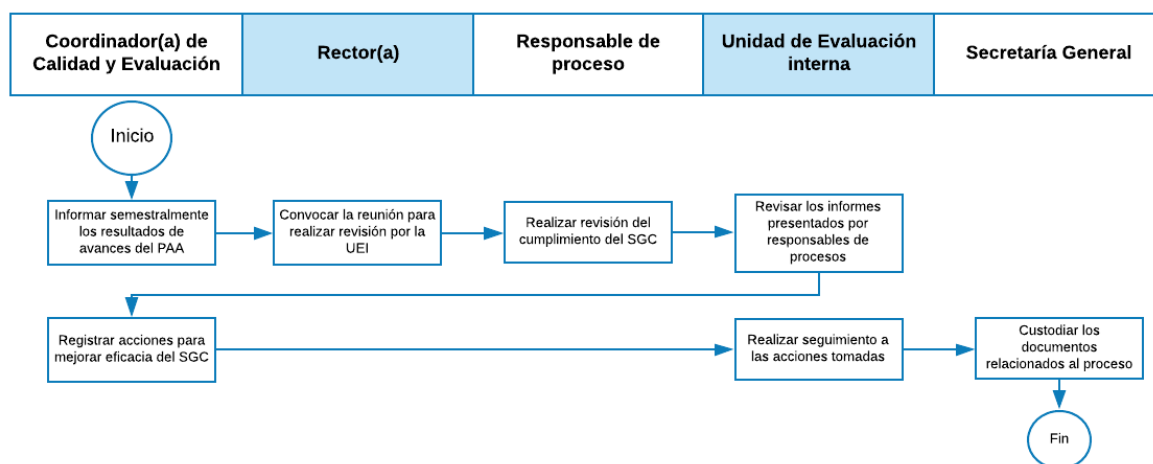
## 8. Descripción de Actividades

| Nº | Responsable                            | Actividad   | Documento de Trabajo                           |
|----|--|---|--|
| 1  | Coordinador(a) de Calidad y Evaluación | Informar semestralmente los resultados y avances del Plan Anual de Auditoría  | Informes de Seguimiento                        |
| 2  | Rector(a)                              | Convocar la Reunión para realizar la revisión por la UEI: Una vez realizadas las auditorías internas se planifica la reunión de revisión por la UEI y se convoca a los miembros que tengan a su cargo procesos o que se consideren necesarios en la revisión. | Correo electrónico                             |
| 3  | Responsable(s) del proceso             | Realizar la revisión del cumplimiento del SGC del proceso: En esta revisión se identifica el cumplimiento de los requisitos del SGC del proceso a su cargo.   | Informe de cumplimiento                        |
| 4  | Unidad de Evaluación Interna           | Revisión de los informes presentados: se realiza una revisión de los informes presentados por los responsables de cada uno de los procesos  | Registro SGC-FOR-001 Revisión por la dirección |

| Elaborado por:   | Revisado por:  | Supervisado por:             | Autorizado por:                |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| Mgs. Sully Ramos Negrete<br>Coordinadora de Calidad y Evaluación | MSc. Oscar Silva Malats<br>Director de Planificación Institucional | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 5 | Coordinador(a) de Calidad y Evaluación | Registrar acciones para mejorar la eficacia del SGC. Se deben definir y registrar acciones para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad del programa. | Registro SGC-FOR-001 Revisión por la dirección |
| 6 | Unidad de Evaluación Interna           | Realizar seguimiento a las acciones tomadas. Verificar que las acciones tomadas se cumplan de manera efectiva en cada proceso  | Registro SGC-FOR-001 Revisión por la dirección |
| 7 | Secretaría General                     | Custodiar los documentos relacionados a la revisión realizada por la Unidad de Evaluación Interna  |  |

## 9. Diagrama de flujo



## 10. Registros

Como medio de soporte o validación del desempeño del SGC y del Plan Anual de Auditoría se revisarán los siguientes documentos:

- Plan Anual de Auditoría
- Cronograma de actividades
- Informes de Auditorías Internas
- Informes de Revisión del SGC
- Planes de Mejora y/o Fortalecimiento
- Actas de revisión por la Alta Dirección
- Estadísticas del SGC
- Encuestas de satisfacción de los grupos de interés
- Procesos de Autoevaluación
- Otros

|  |  |                              |                                |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| Elaborado por:   | Revisado por:  | Supervisado por:             | Autorizado por:                |
| Mgs. Sully Ramos Negrete<br>Coordinadora de Calidad y Evaluación | MSC. Oscar Silva Malats<br>Director de Planificación Institucional | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |

|   |   |                   |               |
|---|---|-------------------|---------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b> | Código:           | SGC-PRO-012   |
|   |   | Fecha de Emisión: | 21/10/2019    |
|   | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL                    | Nº de Revisión:   | 00            |
|   |   | Página:           | Página 7 de 7 |

## 11. Historial de modificaciones

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS           | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---------|-------------------|----------------------------------|--------------|--------------|
| 00      | 21/10/2019        | Implementación del procedimiento | O. Silva     | OCS          |

## 12. Anexos

N/A

| Elaborado por:   | Revisado por:  | Supervisado por:             | Autorizado por:                |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| Mgs. Sully Ramos Negrete<br>Coordinadora de Calidad y Evaluación | MSc. Oscar Silva Malats<br>Director de Planificación Institucional | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |