

Sistema de Gestión de la Calidad

CONTROL DE DOCUMENTOS

DIACO-GC-PR-01

Versión 06

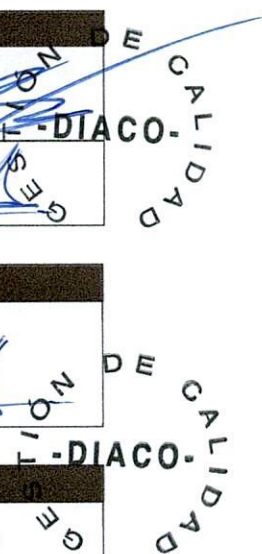
Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	25/01/2024	<i>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos</i> DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	25/01/2024	<i>[Firma]</i>
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	25/01/2024	<i>[Firma]</i>

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad	25/01/2024	<i>[Firma]</i>


Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad	25/01/2024	<i>[Firma]</i>

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	10
6. PROCEDIMIENTO	11
7. FLUJOGRAMA	13
8. CODIFICACION DE LOS PROCESOS Y DOCUMENTOS DEL SGC.....	14
9. REGISTROS	16
10. ANEXOS	16

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 06 Página: 3 de 16

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la aprobación, identificación, revisión, publicación, distribución, acceso, almacenamientos, seguridad, alteración, cambio, retiro o disposición de documentos, y definir las responsabilidades sobre estas actividades.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda la información documentada que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), así como los documentos de origen externo.

3. DEFINICIONES

3.1 Aprobación de Documentos Es el acto mediante el cual se validez y vigencia a los requisitos que contiene. La aprobación es competencia de la autoridad que haya sido designada para realizarla.


3.2 Administración de Documentos: Controla el período de vida de un documento, es decir, desde su creación, publicación, quien y cuando lo usa o elimina durante el periodo de vida que tiene el documento. Así mismo implica el control total de la información.

3.3 Copia no controlada: Son copias de aquellos documentos que se emiten ante solicitud de una dependencia o usuario y que eximen al emisor de la responsabilidad del control de actualización.

3.4 Copia controlada: son copias de todos aquellos documentos sujetos al control de su tenencia una vez aprobados.

3.5 Control de Documentos: Es un conjunto de medidas que se toman para regular la preparación, revisión, aprobación, publicación, distribución, acceso, almacenamientos, seguridad, alteración, cambio, retiro o disposición de documentos.

3.6 Documento: Información y su medio de soporte. Incluye: manuales, procedimientos formatos e instructivos ya sean internos o externos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 06 Página: 4 de 16

3.7 Documento Externo: Es aquel documento que es utilizado en la Institución, en algún proceso que no es generado por este, sino que, por algún otro emisor fuera de la Institución (Normas, Leyes, Reglamentos etc).

3.8 Especificación: Documento que establece requisitos.

3.9 Gestión de la calidad: Incluye el establecimiento de una política de calidad y objetivos de calidad.

3.10 Información Documentada: Información requerida a ser controlada y mantenida por una Institución y el medio en el que es contenida

3.11 Listado Maestro: Registro que indica el código, título, versión, fecha vigencia y poseedores de las copias controladas de un documento.

3.12 Manual de la calidad: Es el documento que establece los objetivos, Política de Calidad, describe el compromiso de la Institución hacia el Sistema de Gestión de la Calidad con el que se dota para evaluar sus procesos, procedimientos y actividades relacionadas al SGC.


3.13 Publicación de Documentos: Se hace referencia, al acto mediante el cual se hace público o se da a conocer determinada información.

3.14 Procedimiento: Es un documento que describe la secuencia de pasos necesarios para asegurar la correcta ejecución de las actividades. En general, un procedimiento define "qué se debe hacer", "quién lo debe hacer", "cómo" y "con qué registros" se debe realizar.

3.15 Registro: Documento que da Fe de los resultados obtenidos o proporciona evidencia de la realización de una actividad sea cual sea el medio. (computadora, papel, etc.).


3.16 Versión: Se refiere al número asignado a un documento luego de una revisión que incluya un cambio. El número de versión deberá empezar en uno (1).

3.17 Vigencia: Período de tiempo desde el cual un documento tiene validez para su utilización dentro del SGC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 06 Página: 5 de 16


4. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1 Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- se han establecido como documentos los siguientes: Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión, Visión, Partes Interesadas, Contexto de la Organización, Manual de Calidad, Manual de Puestos, Matriz de Riesgos y Oportunidades, Matriz de Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad, Fichas de Proceso, Manuales de Procedimientos, Formatos, y documentos de Origen Externo.
- 4.2 Todos los registros son documentos especiales, su control se establece en el Procedimiento de Control de Registros **DIACO-GC-PR-02**.
- 4.3 Para que el control de los documentos sea eficaz dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se hace necesario definir la forma en la cual se administraran los mismos, desde su creación, elaboración, revisión, aprobación, publicación, distribución, hasta su disposición final una vez se vuelvan obsoletos.
- 4.4 Todo documento será válido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad si cumple con el siguiente formato:
- Encabezado: el cual deberá incluir el logo Oficial de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
 - Título del documento,
 - Código del documento, el cual está conformado por el nombre abreviado de la Institución, siglas de identificación del documento que se trate y su número,
 - Versión y el número de la página.
 - Se exceptúan de cumplir con este encabezado, la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión y Visión para la publicación en los medios de comunicación, así también los documentos de origen externo se excluyen del encabezado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 06 Página: 6 de 16


4.5 El Manual de Gestión de la Calidad contiene los siguientes elementos, así como todos los requisitos aplicables y no aplicables de la Norma ISO 9001-2015.

- Caratula
- Índice
- Título
- Objetivo del manual
- Contexto de la Organización
- FODA
- Conocimiento de la Organización y de su Contexto
- Visión
- Misión
- Valores y Principios
- Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
- Alcance
- Elaboración, Revisión, Aprobación y Modificación
- Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos (Mapa de Procesos)
- Enfoque de Procesos
- Liderazgo
- Enfoque al Cliente
- Política de Calidad
- Comunicación de la Política de Calidad
- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- Planificación
- Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
- Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos
- Objetivos de la Calidad
- Ponderación de los Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad.
- Planificación de los Cambios
- Apoyo
- Recursos
- Personas
- Infraestructura
- Ambiente para la operación de los procesos
- Recursos de Seguimiento y medición
- Conocimiento de la Organización
- Competencias
- Toma de Conciencia

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 06 Página: 7 de 16

- Comunicación
- Información Documentada
- Documentos Obligatorios del SGC
- Creación, Actualización
- Control de la Información Documentada
- Operación, Planificación y Control Operacional
- Requisitos para los productos y servicios
- Comunicación con el Cliente
- Determinación, Revisión y Cambios en los Requisitos para los productos y servicio.
- La No Aplicabilidad del Requisito 8.3.
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Tipo y Alcance del Control
- Información para los proveedores externos
- Producción y provisión del servicio
- Control de la producción y de la provisión del servicio
- Identificación y trazabilidad
- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos y Preservación
- Actividades posteriores a la entrega
- Control de Cambios
- Liberación de los servicios
- Control de las salidas no conformes
- Evaluación del desempeño
- Satisfacción del cliente
- Análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección
- Mejora
- No conformidad y Acción Correctiva
- Mejora continua
- Anexos (Estructura Institucional y Fichas de Procedimientos)

- Organización: Descripción del cumplimiento de los requisitos de la sección 4, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.2, 5.3, 6, 6.2 y 6.3 de la norma ISO 9001- 2015 con relación a la Institución, la cual incluye: El contexto de la Institución, Liderazgo y compromiso, la declaración de la Política, Objetivos de Calidad y la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 06 Página: 8 de 16

4.6 Todo documento que se denomine Procedimiento debe de contener:

- **Objetivos:** En el cual se explique la intención del documento.
- **Alcance:** En el cual se delimita las áreas en las cuales el procedimiento es aplicable.
- **Definiciones:** No tiene carácter de obligatorio, es acá en donde se aclaran términos utilizados por personal de un proceso y que puedan no ser entendidos por personal de un proceso ajeno.
- **Disposiciones Generales:** Son indicaciones a nivel general
- **Responsabilidades:** Señala la o las personas que usan y son responsables del documento.
- **Procedimiento:** Narra los pasos a seguir y determinar la trazabilidad del mismo.
- **Flujograma:** Representación gráfica del procedimiento
- **Registros:** Son todos aquellos formatos, programas, fichas que se utilizan en el Manual de Procedimiento.
- **Anexos:** No tienen carácter de obligatorio, incluye material de apoyo al procedimiento.


4.7 Toda aprobación y autorización de un documento, incluidos los registros, que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad estará a cargo de la Dirección o Subdirección.

4.8 Para categorizar un documento como aprobado y autorizado es necesario que los responsables de la aprobación, revisión, elaboración y documentación firmen la caratula contenida en la primera hoja del documento en la casilla correspondiente.

4.9 El jefe de proceso es responsable de la creación, elaboración y actualización de un documento dentro del Sistema de Gestión de la Calidad quienes deberán presentarlo a Gestión de Calidad para que realice la revisión y análisis de los mismos.

4.10 El jefe de proceso será responsable del uso de los formatos dentro de su proceso, así como del retiro de los documentos de versiones anteriores para evitar el mal uso, hasta su disposición final.

- 4.11** La documentación que forma parte del SGC se encuentra en formato digital, y si fuera necesario en formato papel, la cual debe de ser solicitada a Gestión de Calidad para uso editable.
- 4.12** Gestion de calidad tiene a su cargo la conservación de los documentos originales y en vigencia, para que sea accesible y esté disponible.
- 4.13** Una vez aprobado un documento, Gestión de Calidad revisa y verifica Conjuntamente con la documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad, el código y la versión y gestiona firmas.
- 4.14** Gestión de Calidad realiza la divulgación de la información a los jefes de proceso cuando se tratare de cambios en: Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión, Visión, Partes Interesadas, Ponderación de Indicadores que aportan a Objetivos de Calidad, u otros cabios o directrices dadas por Dirección o Subdirección.
- 4.15** Los jefes de proceso son los responsables de dar a conocer al personal bajo su cargo los cambios, y documentos aprobados y donde se encuentran disponibles para consulta en el Sistema Ariane, esto incluye los documentos de origen externo (Normas ISO, Ley de Protección al Consumidor y Usuario).
- 4.16** Todo documento se considera obsoleto media vez este cambie a una nueva versión para mejora continua, el cual quedará archivado el documento original en forma magnética en una carpeta para documentos obsoletos, luego de que se haya aprobado la nueva versión y subida al Sistema Ariane. Posteriormente se estarán destruyendo en el lapso de 6 mes en forma digital y editable.
- 4.17** Cada Jefe de Proceso es responsable de que, las copias de los documentos cuando se vuelvan obsoletos, las debe de recolectar y destruir los mismos.
- 4.18** Gestión de Calidad tendrá el resguardo de la información Original de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, en forma impresa y una copia en disco compacto para asegurar la integridad del mismo.
- 4.19** Todo el personal involucrado dentro del Sistema de Gestión podrá accesar a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Sistema Ariane, para consulta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 06 Página: 10 de 16

- 4.20** Los documentos de origen externo pueden tenerse como copias físicas para consulta por el personal, pero no se consideran documentos controlados. Para efectos de auditoría los documentos oficiales son los que se encuentran en el sistema Ariane.
- 4.21** Cuando surja un nuevo documento externo dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, la aprobación para incluirlos está a cargo de la Dirección. Para este tipo de documentos, no se cuenta con un registro de Control de Documentos Externos.
- 4.22** Toda la documentación del Sistema de Gestión que fuere requerida de forma editable será solicitada por los jefes de proceso a Gestión de calidad esto para evitar el uso de versiones anteriores.
- 4.23** Los documentos de uso electrónico se publicará solo el formato con su encabezado siendo los siguientes:
- Matriz de Riesgos y Oportunidades (DIACO-RP-MT-01), debido a que la información es propia de cada proceso.
 - Control de acciones correctivas y corrección (DIACO-GC-FO-08)
 - Bitácora de control de Cambios (DIACO-GC-FO-02)
- 4.24** Todo cambio, actualización, creación, de documentos para el Sistema de Gestión de la Calidad se realizará después de practicar la auditoría interna ya sea esta en la primera o segunda auditoría programada.

5. RESPONSABILIDADES:

- 5.1 Dirección o Subdirección es responsable de:** Autorizar, aprobar y firmar los cambios generados en los documentos.
- 5.2 Gestión de Calidad es responsable de:** Revisar y analizar los cambios propuestos en los documentos, gestiona firmar y realiza la publicación de la información del Sistema de Gestión dentro del Sistema de Gestión de Calidad (Sistema Ariane).
- 5.3 Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad es responsable de:** Codificar, revisar las versiones de los documentos y actualizar: Control Maestro de Documentos (DIACO-GC-FO-01), Bitácora de Control de Cambios (DIACO-GC-FO-03), y Control de Registros (DIACO-GC-PR-02).

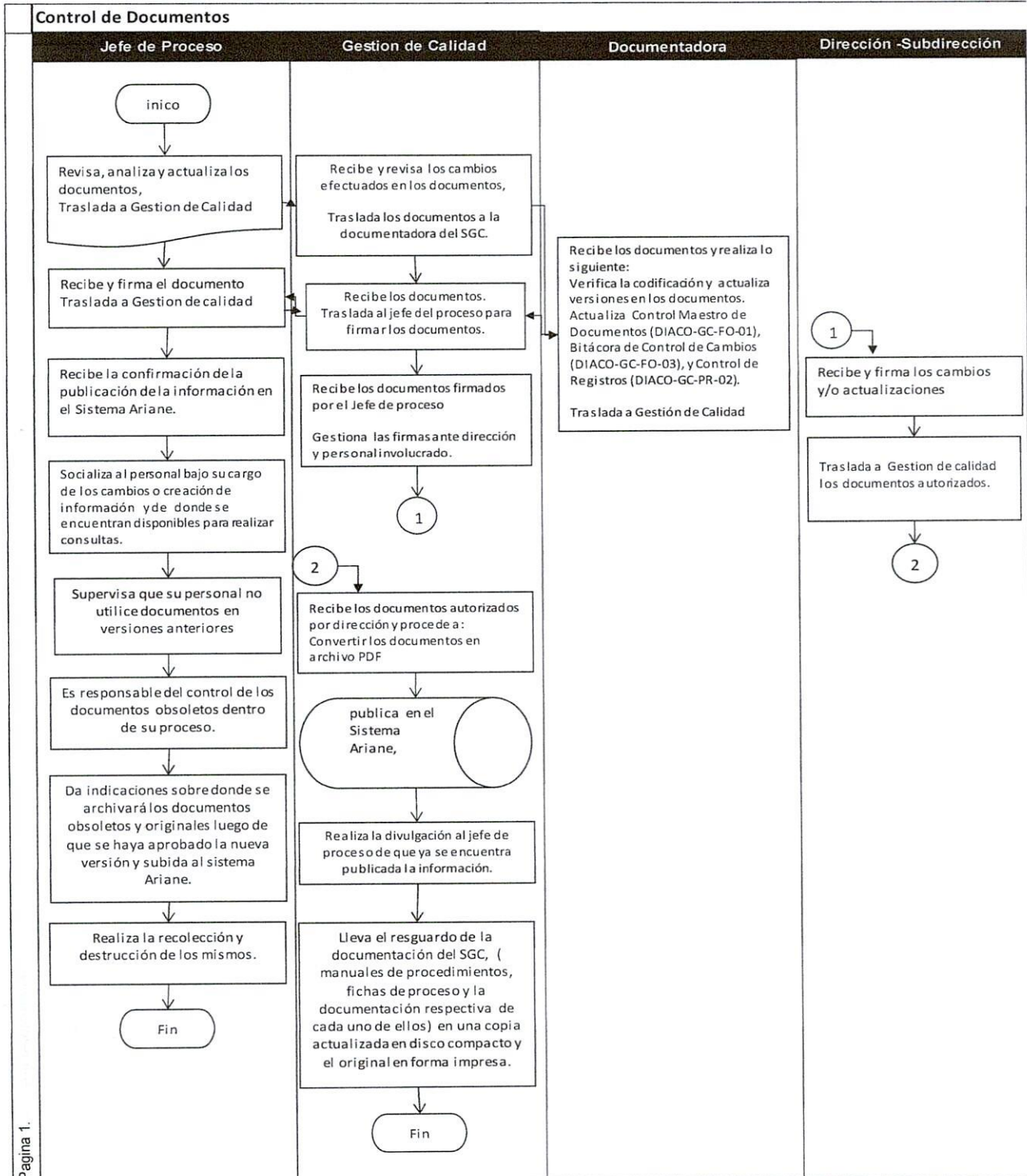
5.4 Jefes de Proceso son responsables de: Revisar y analizar sus documentos para la mejora continua, es decir, modificarlos y actualizarlos de ser necesario para el mejor desempeño de sus actividades.


6. PROCEDIMIENTO

FASE	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Elaboración, modificación y/o actualización de documentos	Jefe de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Revisa, analiza y actualiza los documentos, Traslada a Gestión de Calidad 	
Revisión de los Documentos	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa los cambios efectuados en los documentos, Traslada los documentos a la documentadora del SGC. 	
Control de Documentos, Codificación, actualización y Administración de documentos.	Documentadora del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los documentos y realiza lo siguiente: Verifica la codificación y actualiza versiones en los documentos. Actualiza Control Maestro de Documentos (DIACO-GC-FO-01), Bitácora de Control de Cambios (DIACO-GC-FO-03), y Control de Registros (DIACO-GC-PR-02). Traslada a Gestión de Calidad 	
	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los documentos Traslada al jefe del proceso para firmar los documentos. 	
	Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y firma el documento Traslada a Gestión de calidad 	
	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los documentos firmados por el Jefe de proceso Gestiona las firmas ante dirección y personal involucrado. 	
Aprobación de Cambios de Documentos	Dirección, Subdirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y firma los cambios y/o actualizaciones realizados, Traslada a Gestión de calidad los documentos autorizados. 	
Publicación de la creación o modificación de documentos	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los documentos autorizados por dirección y procede a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convertir los documentos en archivo PDF ✓ Realiza la publicación en el sistema de Gestión de Calidad -Sistema Ariane-. Realiza la divulgación al jefe de proceso de que ya se encuentra publicada la información. 	Control Maestro de Documentos (DIACO-GC-FO-01)
Divulgación Socialización de la creación o modificación de documentos		Medio de comunicación.	
Divulgación Socialización	Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la confirmación de la publicación de la documentación en el Sistema Ariane. 	Listado de Asistencia

FASE	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
de la creación o modificación de documentos		<ul style="list-style-type: none"> Socializa al personal bajo su cargo de los cambios o creación de información y de donde se encuentran disponibles para realizar consultas. 	(DIACO-RH-FO-02)
Aseguramiento de la Integridad de los documentos	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Lleva el resguardo de la documentación del SGC, (manuales de procedimientos, fichas de proceso y la documentación respectiva de cada uno de ellos) en una copia actualizada en disco compacto y el original en forma impresa. 	CD/Carpeta Documentos Originales
Documentos obsoleto	Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa que su personal no utilice documentos en versiones anteriores Es responsable del control de los documentos obsoletos dentro de su proceso. Da indicaciones sobre donde se archivará los documentos obsoletos y originales luego de que se haya aprobado la nueva versión y subida al sistema Ariane. 	Carpeta Magnética
Destrucción de los documentos	Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Realizaran la recolección y destrucción de los mismos. 	

7. FLUJOGRAMA




	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 06 Página: 14 de 16

8. CODIFICACION DE LOS PROCESOS Y DOCUMENTOS DEL SGC

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.	RP
Gestión de Calidad	GC
Auditoria Interna	AI
Atención Y Resolución de La Queja	AQ
Administrativo Sancionatorio	AS
Verificación de La Queja	VQ
Adquisiciones y Contrataciones de Bienes, Suministros y Servicios a través de las diferentes modalidades de compra	CO
Recursos Humanos	RH
Informática	IN
Información Y Educación	IE

TIPO DE DOCUMENTO	IDENTIFICACIÓN	CORRELATIVO
Política de Calidad	PC	N/A
Objetivos de Calidad	OC	N/A
Partes Interesadas	PI	N/A
Misión	MI	N/A
Visión	VI	N/A
Contexto de la Organización	CX	N/A
Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad	PO	N/A
Planificación y Objetivos de Calidad	PL	N/A
Manual	MA	00
Procedimiento	PR	00
Formato	FO	00
Especificación	ES	00
Ficha de Proceso	FP	00
Matriz	MT	00
Documento Externo	Nombre del documento	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-01 Versión: 06
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 16 de 16

9. REGISTROS

Título	Código	Versión
Control Maestro de Documentos	DIACO-GC-FO-01	04
Control de Documentos Externos	DIACO-GC-F0-02	04
Bitácora de Control de Cambios (electrónico)	DIACO-GC-FO-03	04
Formato Gestión del Cambio	DIACO-GC-FO-	03

10. ANEXOS

N/A