



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Código:  
DIACO-RP-PR-02

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Versión: 05

Hoja: 1 de 9

**Sistema de Gestión de la Calidad**

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

DIACO-RP-PR-02

Versión 05

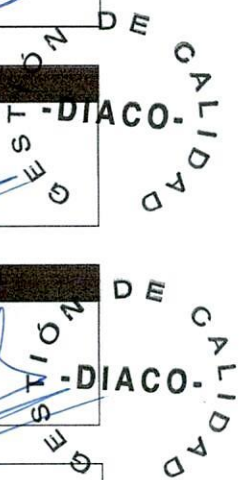
Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	22/01/2024	Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	22/01/2024	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	22/01/2024	


Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora Sistema de Gestión de Calidad	22/01/2024	

Rige a partir de: 01 de febrero de 2024



## INDICE

1. OBJETIVO: .....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DEFINICIONES:.....	3
4. DISPOSICIONES GENERALES:.....	5
5. RESPONSABILIDADES:.....	6
6. PROCEDIMIENTO:.....	7
7. FLUJOGRAMA .....	8
8. REGISTROS .....	9
9. ANEXOS: .....	9

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RP-PR-02
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 05 Hoja: 3 de 9

## 1. OBJETIVO:


Establecer la forma y frecuencia en la que se llevará a cabo la “Revisión por la Dirección” con la finalidad de evaluar el desempeño, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como asegurar la mejora continua de los procesos que lo integran.

## 2. ALCANCE:


El procedimiento para la Revisión por la Dirección es de aplicación para todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- Norma ISO 9001:2015

## 3. DEFINICIONES:

- 3.1 ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 3.2 ALTA DIRECCIÓN:** Personas que dirige a la Institución al más alto nivel.
- 3.3 CORRECCIÓN:** Se aplica cuando sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.
- 3.4 EFICACIA:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 3.5 EVIDENCIA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- 3.6 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:** Hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 3.7 LIDERAZGO:** Conjunto de cualidades y habilidades que debe poseer una persona para influir en la manera de pensar o de actuar de otras personas, motivándolas para hacer que las tareas que se deben cumplir sean realizadas de manera eficiente, ayudando a la consecución de los logros, metas y objetivos.
- 3.8 MATRIZ DE RIESGO:** Herramienta integral que permite gestionar el riesgo según su clasificación, ponderación y evaluación, a través de las acciones planificadas y diseñadas para tal efecto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RP-PR-02
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 05 Hoja: 4 de 9

- 3.9 MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- 3.10 NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.11 NO CONFORMIDAD MAYOR:** Situación potencialmente indeseable que puede afectar el desarrollo normal de los procesos y en la cual hay incumplimiento de requisitos. Esto causa que Entes Certificadoras no puede conceder el certificado mientras exista una No Conformidad Mayor.
- 3.12 NO CONFORMIDAD MENOR:** Es una no conformidad detectada, que por sus características no llega a la gravedad de la anterior.
- 3.13 OBSERVACIÓN:** Son recomendaciones que le dan mayor solidez al sistema. Corresponden a oportunidad de mejora, esta podría evitar una futura "No Conformidad".
- 3.14 PARTES INTERESADAS:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo: clientes, personal de la Institución, proveedores, etc.).
- 3.15 PLANIFICACIÓN:** Es la actividad humana que consiste en observar un objeto de la realidad, proyectar el escenario futuro deseado y seleccionar una manera de alcanzarlo con los medios más idóneos y disponibles.
- 3.16 REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- 3.17 REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- 3.18 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:** Es el análisis de los resultados del sistema de gestión de la calidad y de la toma de decisiones orientadas a promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.19 RIESGOS:** Efecto de la incertidumbre en un resultado esperado.
- 3.20 SEGUIMIENTO:** Determinar el estado de un sistema, un proceso, o una actividad. Para determinar el estado puede haber una necesidad de revisar, supervisar u observar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RP-PR-02
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 05 Hoja: 5 de 9

**3.21 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC):** Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados, que interactúan entre sí, con la finalidad de dirigir y controlar diferentes mecanismos para el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad institucional.

**3.22 VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los lineamientos especificados en revisión anterior.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES:

**4.1** La Revisión por la Dirección se realizará dos veces al año en intervalos planificados, con la participación de Dirección, Subdirección, Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad, cumpliendo con el requisito 9.3 de la Norma ISO 9001:2015; y en caso de ser necesario se convocará a los Jefes de Proceso, Auditor Líder y Suplente para aclarar algún tema específico de su proceso.

**4.2** En ausencia temporal del director, la responsabilidad de la Revisión por la Dirección recaerá en la Subdirección.


**4.3** El Departamento de Desarrollo Institucional, forma parte del proceso de la Revisión por la Dirección, por tener bajo su cargo la planificación institucional de la DIACO.

**4.4** Cada jefe de proceso deberá de cumplir de forma mensual con la entrega de la información en los plazos establecidos, como también dentro de los informes debe de analizar, establecer conclusiones y justificaciones en relación al desarrollo de actividades llevadas en el mes.

**4.5** Gestión de Calidad realizará el consolidado de la información que entregan los jefes de proceso para la Revisión por la Dirección.

**4.6** De considerarlo necesario la dirección convocará algún jefe de proceso para exponer los resultados del desempeño de su proceso, con base a los resultados del informe del sistema de gestión de calidad que se presenta a dirección de forma trimestral.

**4.7** En la Revisión por la Dirección de acuerdo a los resultados planteados se determinará si procede a levantar No conformidades de algún proceso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RP-PR-02
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 05 Hoja: 6 de 9

4.8 La Revisión por la Dirección, quedará plasmada en el documento de Acta de Reunión (DIACO-RP-FO-06) y las acciones en el Plan de Acción de Revisión (DIACO-RP-FO-07).

4.9 Gestión de Calidad dará el seguimiento a los acuerdos y acciones establecidos en el Plan de Acción de Revisión (DIACO-RP-FO-07).

4.10 En caso de levantar "No Conformidades" deberán hacer el cierre de las mismas el Auditor Líder y Suplente.

## 5. RESPONSABILIDADES:


**5.1 DIRECCIÓN:** Es responsable del cumplimiento del Requisito 9.3 de la Norma ISO 9001:2015 para evaluar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y promover la mejora continua.

**5.2 ENCARGADO GESTIÓN DE CALIDAD:** Es el responsable de revisar, analizar la presentación y Acta de reunión para la Revisión por la Dirección y presentar los resultados a Dirección.

**5.3 ASISTENTE GESTIÓN DE CALIDAD.** Consolida la información y elaboración de la presentación para la Revisión por la Dirección y posteriormente el Acta de reunión.

**5.4 JEFES DE PROCESO:** Son los responsables de la entrega de los resultados de los indicadores de su proceso de forma mensual y semestral.

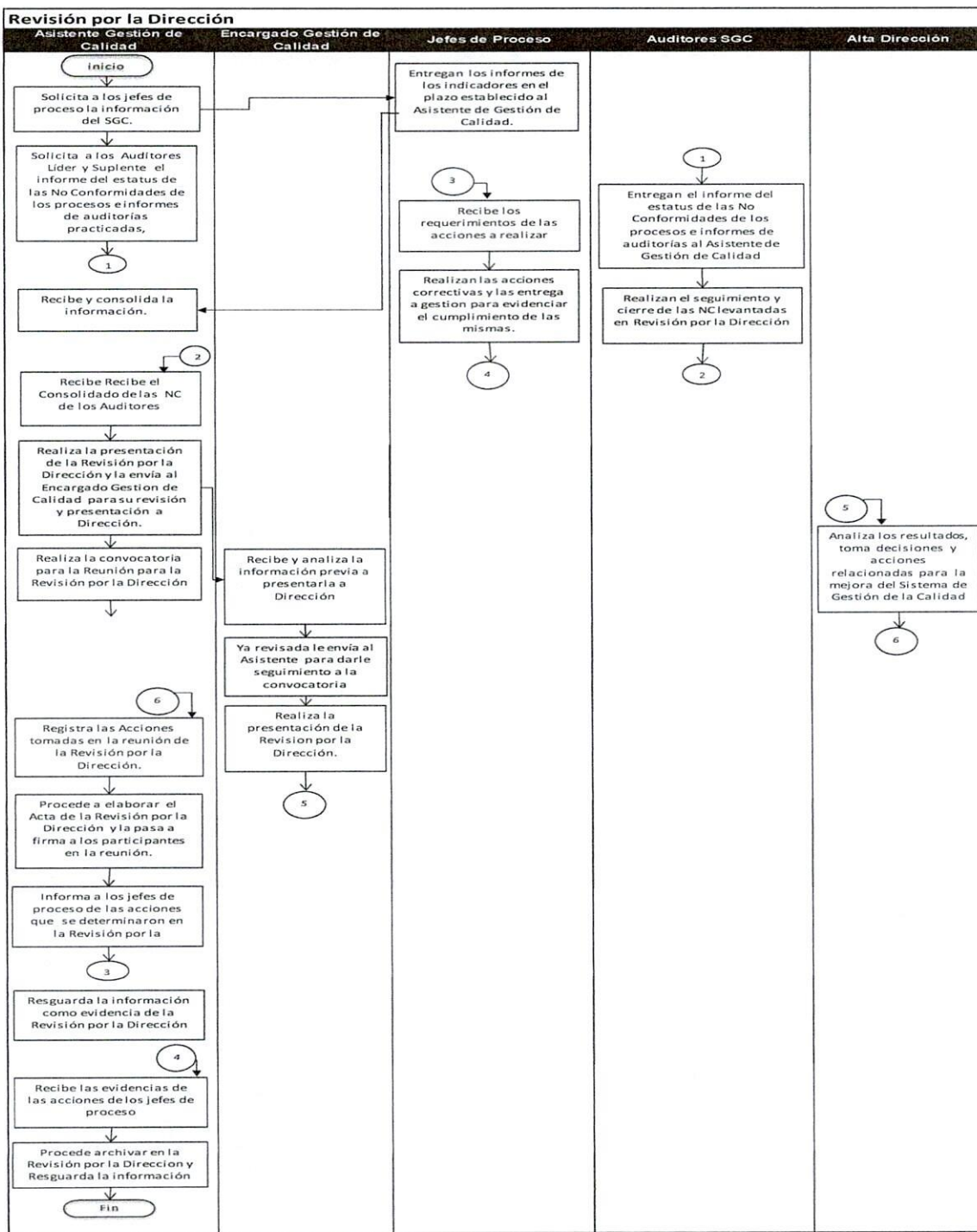
**5.5 AUDITOR LÍDER Y SUPLENTE:** Son responsables de la entrega del estatus de las "No conformidades" e informes de las auditorías practicadas, así como del seguimiento y cierre de las No Conformidades levantadas en Revisión por la Dirección a los procesos.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: DIACO-RP-PR-02</b>
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión: 05</b> <b>Hoja: 7 de 9</b>


## 6. PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACION DOCUMENTADA
Asistente Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita a los jefes de proceso la información del SGC.</li> <li>Solicita a los Auditores Líder y Suplente el informe del estatus de las No Conformidades de los procesos e informes de auditorías practicadas</li> </ul>	Informes de indicadores
Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregan los informes de los indicadores de forma mensual en el plazo establecido.</li> </ul>	Informes de indicadores
Auditores Líder y Suplente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregan el informe del estatus de las No Conformidades de los procesos e informes de auditorías al Asistente de Gestión de Calidad.</li> <li>Realizan el seguimiento y cierre de las NC levantadas en Revisión por la Dirección a los procesos.</li> </ul>	Medios de comunicación
Asistente Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y consolida la información de los indicadores de cada proceso.</li> <li>Recibe el Consolidado de las NC de los Auditores.</li> <li>Realiza la presentación de la Revisión por la Dirección y la envía al Encargado Gestión de Calidad para su revisión y análisis para reunión de Revisión por la Dirección.</li> </ul>	Presentación Power Point.
Encargado Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y analiza la información previa a presentarla a Dirección</li> <li>Ya revisada le envía al Asistente para darle seguimiento a la convocatoria.</li> </ul>	Presentación Power Point.
Asistente Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la convocatoria para la Reunión para la Revisión por la Dirección.</li> </ul>	Medios de comunicación
Encargado Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la presentación de la Revisión por la Dirección ante la Alta Dirección.</li> </ul>	Presentación Power Point.
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza los resultados, toma decisiones y acciones relacionadas para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	Plan de Acción de la Revisión por la Dirección (DIACO-RP-FO-07)
Asistente Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registra las Acciones tomadas en la reunión de la Revisión por la Dirección.</li> <li>Procede a elaborar el Acta de la Revisión por la Dirección y la pasa a firma a los participantes en la reunión.</li> <li>Informa a los jefes de proceso de las acciones que se determinaron en la Revisión por la Dirección.</li> <li>Resguarda la información como evidencia de la Revisión por la Dirección</li> </ul>	Plan de Acción de la Revisión por la Dirección (DIACO-RP-FO-07) Acta de Reunión Medios de Comunicación
Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe los requerimientos de las acciones a realizar.</li> <li>Realizan las acciones correctivas y proceden a la entrega al Asistente de gestión de calidad para evidenciar el cumplimiento de las mismas.</li> </ul>	Medio de Comunicación
Asistente Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe las evidencias de las acciones de los jefes de proceso</li> <li>Procede archivar en la Revisión por la Dirección y Resguarda la información.</li> </ul>	Medio de Comunicación

7. FLUJOGRAMA





	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RP-PR-02
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 05 Hoja: 9 de 9

## 8. REGISTROS

Título	Código	Versión
Revisión por la Dirección, (presentación electrónica)	N/A	
Acta de Reunión	DIACO-RP-FO-06	02
Plan de Acción de Revisión por la Dirección	DIACO-RP-FO-07	02
Planificación y Objetivos de Calidad.	DIACO-RP-PL-01	01

## 9. ANEXOS: N/A