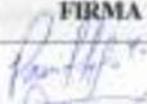


<b>FORMATO</b>  <b>ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
<b>AÑO DE REUNIÓN:</b> 2020	<b>AÑO DE REVISIÓN:</b> 2019
<b>Revisión:</b> 03 <b>Vigente desde:</b> 09/01/2020 <b>Página:</b> 1 de 16 <b>Código:</b> FOR-TP-GE-022	

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Pamela Apolo	GG/DC	
Ornela Soledispa	DT	
<b>FECHA:</b> 09-01-2020 <b>HORA INICIO/FINALIZACIÓN:</b> 13-01-2020 17H00 <b>LUGAR:</b> Instalaciones del laboratorio.		
ASUNTOS TRATADOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cambios en cuestiones internas y externas que sean pertinentes al laboratorio.</li> <li>b. Cumplimiento de objetivos.</li> <li>c. Idoneidad de las políticas y procedimientos.</li> <li>d. Estado de las acciones de revisión por la dirección anteriores.</li> <li>e. Resultados de auditorías internas recientes.</li> <li>f. Acciones correctivas.</li> <li>g. Resultados de auditorías externas.</li> <li>h. Cambios en el volumen y tipos de trabajo en la gama de actividades del laboratorio.</li> <li>i. Retroalimentación de los clientes.</li> <li>j. Quejas.</li> <li>k. Eficacia de cualquier mejora implementada.</li> <li>l. Adecuación de los recursos.</li> <li>m. Resultados de la identificación de los riesgos.</li> <li>n. Resultados del aseguramiento de la calidad de los resultados.</li> <li>o. Capacitaciones (programa de capacitación anual, programa de auditorías para el nuevo año).</li> <li>p. Compromisos o acciones a tomar</li> <li>q. Conclusiones</li> </ul>		

**b. Cumplimiento de objetivos.**

1. Se revisa el FOR-TF-GE-019 del año 2019 (ver Anexo N°1), para la fecha de los 5 objetivos 4 se pueden evaluar cumpliendo:
  - a. Obtención de la acreditación el 08/04/2019 en 3 técnicas, meta cumplida.
  - b. Se incrementa el número de clientes en un 9.7% en referencia a un valor total de clientes de 565 en el año, meta cumplida.
  - c. En relación al objetivo de reducción de quejas en un 5% se evidencia en el año un aumento de las quejas a comparación del año 2018, se desprende de este hallazgo que las quejas están siendo consideradas y registradas de acuerdo a la exigencia de la norma, por lo cual este objetivo de ser mejorado según la realidad del laboratorio, meta no cumplida.
  - d. En cuanto a la capacitación del personal no se alcanza la meta, debido a que el proveedor Sistemaf inicialmente posterga y luego suspende sus cursos planificados afectando la planificación del laboratorio, meta no cumplida.
  - e. En referencia a mejorar la rentabilidad financiera en un 5%, este objetivo será evaluado en marzo de 2020 en base estado financiero 2019.

Nuevos objetivos de calidad 2020, ver FOR-TF-GE-019 Anexo N° 2.

**c. Idoneidad de las políticas y procedimientos.**

1. Testfarm cuenta con las siguientes políticas

Política	Implantación		Seguimientos
De calidad	Responsable: La dirección	Plazo: indefinido	FOR-TF-GE-002 firmado 28/10/2019.
Confidencialidad/ imparcialidad	Responsable: Todo el personal (interno/externo)	Plazo: anual	FOR-TF-GE-001 firmado por cada empleado.
Productos y servicios suministrados externamente	Responsable: DT	Plazo: Según el procedimiento.	FOR-TF-GE-011 MSC-TF-GE-001 POE-TF-GE-005.
Pedidos, ofertas y contratos	Responsable: DC/GG	Plazo: cuando aplique.	MSC-TF-GE-001 y POE-TF-GE-004.
Mejora	Responsable: DC	Plazo: evaluación de encuestas semestral y anual en esta reunión.	FOR-TF-GE-016 FOR-TF-GE-022 en el literal i.

2. Se generó el POE-TF-GE-013 Análisis de riesgos y conflictos de interés como parte de la migración a la Norma INEN ISO/IEC 17025:2018.

Implantación		Seguimientos:
Responsable: DT	Plazo: implementado a partir de 28/08/2019	POE-TF-GE-013 FOR-TF-GE-052.

**d. Estado de las acciones de revisión por la dirección anteriores.**

1. El trámite para ser generador de desechos peligrosos ante el MAE iniciado en el año 2017 será retomado

	
FORMATO ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Revisión: 03 Vigente desde: 09/01/2020 Página 4 de 16 Código: FOR-TF-GE-022
AÑO DE REUNIÓN: 2020	AÑO DE REVISIÓN: 2019

este año a fin de ser ultimado.

Implantación		Seguimientos
Responsable: DT	Plazo: 5 meses	Llenar los requisitos estipulados en la página web del ministerio de ambiente/sua.

2. En abril de 2019 se recibe la acreditación por parte del SAE para los tres ensayos solicitados:

- Brucelosis bovina técnica rosa de bengala
- Brucelosis bovina técnica ELISA de competencia
- Anemia infecciosa equina técnica Test de Coggins.

Gracias a esta acreditación se deja de terciarizar el ensayo de anemia infecciosa equina aumentando el número de análisis en un 129% en comparación al año 2018.

AÑO	TOTAL DE ANÁLISIS	VETELAB	% DE TERCIARIZACIÓN
2017	1200	983	81,9
2018	1645	1340	81,4
2019	2129	617	28,9

3. Comparativo de ensayos:

En comparación con la situación del año 2018, este año se evidencia:

- Mayores ingresos en AIE, terciarizando solamente a inicios del año en un 28,9% ya que actualmente se cuenta con la acreditación.
- Los ingresos por parte del sector avícola en cultivo/antibiograma continúan en descenso atribuible a la fluctuación del precio del pollo, quebrando varias empresas que requerían de nuestros servicios.
- Los ingresos obtenidos este año en serología aviar aumentaron porque la demanda lo exigió debido a la presencia de las enfermedades virales por el cambio climático.
- En cuanto a serología bovinos se evidencia aumento en comparación con el año 2018. El aumento se debe a los contratos adquiridos para las ferias de Balzar, Durán y La Concordia.

ENSAYOS	2018 (USD)	2019 (USD)
AIE	19.363	24.403,67
Cultivo/antibiograma	13.024	12.949,50
Serología aviar	4.924	6.595,00
Serología bovinos	6.934,30	7.635,70

4. La revisión de los documentos tanto internos como externos si se realizó en marzo de 2019.

A partir del año 2020 como mejora se realizará un print de las revisiones de los documentos externos que se realicen, las mismas serán almacenadas en la carpeta Laboratorio→SCG TESTFARM CIA LTDA→Registros digitales→Control de documentos→actualización de documentos externos normativos. En cuanto a las revisiones de los documentos internos se continuará difundiendo mediante acta de reunión FOR-TF-GE-006.

#### c. Resultados de auditorías internas recientes

Se realizó la auditoría interna con el objetivo de verificar el grado de implantación de la Norma NTE ISO/IEC 17025:2018 y los criterios del SAE y los documentos normativos aplicables para los ensayos acreditados. La auditoría se realizó con auditores externos contratados con la competencia requerida (FOR-TF-GE-006). Se Detectaron aspectos relevantes, fortalezas, 17 NC, 1 COM y 7 ODM.

FORMATO		 <small>AL SERVICIO DE LA CALIDAD LABORATORIAL</small>
ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
AÑO DE REUNIÓN: 2020	AÑO DE REVISIÓN: 2019	
		Revisión: 03
		Vigente desde: 09/01/2020
		Página 5 de 16
		Código: FOR-TF-GE-022

Fecha de auditoría: 16-17 de octubre 2019.

La auditoría de tipo: punto a punto de la norma con ayuda del check list del evaluador externo.

Empresa contratada: ASEQUALITY

Auditor líder: María Mulki

Experto técnico: Cristina Galante

Inversión: \$ 825.00

Todos los hallazgos en cuanto a NC, ODM y COM han sido tomados en cuenta y gestionado respectivamente a partir del 28/10/2019. La evaluación de la eficacia de dichas acciones se realiza en el mes de Feb como indica el POE-TF-GE-006.

Hallazgo	Acción tomada	Fecha o plazo
NC 6: No todos los requisitos de competencia definidos para el DT son sustentados con evidencia.	MSC-TF-GE-001, 5.1.1 se revisa, actualizan y replantean los perfiles de puestos del laboratorio. Respaldo carpeta digital "requisitos de competencia" en la carpeta personal del SGC. Evaluación del personal de acuerdo a lo establecido en el MSC-TF-GE-001.	Revisión anual
COM 1: Para asegurar la competencia del personal el laboratorio programa cursos a ser impartidos a su personal, pero no siempre se los realiza.	Se tomarán print de pantalla de las actualizaciones de los documentos externos normativos para evidenciar la fecha en la que se realiza. Se realizará examen de lo comprendido tras cada actualización.	Cada 6 meses desde el 2020.
ODM 5: Especificar de forma más detallada la sistemática de trabajos no conformes incluyendo el análisis de su impacto.	Se reformula el FOR-TF-GE-018 para aclarar la sistemática a seguir de los TNC.	Enero 2020.

#### Acciones correctivas

Se realiza un análisis comparativo entre la auditoría externa (SAE) del año 2018 (plantilla Excel comparativo entre auditorías- digital Gerente) y las auditorías realizadas en el año 2019 (FOR-TF-GE-054) a fin de determinar los puntos de norma en los que se reincide en NC. Cabe recalcar que nos encontramos en proceso de transición a la nueva norma por lo que los puntos de norma no coinciden.

#### g. Resultados de auditorías externas.

- De la evaluación N° SAE L 19-139 de fecha 22 de noviembre del 2019 se detectaron 11 NC y 3 COM con un plazo de 30 días calendario para presentar la evidencia de cierre. Evidencia enviada el 23-12-2019 al SAE.
- Mediante Oficio Nro. AGR-AGROCALIDAD/CDL-2019-000225-OF con fecha 18 de diciembre de 2019 el laboratorio obtuvo 118 puntos, lo que corresponde al 96.72% del cumplimiento establecido, lo que le faculta continuar dentro de la Red de laboratorios.

#### h. Cambios en el volumen y tipos de trabajo en la gama de actividades del laboratorio.

Este año se refleja un aumento del 8.74% durante el año en los ensayos solicitados al laboratorio en relación al año anterior.

- Equinos: se refleja un aumento del 4% en los ensayos de AIE para este sector en relación con el año 2018 ya que al estar acreditados estos ensayos ya se realizan en las instalaciones de TF.
- Clínicos: Existe un buen número de ingresos clínicos por el boca a boca de nuestros clientes, reflejando un aumento del 1%.
- Cultivo/antibiograma: Lamentablemente este año el sector sigue siendo duramente afectado lo cual causa un decrecimiento del -2% en comparación con el año anterior.
- Físico/químico: Se mantiene la relación comercial con Centrocasal, sin embargo, se evidencia un decrecimiento del -1% en relación con el año 2018.
- Microbiología: Se evidencia un decrecimiento del -2% en relación al año 2018.
- Serología aviar: Se evidencia un aumento del 2% en relación al año 2018, debido a que durante el año 2019 se presentaron desafíos de campo en granjas del sector lo que generó la necesidad de realizar ensayos serológicos.
- Serología bovinos: A pesar de haber obtenido los muestreos de las ferias ganaderas de Balzar, Duran y La Concordia se evidencia un decrecimiento del -1% en relación con el año 2018.

TIPO DE ANÁLISIS	2018	Porcentaje	2019	Porcentaje	Aumento o Decrecimiento
AIE	19.636	33%	24.403,62	37%	4%
CLÍNICOS	1.422,81	2%	1.961,00	3%	1%
CULTIVO ANTIBIOGRAMA	13.024,04	22%	12.949,50	20%	-2%
FÍSICO QUÍMICO	2.922,64	5%	2.834,50	4%	-1%
MICROBIOLOGÍA	7.593,09	13%	6.258,05	10%	-2%
SEROLOGÍA AVIAR	4.928,00	8%	6.595,00	10%	2%
SEROLOGÍA BOVINOS	9.962,52	17%	10.190,80	16%	-1%
Total general	59.489,10	100%	65.192,47	100%	

- En este año la especie que más ingresos generó se describe en el cuadro a continuación:

ESPECIE	Total
EQUINO	25.115,12
AVES	20.302,00
BOVINO	12.210,30
ALIMENTO	5.864,45
AMBIENTE/SUPERFICIE	1.365,10
OTRAS ESPECIES	240,00
SUELO	95,50
Total general	65.192,47

 <b>FORMATO</b> <b>ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		 <small>A REPOSICIÓN DE LA FICHA DE REGISTRO LABORATORIO</small>
AÑO DE REUNIÓN: 2020	AÑO DE REVISIÓN: 2019	
Revisión: 03		
Vigente desde: 09/01/2020		
Página 7 de 16		Código: FOR-TF-GE-022

#### i. Retroalimentación de los clientes.

Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un 96% de satisfacción durante el año 2019.

Año	Porcentaje de satisfacción	Cliente/casos
2018	86.6%	Aurelio Veliz Juan Carlos Valdez
2019	96%	Juan Carlos Valdez (20-08-19)

Las sugerencias de los clientes que pueden resumirse en los siguientes aspectos son:

- Envío de resultados digitales al correo de cada cliente.

Se plantea en esta reunión tomar las siguientes acciones para mejorar los resultados de las encuestas:

- Elaborar preguntas más acertadas al enfoque de calidad, pues se evidencia que muchos de nuestros clientes no conocen las instalaciones del laboratorio, por ende, las primeras dos preguntas no se pueden aplicar.
- Se debe aprovechar los eventos en los que se reúnen un gran número de cliente para directamente encuestarlos, ya que muchas veces las encuestas por correo electrónico no son tomadas en cuenta.

#### j. Quejas.

En el año 2019 se presentan 3 quejas las cuales fueron tratadas en su debido momento según el FOR-TF-GE-017. Cabe indicar que este formato ha sido actualizado el 20-12-2019 con la finalidad de cumplir con lo requerido por la norma.

Queja	Origen	Persona que la reporta	Motivo	Tratamiento	Fecha
Q-19-01	El Sr. Jorge Llanos solicita corrección en el nombre del ejemplar del reporte 2038-19 AIE	Pamela Apolo DC	Se genera error tipográfico en el nombre del ejemplar	Se genera un suplemento del reporte 2038-19 AIE y se envía al cliente.	15-08-19
Q-19-02	El Dr. Limber Cevallos reclama via whatsapp que la foto en el reporte 2136-19 AIE	Pamela Apolo DC	Se genera error en la descarga de las fotos del ejemplar que el cliente envió por whatsapp	INC 19-06	29-08-19
Q-19-03	La Sra Janeth Nuñez manifiesta via whatsapp el error en el reporte 2290-19 RB en las razas de los animales	Pamela Apolo DC	Las distracciones generadas al momento de generar los reportes. El escribir sobre reportes anteriores genera datos falsos.	INC 19-09	09-09-19

#### k. Eficacia de cualquier mejora implementada.

- Con la finalidad de evitar la contaminación y degradación del reactivo rosa de bengala por descongelar

FORMATO	
ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
AÑO DE REUNIÓN: 2020	AÑO DE REVISIÓN: 2019
Revisión: 03	
Vigente desde: 09/01/2020	
Página 16 de 16	
Código: FOR-TF-GE-022	

**p. Compromisos o acciones a tomar**

Compromisos o acciones a tomar	Responsable	Plazo	Recursos
Mantener la acreditación obtenida en el 2019, continuar con la migración al sistema.	Todo el personal	6 meses	Tiempo y recursos económicos para calibraciones, mantenimiento, verificaciones, capacitaciones, intercomparaciones
Revisar el convenio de cooperación con Vetelab y analizar si el convenio esta resultando o genera mayores gastos	Gerente	6 meses	Tiempo
Contratar un asistente administrativo de forma urgente. <i>✓ Contrato Nelly 02/2/2020</i>	DC/Gerente	Enero 2020	Sueldo \$200 más beneficios de ley
Mejorar en la revisión de los documentos internos y externos del sistema, dedicarle el tiempo necesario.	DC/DT/A <i>Iniciado 05/12/20</i>	Dos veces por año cada 6 meses	Tiempo.
Realizar el seguimiento en campo oportuno al personal	DC	Mínimo una vez al año	Tiempo y recursos económicos de movilización.
Cumplir con las convocatorias a reuniones de trabajo con el personal de campo	DC Muestreadores	3 veces por año	Los requeridos
Calidad de resultados asegurando la calidad del resultando utilizando MRI homologado.	DT	1 vez al año o hasta agotar stock	Recursos económicos.

**q. Conclusiones**

- Ahora que se cuenta con personal para la toma de muestra, se requiere el compromiso de todos para garantizar la calidad en el servicio.
- Se requiere el compromiso de todo el personal interno para continuar con los ajustes requeridos para verificar que la migración de norma es completa.
- Nos comprometemos como Dirección a garantizar los resultados emitidos por el laboratorios sean confiables, oportunos y siempre dispuestos a la mejora continua, conscientes de que se pueden cometer errores en el camino pero estamos prestos a responder y mejorar e impulsar al equipo de trabajo a participar y responder de la mejor manera.

- 0 N° 2  
 Areas N° 1  
 Planificación

	
<b>FORMATO</b>	
<b>MATRIZ OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	
B.2.1. 1.25 0-19.	AÑO: 2019
Revisión: 01 Vigente desde: 24/11/2014 Página: 1 de 1 Código: FOR-TF-GE-019	

OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE	VALOR ACTUAL	VALOR META	OBSERVACIONES
3/2 ✓ Alcanzar la Acreditación en tres métodos de ensayo ante el SAE	Nº de métodos acreditados	Todo el personal	3	3	03/10/2019 3. TÉCNICO S.
2/ ✓ Mejorar la rentabilidad financiera en un 5%	$\frac{\text{utilidad bruta}}{\text{total de ingresos}}$	GG		5%	PÉRDIDA JULIO 2020 EN LAS BALANZAS FINANCIERAS 2019.
1/ ✓ Incrementar el número de clientes en un 5%	$\frac{\text{tasa de ofertas}}{\text{tasa de pedidos}} \cdot 100$	DC	9.7%	5%	Totalmente 263 MILION \$\$.
1/ X Reducir las quejas de clientes en un 5%	$\frac{1 \text{ quejas 2018}}{3 \text{ quejas 2019}} \cdot 100$	DT	33%	5%	Aumentaron las quejas de competencia del Baiter (Tabla 2019-01)
0/ X Garantizar la capacitación continua del personal en un 90%	$\frac{\text{Nº de capacitaciones programadas}}{\text{Nº de capacitaciones recibidas}} \cdot 100$	DC	77.8%	90%	Mayor al 2020 y meta a el mes de Setiembre sus pendientes (Cursos planificados)

10/01/2019

De los 3 se evalúan 4 a la fecha (breve) cumplido 2

012  
 Planificación  
 Anexo N° 1

<b>FORMATO</b>	
<b>Testfarm</b>	
Revisión: 01	Vigente desde: 24/11/2014
Página 1 de 1	
Código: FOR-TF-GE-019	

MATRIZ OBJETIVOS DE CALIDAD

3.7.1. Acciones Ago. 2019

OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE	VALOR ACTUAL	VALOR META	OBSERVACIONES
Alcanzar la Acreditación en tres métodos de ensayo ante el SAE	N° de métodos acreditados	Todo el personal	3	3	Diferencia acreditación 08/Abri/2019 3 técnicas.
Mejorar la rentabilidad financiera en un 5%	$\frac{\text{utilidad bruta}}{\text{total de ingresos}}$	GG		5%	Revisar Margen: 2020 en base a balance (cálculo) transacciones 2019.
Incrementar el número de clientes en un 5%	$\frac{\text{tasa de ofertas} \cdot 100}{\text{tasa de pedidos}}$	DC	9,7%	5%	Totalmente 563 nuevos SS.
Reducir las quejas de clientes en un 5%	$\frac{1 \text{ queja 2018}}{3 \text{ quejas 2019}}$	DT	33%	5%	Aumentar las quejas y comparación del 2018 (Tabla 20-01)
Garantizar la capacitación continua del personal en un 90%	$\frac{\text{N° de capacitaciones programadas}}{\text{N° de capacitaciones recibidas}} \cdot 100$	DC	77,8%	90%	Los últimos 4 meses se ha trabajado a el proceso de capacitación (Sistema de suspensión de trabajo) para planificarlos

W3

De los 5 se evalúan 4 a la fecha (6 meses) cuando 2.

10/01/2019