

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión:</b> 12
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Hoja: 1 de 53

**Manual de Procedimiento**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**DIACO-RP-MA-01**

**Versión 12**

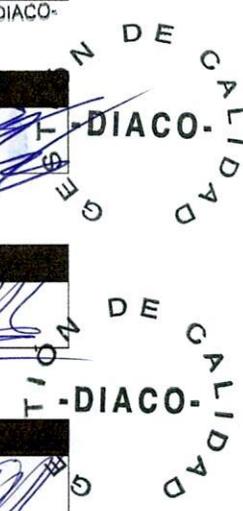
Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Claudia Karina Donis Saézn	Directora en Funciones Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	06/03/2024	 Licda. Karina Donis, MSc. Directora en Funciones Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	06/03/2024	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	06/03/2024	

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad	06/03/2024	

**Rige a partir del:** 07 de marzo de 2024



	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 2 de 53</b>

## INDICE

TITULO .....	5
Objetivo del Manual .....	6
4. Contexto de la organización .....	7
4.1. Comprensión de la Organización .....	10
Historia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor .....	10
–DIACO– .....	10
Visión: .....	11
Misión: .....	11
Valores Y Principios: .....	12
4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas .....	13
4.3. Alcance .....	14
Elaboración, revisión, aprobación y modificación .....	14
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos .....	14
Enfoque de Procesos: .....	15
5. Liderazgo .....	16
5.1. Liderazgo Y Compromiso .....	16
5.1.2 Enfoque al Cliente .....	17
5.2. Política .....	17
5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad .....	17
POLITICA DE CALIDAD .....	18
DIACO .....	18
5.2.2 Comunicación de la política de calidad .....	18
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización .....	18
6. Planificación .....	19
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades .....	19
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos .....	19
OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	20

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 3 de 53</b>

6.3 Planificación de los Cambios.....	22
7. Apoyo.....	23
7.1 Recursos.....	23
7.1.2 Personas .....	23
7.1.3. Infraestructura.....	23
7.1.4. Ambiente para la Operación de los Procesos .....	23
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.....	24
7.1.5.1 Generalidades .....	24
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones .....	24
7.1.6 Conocimiento de la Organización.....	24
7.2 Competencias .....	24
7.3 Toma de Conciencia .....	24
7.4 Comunicación .....	25
7.5 Información Documentada.....	25
7.5.1 Documentos Obligatorios Del SGC.....	25
7.5.2 Creación, actualización y 7.5.3 Control de la Información Documentada .....	25
8. Operación .....	26
8.1 Planificación y Control Operacional.....	26
8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	26
8.2.1 Comunicación con el Cliente.....	26
8.2.2 al 8.2.4. Determinación, Revisión y Cambios en los Requisitos para los productos y servicio.....	27
8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios. ....	27
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	27
8.4.1 Generalidades .....	27
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	28
8.4.3 Información para los proveedores externos.....	28
8.5. Producción y provisión del servicio .....	28
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio y 8.5.2 Identificación y trazabilidad .....	28
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos y 8.5.4. Preservación.....	29

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 4 de 53</b>

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	29
8.5.6 Control de los cambios.....	29
8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 8.7.1 y 8.7.2 .....	30
9 Evaluación del desempeño.....	30
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	30
9.1.1 Generalidades .....	30
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	30
9.1.3 Análisis y evaluación .....	30
9.2 Auditoría interna .....	30
9.3 Revisión por la dirección .....	31
9.3.1 Generalidades .....	31
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.....	31
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección .....	31
10. Mejora .....	31
10.1 Generalidades .....	31
10.2 No conformidad y Acción Correctiva.....	32
10.3 Mejora continua.....	32
ANEXO 1.....	33
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	33
ANEXO 2 Fichas De Procesos.....	34

	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-	Código: DIACO-RP-MA-01 Versión: 12
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Hoja: 5 de 53

## TITULO

Manual de Procedimiento de  
Gestión de la Calidad  
Dirección de Atención y Asistencia al  
Consumidor -DIACO-  
Ministerio de Economía.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 6 de 53</b>

### **Objetivo del Manual**

Describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad a través de la identificación de los procesos y procedimientos, los cuales detallan las actividades que deben desarrollarse en la Institución, para garantizar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, de acuerdo con los requisitos legales y aplicables de la Norma ISO 9001:2015.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 7 de 53</b>

#### **4. Contexto de la organización**

DIACO, es una dependencia del Ministerio de Economía, con interdependencia funcional y técnica; con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento.

El Objetivo principal, es coordinar las áreas funcionales facilitando los procesos, la planificación y organización de actividades en consecución de alcanzar las metas con eficiencia y eficacia, optimizando los recursos en beneficio de los Consumidores y Usuarios, clientes internos y partes interesadas.

Dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se cuenta con 3 Procesos Directivos, 3 Procesos Operativos y 3 Procesos de apoyo, los cuales se detallan a continuación.

##### **Procesos Directivos (3)**

- ✓ Revisión y Planificación
- ✓ Gestión de la Calidad
- ✓ Auditoría Interna

Estos se encargan de la coordinación, revisión, análisis y mejora del SGC.

##### **Procesos Operativos (4)**

- ✓ Atención y Resolución de la Queja,
- ✓ Verificación de la Queja
- ✓ Administrativo Sancionatorio

Estos tienen a su cargo la resolución de las quejas desde la recepción hasta la resolución de las mismas.

- ✓ Información y Educación al Consumidor y Usuario.

Este proceso tiene a su cargo promover y divulgar información de los derechos de los consumidores, siendo estos 4 procesos los misionales del Sistema de Gestión de la Calidad.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 8 de 53</b>

**Procesos de Apoyo:(3)**

- ✓ Departamento de Recursos Humanos: Es el responsable de proveer y desarrollar el recurso humano calificado para alcanzar los objetivos de la Institución.
- ✓ Departamento de Adquisiciones y Contrataciones: Es el responsable de ejecutar los requerimientos de compra de bienes y servicios de la Institución.
- ✓ Departamento de Tecnología de la Información: Es el responsable de la administración de los sistemas operativos y dar soporte a los equipos de trabajo de los clientes internos de la Central así como a las Sedes departamentales.

 <p><b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</p>	<p><b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b></p>	<p><b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01</p> <p><b>Versión:</b> 12</p>
	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Hoja:</b> 9 de 53</p>

### ANÁLISIS -FODA-

Se realizó el análisis del entorno Interno y Externo de la Institución, utilizando la herramienta del FODA, lo que evidencia las Fortalezas y Debilidades de la Institución, así como las oportunidades y amenazas que plantea el entorno externo, para darles una respuesta adecuada.

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distintas plataformas de acceso para la atención y comunicación con consumidores y usuarios.</li> <li>2. Procedimientos Institucionalizados y de aplicación general.</li> <li>3. Representación de la Institución a nivel nacional</li> <li>4. Legislación que respalda las funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.</li> <li>5. Miembro en distintos Organismos Internacionales de Protección al Consumidor.</li> <li>6. Suscripción de distintos Convenios Interinstitucionales</li> <li>7. Certificación ISO 9001:2015</li> <li>8. Contar con servicio Outsourcing de Call Center.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiente infraestructura física en oficina Centrales y Sedes Departamentales.</li> <li>2. Falta de gestión y resguardo de la información</li> <li>3. Dependencia administrativa para agilizar y eficiente la ejecución presupuestaria</li> <li>4. Limitaciones en la ejecución presupuestaria.</li> <li>5. Incumpliendo del plazo para convertirnos en Procuraduría</li> <li>6. Aplicación de Ley de Protección al Consumidor y Usuario de forma supletoria.</li> <li>7. Mejorar la presencia territorial a nivel nacional</li> </ol>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento de la Certificación Norma ISO 9001:2015</li> <li>2. Ampliar el alcance de la certificación ISO 9001:2015</li> <li>3. Convertir a la -DIACO- de conformidad con la Ley en Procuraduría de Defensa al Consumidor y Usuario</li> <li>4. Contar con el apoyo Internacional de Instituciones homologas para el intercambio de experiencias.</li> <li>5. Aumentar y fortalecer la cobertura Institucional a nivel nacional.</li> <li>6. Actualización de los procedimientos institucionales.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las condiciones de la realidad social y seguridad del país.</li> <li>2. Cambios de políticas presupuestarias y priorización de otros temas.</li> <li>3. Cambio de autoridades.</li> </ol>

### FODA DIACO

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 10 de 53</b>

#### **4.1. Comprensión de la Organización**

##### **Historia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-**

El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió la primera Ley (Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985), cuyo objetivo era el de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por ende, su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha Ley contemplaba.

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que las Naciones Unidas, en su Resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985, definieron el quehacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores. Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha Organización; de esa cuenta se promulgaron la Ley y el Reglamento antes indicados.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

No es sino hasta el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero de ese año de la Constitución de la República de Guatemala, la que en su artículo 119 "Obligaciones del Estado", señala que son fundamentales para el Estado, entre otras, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos (literal i).

En cuanto a lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), como tal, esta fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el 4 de septiembre de 1995, conforme el artículo 1 del Acuerdo Gubernativo No. 425-95. En esa fecha se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y se estableció su competencia en cuanto a

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 11 de 53</b>

orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de octubre de dicho año, explica sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

Dados los cambios que implicó el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Organismo Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la Ley vigente de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia. Dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto No. 006-2003 (Vigente a partir del 26 de marzo de 2003), proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios que dicha Ley le confiere.

**Visión:**

Ser una institución confiable y efectiva en su labor de protección y educación de los consumidores y usuarios, al alcance de toda la población.

**Misión:**

Asistir, educar y defender a los consumidores y usuarios, para propiciar la plena vigencia de sus derechos y el desarrollo de una cultura de consumo responsable.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 12 de 53</b>

## Valores Y Principios:

### Valores:

- **Honestidad:** Es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y lo que se hace.
- **Respeto:** El respeto es un valor basado en la ética y en la moral.
- **Responsabilidad:** Forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.
- **Justicia:** Propiciar la equidad en las relaciones de consumo
- **Transparencia:** Es la capacidad que tiene un ser humano para que los otros entiendan claramente sus motivaciones, intenciones y objetivos.

### Principios:

- **Trabajo en Equipo:** Es una forma de organizar el trabajo que implica el trabajar en cooperación con otros de una manera coordinada, y dirigiendo todos sus esfuerzos a la consecución de un objetivo común.
- **Compromiso:** Es la capacidad que tienen todas las personas para tener conocimiento de la importancia que tiene el cumplir con su trabajo dentro del periodo que se le ha concertado.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado versus los resultados utilizados.

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 13 de 53</b>

## 4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Se realizó el análisis de las partes interesadas que están vinculadas con la Institución y que de alguna manera forman parte de los procesos que se desarrollan dentro del SGC. Partes Interesadas **DIACO-RP-MT-02**.

		<b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</b> <b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b>				Código: DIACO-RP-MT-02 Versión: 08 Rige a Partir de: Enero 2024.
PARTES INTERESADAS	PERTINENTE	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ACCIONES	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	RESPONSABLE
Consumidores, Usuarios y Proveedores	Si	Atención y Resolución de la Queja	Solución favorable de la queja interpuesta  Que DIACO interceda como mediador o conciliador de la queja interpuesta  Objetividad en la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario	Cumplimiento de procedimientos e indicadores del Proceso de Atención y Resolución de la Queja.	90% de Satisfacción de Consumidores  85% de cumplimiento para realizar audiencia de conciliación/visita de campo a partir de la asignación de la queja en un plazo de 10 días hábiles.  Resolver en un 85% quejas por la vía de conciliación cuando comparezcan ambas partes	Licda. Fabiola Esteban
Sociedad Civil	Si	Promover y divulgar los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios y del que hacer institucional	Que se respeten los derechos de los consumidores y usuarios	Realizar capacitaciones presenciales y virtuales, entrega de material educativo-informativo y promocional.	Cumplimiento del 90% anual de la meta vigente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre de personas capacitadas sobre sus Derechos y Obligaciones.  Cumplimiento del 90% anual de la meta vigente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre en la entrega del Material Educativo-Informativo y Promocional.	Lic. Mauro Cabrera
Proveedores de Bienes y Servicios	Si	Cumplimiento con los pagos en los plazos pactados  Requerimientos con especificaciones claras del producto o servicio  Cumplir con la Ley de Contrataciones del Estado	Cumplimiento de las obligaciones adquiridas.	Cumplimiento del procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones.	80% de cumplimiento en las compras frente a notas de trámite entregadas que cuenten con disponibilidad presupuestaria y cuota financiera del 6 al 5 de cada mes	Sra. Betsy Castro
Personal de DIACO	Si	Capacitaciones constantes	Cumplimiento del programa de capacitaciones establecido en el DNC	Realizar las gestiones para el cumplimiento del programa de capacitaciones	Cumplimiento del 100% del Programa de Capacitaciones.	Sr. Eddy Ardón
Gobierno	Si	Atender las demandas y requerimientos de la distintas instituciones gubernamentales	Brindar apoyo en las áreas que sean requeridas conforme al marco de la ley de protección al consumidor y usuario.	Apoyo interinstitucional	Solicitudes realizadas y convenios interinstitucional	Dirección

### REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

**NECESIDADES:** Aquello de lo que es imposible sustraerse, faltar o resistir.

**EXPECTATIVAS:** Esperanza de realizar o conseguir algo.

Elaborado por: Lic. Carina Centeno	Verificado por: Lic. Edy López  Cargo: Encargado Gestión de Calidad Firma:	Aprobado por: Lic. Ernesto Chávez  Cargo: Director Firma:
---------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 14 de 53</b>

#### **4.3. Alcance**

**“Atención y Resolución de las quejas presentadas por consumidores o usuarios por controversias con proveedores, Información y Educación al Consumidor y Usuario”.**

Sede Central: 7a. Avenida 7-61 zona 4,  
3er. Nivel Edificio Registro Mercantil; y  
Centro de Atención de Quejas del Consumidor: 6a. Avenida 0-35 zona 4,  
3er. Nivel Centro Comercial Plaza

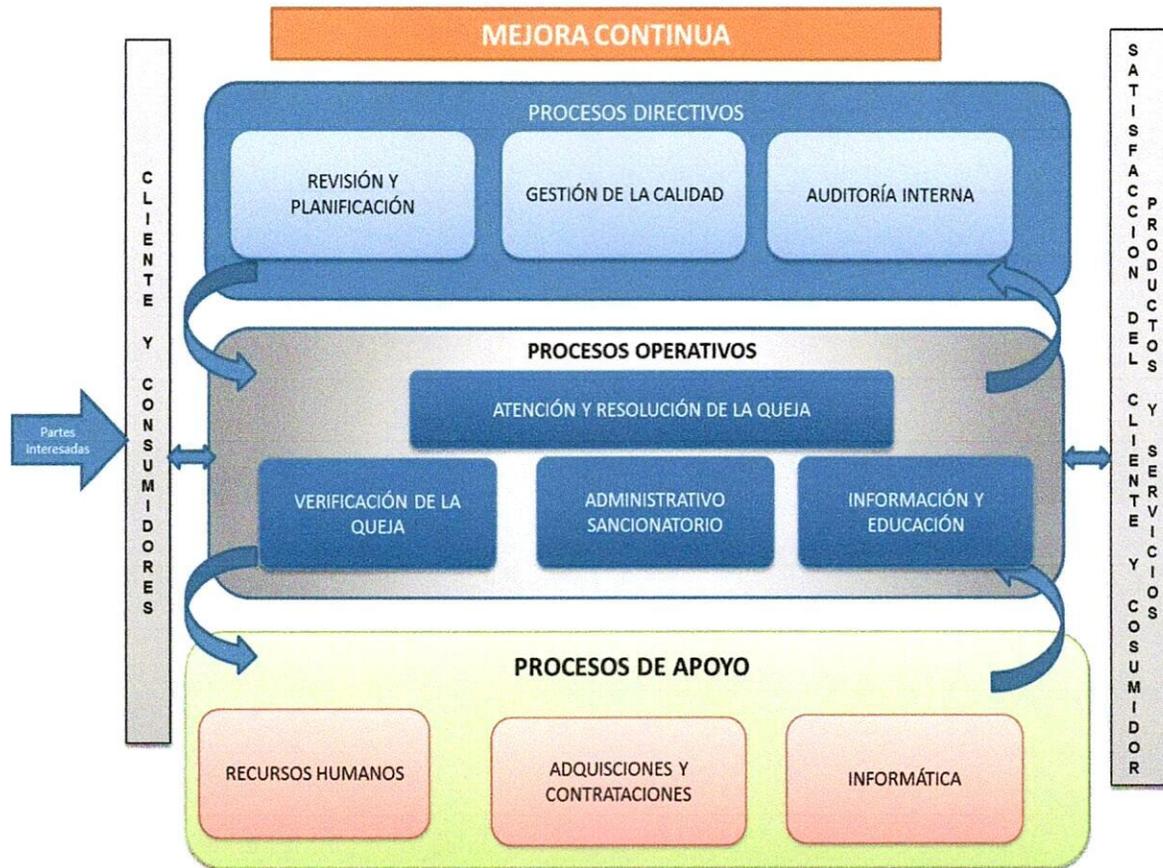
#### **Elaboración, revisión, aprobación y modificación**

La elaboración y revisión de este Manual de Gestión de la Calidad, debe ser realizada por la Dirección y Gestión de Calidad, al menos una vez al año o cuando se crea conveniente.

La aprobación se efectuará por la Dirección y las modificaciones pueden proponerse por Dirección, Gestión de Calidad y Dueños de Proceso.

#### **4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos**

La Dirección de DIACO ha establecido, documentado, implementado y mantiene el sistema de gestión de la calidad y realiza la mejora continua del mismo, en búsqueda de la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. El sistema de gestión de la calidad se ha estructurado en procesos, los cuales se observan en el mapa de procesos y las fichas de proceso respectivas y funcionan bajo la herramienta del PHVA.



### Enfoque de Procesos:

La gestión de procesos requiere una visión horizontal de la organización, es decir, que las actividades se realizan desde que se entra en contacto con el consumidor y usuario hasta que se termina la relación con el mismo. Todos los procesos tienen algo en común: describen actividades cuyo resultado crea valor para un usuario o consumidor. Sin embargo, no todos tienen la misma influencia en la actividad principal de la Institución. Por ello es necesario clasificar los procesos que facilite identificarlos y ordenarlos dentro de la Institución. En DIACO se clasifican de la siguiente forma:

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 16 de 53</b>

**Procesos Directivos:** Estos procesos, son realizados por la dirección, Sirven para gestionar la forma en que se toman decisiones sobre planificación, cambios y mejoras dentro del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución.

Entre ellos están los siguientes:

- Revisión y Planificación del SGC (RP)
- Gestión de la Calidad (GC)
- Auditoría Interna (AI)

**Procesos Operativos:** Son los procesos directamente relacionados con la prestación del servicio al consumidor y usuario. Estos procesos son:

- Atención y Resolución de la Queja (AQ)
- Verificación de la Queja (VQ)
- Administrativo Sancionatorio (AS)
- Información y Educación al Consumidor y Usuario (IE)

**Procesos De Apoyo:** Sirven para suministrar todo aquello que la Institución necesita y para que los procesos operativos logren la mayor eficacia y eficiencia. Estos procesos son:

- Recursos Humanos (RH)
- Adquisiciones y Contrataciones (CO)
- Informática (IN)

## 5. Liderazgo

### 5.1. Liderazgo Y Compromiso

El liderazgo de DIACO está ejercido por Dirección y Sub-dirección (Alta Dirección) y los responsables de cada proceso, juntos conducen el SGC a la eficacia y a la mejora continua:

**La Alta Dirección y los responsables de cada proceso aseguran que:**

- La política de calidad y los objetivos de DIACO son compatibles con la planificación estratégica de la institución.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 17 de 53</b>

- La política es comunicada, entendida y aplicada
- Los riesgos se identifican, analizan y se les da seguimiento
- El SGC se encuentra integrado por los procesos: Directivos, Operativos y de Apoyo.
- Se promueve el conocimiento del enfoque de procesos y la mejora continua del SGC.
- Se planifica la disposición de los recursos necesarios para el SGC a través de un presupuesto anual.
- Se comunica la importancia del trabajo de las personas para lograr la eficacia del SGC y los requisitos establecidos en el sistema a través de medios de comunicación establecidos en la Institución.
- Que el manual de funciones y perfiles de puesto tengan definidas las responsabilidades, autoridades y roles. Se estableció un plan anual de capacitaciones para determinar, comprobar, capacitar y evaluar las competencias necesarias del personal.

En ausencia del Director, asume el mando la Subdirectora, con apoyo de Gestión de Calidad, Auditoría Interna y Jefes de cada Proceso.

### **5.1.2 Enfoque al Cliente**

La Dirección de DIACO asegura la oportuna y adecuada atención a los consumidores y usuarios, cliente interno y partes interesadas, además del cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en los puntos 8.2.1 y 9.1.2 de este manual.

## **5.2. Política**

### **5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad.**

DIACO a través de la Alta Dirección establece, implementa y mantiene su política de calidad, la cual es apropiada al propósito y contexto de la institución y apoya al objetivo estratégico, proporcionando un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad e incluye el cumplimiento los requisitos del SGC y de la mejora continua.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 18 de 53</b>

## **POLITICA DE CALIDAD DIACO**

**Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo con la legislación a través de procesos eficaces, aplicando la mejora continua y fomentando relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.**

### **5.2.2 Comunicación de la política de calidad**

La Dirección de DIACO asume el compromiso de difundir esta política de calidad a todo su personal, mediante la publicación de este Manual de Gestión de la Calidad en el Sistema ARIANE, Pagina Web, fondos de pantalla en las computadoras de los colaboradores y publicado en rótulos de acrílico.

### **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La Dirección ha establecido las relaciones entre el personal de DIACO las cuales se resumen en el organigrama (ver Anexo 1.)

Las responsabilidades y autoridades se encuentran definidas y consignadas en las descripciones de cargos de cada empleado.

La Dirección y Sub-dirección tienen la responsabilidad de asegurar que se ponga en práctica permanentemente los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y deberán:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, así como su desempeño de cualquier necesidad de mejora.
- Autorizar el programa anual de auditorías internas de calidad.
- Asegurar la resolución a tiempo de las acciones correctivas y correcciones.
- Propiciar la toma de acciones para abordar riesgos y oportunidades

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 19 de 53</b>

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.

Cumplir con los criterios para identificar, analizar y dar seguimiento a los riesgos relacionados en los procesos desarrollados en DIACO, que tiene como finalidad determinar los mecanismos para evaluar dichos riesgos y especificar los controles de seguimiento para minimizarlos o eliminarlos e identificar oportunidades de acuerdo a sus planes de acción. **Código: DIACO-RP-MT-01.**



### 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos

En DIACO está convencido de que el primer paso hacia el éxito de la institución es una correcta definición de objetivos.

Los objetivos de calidad de DIACO están determinados por Dirección, Jefes de Proceso y Personal Involucrado y proveen soporte necesario para su cumplimiento.

Se establecieron los objetivos de calidad para realizar todas las funciones pertinentes y los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad siendo los siguientes:

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 20 de 53</b>

## **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

### **Requisito 6.2 de la Norma ISO 9001-2015**

1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.
  
2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.
  
3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.

Estos mismos están sujetos a revisión, evaluación y cambios por la Alta Dirección debido a factores externos que están fuera del alcance del SGC.

Así mismo se realizó el análisis de los indicadores de los procesos que aportan a los Objetivos de Calidad quedando en el registro DIACO-RP-PO-01, y la planificación y objetivos de calidad en el registro DIACO-RP-PL-01.

DIACO		DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-							Código: DIACO-RP-PO-01								
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR		PONDERACIÓN DE INDICADORES QUE APORTAN A LOS OBJETIVOS DE CALIDAD							Versión: V-09								
									Vigencia: Enero 2024								
Política de Calidad	Objetivo de Calidad	Objetivo de la Calidad	Nombre del Proceso	Objetivos de Proceso	% de Aporte a los Objetivos	Indicador Ponderado	Indicador	Meta	Responsable	Frecuencia							
Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo con la legislación a través de procesos eficaces, aplicando la mejora continua; y fomentando relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.	1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.	5%	Información y Educación	Promover y divulgar información de los derechos del consumidor, en cumplimiento a los Artículos 1 y 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario	10%	5%	Cumplimiento del 90% anual de la meta vigente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre de personas capacitadas sobre sus Derechos y Obligaciones.	90%	Lic. Mauro Cabrera	Cuatrimestral							
	2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.	5%				5%	Cumplimiento del 90% anual de la meta vigente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre en la entrega del Material Educativo-Informativo y Promocional.	90%	Lic. Mauro Cabrera	Cuatrimestral							
	3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.		90%	Atención y Resolución de la Queja	Lograr que las quejas ingresadas, documentadas y distribuidas sean resueltas por la vía conciliatoria.	25%	10%	85% de cumplimiento para realizar audiencia de conciliación/visita de campo a partir de la asignación de la queja en un plazo de 10 días hábiles.	85%	Licda. Fabiela Esteban	Mensual						
							10%	Resolver en un 85% quejas por la vía de la conciliación cuando comparezcan ambas partes.	85%		Mensual						
							2.5%	Servicio no conforme no mayor a 3%.			Mensual						
							2.5%	90% de Satisfacción de Consumidores.	90%		Mensual						
				Administrativo Sancionatorio	Cumplir con el Procedimiento Administrativo Sancionatorio del Decreto 006-2003 y su Reglamento.	10%	5%	30 días hábiles máximo para notificar y celebrar segunda audiencia.	100%	5%	Servicio no conforme no mayor a 3%.		Licda. Maritza Medina	Mensual			
										2.5%	Servicio no conforme no mayor a 3%.			Mensual			
										2.5%	05 días hábiles para emitir la resolución de trámite, a partir del día siguiente de celebrada la segunda audiencia.	100%		Mensual			
				Verificación de la Queja	Verificar las quejas que traslada el Departamento de Servicio al Consumidor cuando se incumple cualquier línea de trabajo que desarrolla el Departamento de Verificación y Vigilancia.	10%	5%	Cumplir el plazo de verificación de las quejas de 10 días hábiles en un 90%.	90%	5%	Cumplir el plazo de verificación de las quejas de 10 días hábiles en un 90%.	90%	Lic. Herbert Orozco	Mensual			
										2.5%	Servicio no conforme no mayor a 3%.			Mensual			
										2.5%	Verificar al 100% las quejas recibidas.	100%		Mensual			
	Adquisiciones y Contrataciones	Adquirir bienes, suministros, obras y servicios a través de las diferentes modalidades de compra para satisfacer las necesidades de los consumidores y usuarios interno.	5%	5%	80% de cumplimiento en las compras frente a notas de trámite entregadas que cuenten con disponibilidad presupuestaria y cuota financiera del 6 al 5 de cada mes.	80%	5%	80% de cumplimiento en las compras frente a notas de trámite entregadas que cuenten con disponibilidad presupuestaria y cuota financiera del 6 al 5 de cada mes.	80%	Sra. Betsy Castro	Mensual						
							Recursos Humanos	Gestionar la contratación, inducción, capacitación, y coordinar la evaluación del desempeño del personal.	10%		5%	100%	5%	Cumplimiento del 100% del Programa de Capacitaciones.	100%	Lic. Eddy Andon	Mensual
													2.5%	Evaluación de la Eficacia de la capacitación 80%.	80%		
	Informática	Administrar los recursos de informática y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la organización. Administrar el portal Web y presentación de la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información de las bases de datos y los sistemas de información.	5%	2%	Atención de las solicitudes de servicio en un tiempo no mayor a 3 días hábiles.	100%	2%	Atención de las solicitudes de servicio en un tiempo no mayor a 3 días hábiles.	100%	Sr. Ludim Natarano	Mensual						
							1%	No más de 3 servicios no conformes realizados al mes.			Mensual						
							2%	Cumplimiento del 80% del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, de forma semestral.	80%		Semestral						
	Auditoría interna	Verificar el cumplimiento de la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad frente a los criterios de auditoría.	10%	5%	100% del cumplimiento del programa de auditoría.	100%	5%	100% del cumplimiento del programa de auditoría.	100%	Licda. Camila Cordero/Ligia Cordero	Anual						
							2.5%	Desempeño de auditores no menor a 75%.	75%								
2.5%							50% del cierre de acciones generadas en las auditorías internas, en el primer seguimiento.	50%									
Gestión de Calidad	Desarrollar, documentar, implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y realizar el control del sistema documental.	5%	2.5%	Cumplimiento de realizar al menos 2 revisiones de la Matriz de Riesgos por Proceso y Plan de Acción.	100%	2.5%	Cumplimiento de realizar al menos 2 revisiones de la Matriz de Riesgos por Proceso y Plan de Acción.	100%	Lic. Eddy López Jucá/ Camila Cordero	Semestral							
						2.5%	80% en el resultado de la evaluación del conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad una vez al año a todos los procesos.	80%		Anual							
Revisión y Planificación del SGC	Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad a intenciones planificadas, asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia.	10%	5.0%	Cumplimiento del 80% de los Objetivos de Calidad.	80%	5.0%	Cumplimiento del 80% de los Objetivos de Calidad.	80%	Alta Dirección	Mensual							
						5.0%	Cumplimiento de realizar 2 Revisiones por la Dirección al año de forma semestral.	100%		Semestral							
<b>Total Objetivos de Calidad</b>		<b>100%</b>	<b>Total suma de objetivos de procesos</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total de Procesos que Impactan el Objetivo</b>		<b>10</b>								

Meta de Objetivos de Calidad el 80% de cumplimiento.	Elaborado por: Camila Cordero Asistente Gestión de Calidad Firma:	Revisado por: Eddy López Encargado Gestión de Calidad Firma:	Aprobado por: Lic. Ernesto Chávez Director. Firma:
------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-											Código:DIACO-RP-PL-01			
FORMATO DE PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE CALIDAD											Versión V02			
											Vigencia: enero 2024			
Subproductos Plan Operativo Anual -POA-	Unidad de Medida	Objetivo de Calidad	Objetivos de la Calidad	Nombre del Proceso	Objetivos de Proceso	% de Aporte a los Objetivos	Indicador Ponderado	Indicador	Meta	Responsable	Frecuencia			
SUBPRODUCTO 007-001-0001: Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones	Persona	1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.	5%	Información y Educación al Consumidor y Usuario	Promover y divulgar información de los derechos del consumidor en cumplimiento a los Artículos 1 y 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario	10%	5%	Cumplimiento del 50% anual de la meta agente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre de personas capacitadas sobre sus Derechos y Obligaciones.	50%	Lic. Mauro Cáceres	Cuatrimestral			
	SUBPRODUCTO 007-001-0005: Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales											Persona		
ACCIÓN DE TRABAJO: Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y sesiones	5%				5%	Cumplimiento del 50% anual de la meta agente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre en la entrega del Material Educativo-Informativo y Promocional.	50%	Lic. Mauro Cáceres	Cuatrimestral			
SUBPRODUCTO 007-001-0003: Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Persona	3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua. 100% Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.	45%	Atención y Resolución de la Queja	Lograr que las quejas ingresadas, documentadas y distribuidas sean resueltas por la vía conciliatoria.	25%	10%	85% de cumplimiento para recibir audiencia de conciliación/visita de campo a partir de la expiración de la queja en un plazo de 10 días hábiles.	85%	Licda. Fabiola Estéban	Mensual			
							10%	Resolver en un 85% quejas por la vía de la conciliación cuando comparezcan ambas partes. Servicio no conforme no mayor a 7%.	85%		Mensual			
							2.5%	50% de satisfacción de Consumidores.	90%		Mensual			
							2.5%	30 días hábiles máximo para notificar y cesar segunda audiencia.	100%		Mensual			
							2.5%	Servicio no conforme no mayor a 2%.	100%	Licda. Matiza Medina	Mensual			
							2.5%	35 días hábiles para emitir la resolución de trámite, a partir del día siguiente de celebrada la segunda audiencia.	100%		Mensual			
							2.5%	Cumplir el plazo de verificación de las quejas de 10 días hábiles en un 80%.	50%		Mensual			
							2.5%	Servicio no conforme no mayor a 3%.			Mensual			
							10%	Verificar las quejas que tramita el Departamento de Servicio al Consumidor cuando se incurre cualquier línea de trabajo que desvirtúa el Departamento de Verificación y Vigilancia.	10%	Lic. Herbert Onofre	Mensual			
							2.5%	Verificar el 100% las quejas recibidas.	100%		Mensual			
Procesos de Apoyo	Persona	3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua. 100% Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la verificación de procesos eficaces y de mejora continua.	45%	Adquisiciones y Contrataciones	Adquirir bienes, suministros, obras y servicios a través de las diferentes modalidades de compra para satisfacer las necesidades de los	5%	5%	80% de cumplimiento en las compras frente a notas de trámite entregadas que cuenten con disponibilidad presupuestaria y cuota financiera del 6 a 8 días hábiles.	80%	Barely Castro	Mensual			
							5%	Cumplimiento del 100% del Programa de Capacitaciones.	100%					
							2.5%	Evaluación de la Eficacia de la capacitación 80%.	80%					
							10%	Destinar la contratación, inducción, capacitación y coordinar la evaluación del desempeño del personal.	10%	85%	Lic. Eddy Ardón	Mensual		
							2.5%	Mantener el nivel de competencia del personal en 85% de la calificación anual de la evaluación del desempeño.						
							5%	Administrar los recursos de informática y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la organización. Asegurar el soporte técnico y presencia de la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información de las bases de datos y los sistemas de información.	5%	2%	Atención de las solicitudes de servicio en un tiempo no mayor a 3 días hábiles.	100%		Mensual
							1%	No más de 3 servicios no conformes recibidos al mes.			Dr. Ludín Naranjo	Mensual		
							2%	Cumplimiento del 80% del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, de forma semestral.	80%			Semestral		
							5%	Verificar el cumplimiento de la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad frente a los criterios de auditoría.	10%	5%	100% del cumplimiento de programa de auditoría.	100%		
							2.5%	Desempeño de auditores no menor a 75%.	75%	Lic. Eva Marquán Rúa Corzo	Anual			
2.5%	50% del cierre de acciones generadas en las auditorías internas, en el primer seguimiento.	50%												
5%	Desarrollar, documentar, implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y realizar el control del sistema documental.	5%	2.5%	Cumplimiento de realizar al menos 2 reuniones de la Matric. de riesgos por Proceso y Plan de Acción.	100%		Semestral							
2.5%	80% en el resultado de la evaluación de conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad una vez al año a todos los procesos.	80%		Ely López /Carina Centeno	Anual									
5%	Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad e implementar mejoras, asegurando de su conformidad, idoneidad y eficacia.	10%	5%	Cumplimiento del 50% de los Objetivos de Calidad.	80%		Mensual							
5%	Revisión y Planificación del SGC	10%	5%	Cumplimiento de realizar 2 Revisiones por la Dirección al año de forma semestral.	100%		Semestral							
<b>Total Meta de los Objetivos de la Calidad</b>			<b>100%</b>	<b>Total suma de objetivos de procesos</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Total de Procesos que Impactan el Objetivo</b>	<b>10</b>					
Meta de Objetivos de Calidad el 80% de cumplimiento.											Revisado por:			
											Aprobado por:			
											Lic. Ernesto Chibac			
											Director			
											Firma			
											Firma			
											Firma			
											Firma			

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 23 de 53</b>

### 6.3 Planificación de los Cambios

Mediante la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, DIACO asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema. Los cambios que deban realizarse en el Sistema de Gestión de Calidad se analizan en la Revisión por la Dirección, para ello se estableció el Procedimiento de Gestión del Cambio (**DIACO-GC-PR-06**), para gestionar de manera adecuada los cambios que se presenten en el Sistema de Gestión de Calidad.

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

Se ha determinado los medios que permitan proporcionar y asegurar la disponibilidad de los recursos económicos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

#### 7.1.2 Personas

Se determina y se brinda a las personas, los ambientes necesarios para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de los procesos.

Se mantiene y se desarrolla el recurso humano que tiene perfectamente claro sus responsabilidades, autoridades y roles dentro de la institución mediante un manual de puestos.

Se determina, comprueba, se capacita y evalúa las competencias necesarias del personal de la institución.

#### 7.1.3. Infraestructura

La Infraestructura incluye edificio de las oficinas centrales y plaza Zona 4, equipos de cómputo (hardware y software), así como el mantenimiento de equipos e inventario del mismo.

#### 7.1.4. Ambiente para la Operación de los Procesos

DIACO proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y servicios mediante un ambiente adecuado en espacios físicos y factores humanos.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 24 de 53</b>

Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del servicio prestado a los usuarios son determinadas por los responsables de cada proceso y analizadas durante la revisión del sistema a fin de asegurar su adecuación en todo momento.

### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.**

#### **7.1.5.1 Generalidades**

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

Los Equipos de medición utilizados en DIACO corresponden a equipos físicos de trabajo tales como balanzas, masas y contenedores de volumen los cuales son calibrados cada año, según manual de procedimiento DIACO-VQ-PR-01.

#### **7.1.6 Conocimiento de la Organización**

DIACO cuenta con el conocimiento plasmado en la información documentada en el Sistema de Gestión de la Calidad Sistema ARIANE, tales como fichas de procesos, manuales de procesos, Ley reglamentaria aplicables a los procedimientos, de igual forma se encuentra el registro de los diferentes informes, elaborados por los jefes de proceso, adicionalmente registro de las capacitaciones que recibe el personal a través del proceso de capacitación DIACO-RH-PR-01.

### **7.2 Competencias**

La Dirección de DIACO asegura que el personal cuyas labores afecten la conformidad con los requisitos del servicio sea competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

### **7.3 Toma de Conciencia**

La Dirección de DIACO, establece acciones necesarias para que las personas sean conscientes de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, cuál es su contribución en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, los beneficios de la mejora del desempeño de los procesos o lo que implicaría el incumplimiento de los requisitos.

Las acciones incluyen: la exhibición de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión y Visión, estos están publicados en el Sistema AREANE y adicionalmente en lugares accesibles para todo el personal, la inducción al personal de nuevo ingreso, evaluación de la inducción al Sistema de Gestión de la

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 25 de 53</b>

Calidad, así como las auditorías internas y reuniones con los jefes de proceso esporádicamente. Cuando se amerite.

#### **7.4 Comunicación**

Con el propósito de establecer una comunicación conforme a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 y establecer una comunicación eficiente, se establecen los canales de comunicación, así como los actores involucrados en el procedimiento de comunicación **DIACO-GC-PR-01**.

#### **7.5 Información Documentada**

La Dirección de DIACO ha establecido la siguiente documentación obligatoria como parte del sistema de gestión de la calidad, la cual incluye:

##### **7.5.1 Documentos Obligatorios Del SGC**

1. Política de la Calidad DIACO-RP-PC
2. Objetivos de la Calidad DIACO-RP-OC
3. Manual de Gestión de la Calidad DIACO-RP-MA-01
4. Procedimiento de Control de Documentos DIACO-GC-PR-01
5. Procedimiento de Control de Registros de Calidad DIACO-GC-PR-02
6. Procedimiento de Auditoría Interna DIACO-AI - PR-01
7. Procedimiento de Control de Producto y Servicio No Conforme DIACO-GC-PR-04
8. Procedimiento de Acciones Correctivas y Corrección DIACO-GC-PR-03
9. Procedimiento de Riesgos y Oportunidades **DIACO-GC-PR-05**
10. Procedimiento de Gestión del Cambio **DIACO-GC-PR-06**

Los documentos del SGC propios de DIACO pueden verse en el control maestro de documentos (DIACO-GC-FO-01), Documentos Externos (DIACO-GC-FO-02) y control maestro de registros (DIACO-GC-FO-04).

Los Manuales de Procedimientos deben de contar con la aprobación de Dirección documentada mediante la firma en el ejemplar impreso y digital.

##### **7.5.2 Creación, actualización y 7.5.3 Control de la Información Documentada**

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con el Manual de Procedimiento Control de Documentos DIACO-GC-PR-01, adicionalmente el Sistema de Gestión de la Calidad, establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 26 de 53</b>

requisitos en el Manual de Procedimiento Control de Registros de la Calidad DIACO-GC-PR-02.

El Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO- cuenta con los siguientes tipos de documentos: Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, Manual de Puestos, Matriz de Riesgos y Oportunidades, Ponderación de los Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad, Partes Interesadas, Fichas de Proceso, Manual de Procedimientos, formatos, y Documentos de origen externo.

Para el apropiado control de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad se hizo necesario definir la forma en la cual se manejan los mismos, iniciando con su creación y aprobación hasta su disposición final, una vez se vuelvan obsoletos. volviéndose obsoletos cuando hay alguna modificación en los mismos.

## **8. Operación**

### **8.1 Planificación y Control Operacional**

La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad de DIACO se determina durante la revisión del sistema teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad, los requisitos de los demás procesos, incluyendo los recursos necesarios para su funcionamiento, así mismo se mantiene la información documentada que demuestre que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo con lo planificado.

### **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

#### **8.2.1 Comunicación con el Cliente**

DIACO dispone de mecanismos para dar información sobre los servicios que ofrece, por medio del personal y sus canales de comunicación en respuesta a consultas y solicitudes, esta información se expresa en: material educativo-informativo, trifoliales, capacitaciones y vía presencial.

Se establecieron los procedimientos siguientes:

- ✓ Procedimientos Comunicación Permanente con el Consumidor y usuario DIACO-AQ-PR-04
- ✓ Procedimiento de Retroalimentación de Consumidores, DIACO-AQ-PR-03.
- ✓ Procedimiento de Información y Educación DIACO-IE-PR-01

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 27 de 53</b>

Así mismo se distribuye material educativo y material promocional informativo en las capacitaciones que se realizan tales como: Trifoliales, Guías del consumidor, entre otros.

### **8.2.2 al 8.2.4. Determinación, Revisión y Cambios en los Requisitos para los productos y servicio.**

En lo que se refiere a estos requisitos existen manuales de procedimientos dentro del SGC donde se establecieron los requisitos específicos de cada procedimiento.

### **8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.**

Este punto de la Norma ISO 9001-2015 no es de aplicabilidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución, ya que no diseñamos.

### **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

#### **8.4.1 Generalidades**

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.

En DIACO, hay proveedores externos que se han incorporado a la prestación del servicio de la Institución en los cuales se pueden mencionar: (Arrendamientos de Fotocopiadoras, inmuebles, aire acondicionado y servicio de limpieza).

- b) Los productos y servicio son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.

En DIACO, se tiene como proveedor externo que proporcionan servicio directamente al cliente, el Call Center.

- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 28 de 53</b>

Dentro de los productos y servicios contratados a proveedores externos y que estén destinados a incorporarse dentro de los productos y servicios de DIACO es a través del Manual de Procedimiento para la Adquisición de Bienes, Suministros, Obras y Servicios a través de las diferentes modalidades de compra **DIACO-CO-PR-01**, establecida en la Ley de Contrataciones del Estado,

Decreto No. 57-92 de Congreso de la República y sus reformas y Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 y sus reformas, se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.

Así mismo se realiza la evaluación y selección de proveedores, con los criterios establecidos para evaluarlos estos mismos se encuentran en el Manual de Procedimiento de Adquisiciones de bienes, suministros, obras y servicios a través de las diferentes modalidades de compra, **DIACO-CO-PR-01**. Asimismo, en este procedimiento se define el control de los materiales y suministros adquiridos.

#### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

DIACO asegura que los productos y servicios que prestan los proveedores externos para ser utilizados para el servicio de la Institución, se seleccionen y resguardan, en función de su capacidad de cumplimiento en tiempo de acuerdo a los requisitos especificados por el departamento de Adquisiciones y Contrataciones, quien los registra en el sistema de almacén para aceptación de los mismos.

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

**DIACO** se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo, esto es a través del Departamento Adquisiciones y Contrataciones quien realiza la comunicación con el proveedor e interactúan acerca de los requisitos legales y normativos, procesos y procedimientos establecidos en la institución con respecto a la compra o adquisición de bienes, productos y servicios.

### **8.5. Producción y provisión del servicio**

#### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio y 8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Se cuenta con un sistema de Queja en línea donde se gestiona y se conserva información acerca de:

- ✓ Recopilación de Datos de consumidores y proveedores
- ✓ Número de Queja asignadas y
- ✓ Estado de la queja.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 29 de 53</b>

Este sistema es accesible a los procesos involucrados, a través de usuarios y contraseñas, que garantiza la protección y trazabilidad ya que toda la información queda registrada con nombre, usuario, fecha, hora y acción. Así mismo se establecen las secuencias de las acciones necesarias para satisfacer los requisitos entre la solicitud del servicio, actividades de verificación, errores humanos hasta la finalización del mismo. En el caso que sea físico la identificación se realiza a través del número del expediente de la Queja,

Se genera el expediente y resguardan los documentos de los Consumidores y usuarios en folders tamaño oficio y se archivan en archivos de metal o cajas plásticas.

#### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos y 8.5.4. Preservación**

DIACO cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada por la misma e identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

En el caso de los documentos que integran los expedientes de la Queja de los Consumidores y usuarios se encuentran en custodia y resguardo en el Departamento de Servicios al Consumidor. Según procedimiento Archivo de expediente de la Queja. **DIACO-AQ-PR-02.**

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, DIACO informa a través del departamento de compras al cliente o proveedor externo esta puede ser por medio de medios de comunicación, dejando evidencia documentada sobre lo ocurrido.

#### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Con posterioridad a la finalización del servicio, se realiza un control de la conformidad de esta tal como se describe en el manual de procedimientos para la adquisición de bienes, suministros, obras y servicios a través de las diferentes modalidades de compra **DIACO-CO-PR-01**, y Retroalimentación de los Consumidores **DIACO-AQ-PR-03.**

#### **8.5.6 Control de los cambios**

Todos los cambios que se realizan en el Sistema de Gestión de la Calidad de DIACO, como procedimientos se conserva la información documentada de todos

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 30 de 53</b>

los cambios así como quien autoriza los cambios que vayan surgiendo en la revisiones.

### **8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 8.7.1 y 8.7.2**

El Sistema de Gestión de la Calidad de DIACO ha establecido el proceso de Control de producto y servicio no conforme DIACO-GC-PR-04, mediante el cual se establecen los criterios y control de las salidas no conformes, así también se gestiona las no conformidades e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y conserva la información documentada cuando surja la no conformidad del producto y servicio no conforme.

## **9 Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

DIACO determinó los parámetros necesarios para dar seguimiento, medición y analizar el SGC. (Objetivos de calidad e indicadores)

#### **9.1.2 Satisfacción del cliente**

La Dirección de DIACO asegura que los requisitos del consumidor y usuario son determinados, comunicados y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del consumidor y usuario.

Para medir la percepción del consumidor y usuario con el cumplimiento de sus requisitos, los legales y reglamentarios, se realizan encuestas de satisfacción y se dispone de buzones de sugerencia y el Libro de Quejas de DIACO, los cuales nos permiten detectar brechas en la relación con el cliente/usuario para comprender por qué ha surgido un problema o simplemente, para verificar que el servicio que se otorga es eficiente.

#### **9.1.3 Análisis y evaluación**

DIACO determina, recopila y analiza los datos generados en el Sistema de Gestión de la Calidad, se unen esfuerzos para evaluar donde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **9.2 Auditoría interna**

La institución realiza auditorías internas de acuerdo al programa de auditorías con el fin de establecer si el SGC está alineado con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 31 de 53</b>

Así mismo se da seguimiento a los resultados de auditorías anteriores.

Los criterios de auditoría, el alcance, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos para planificar, realizar auditorías y para informar y conservar los resultados, están definidos y documentados en el Procedimiento de Auditoría Interna **DIACO-AI-PR-01**.

### 9.3 Revisión por la dirección

#### 9.3.1 Generalidades

#### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

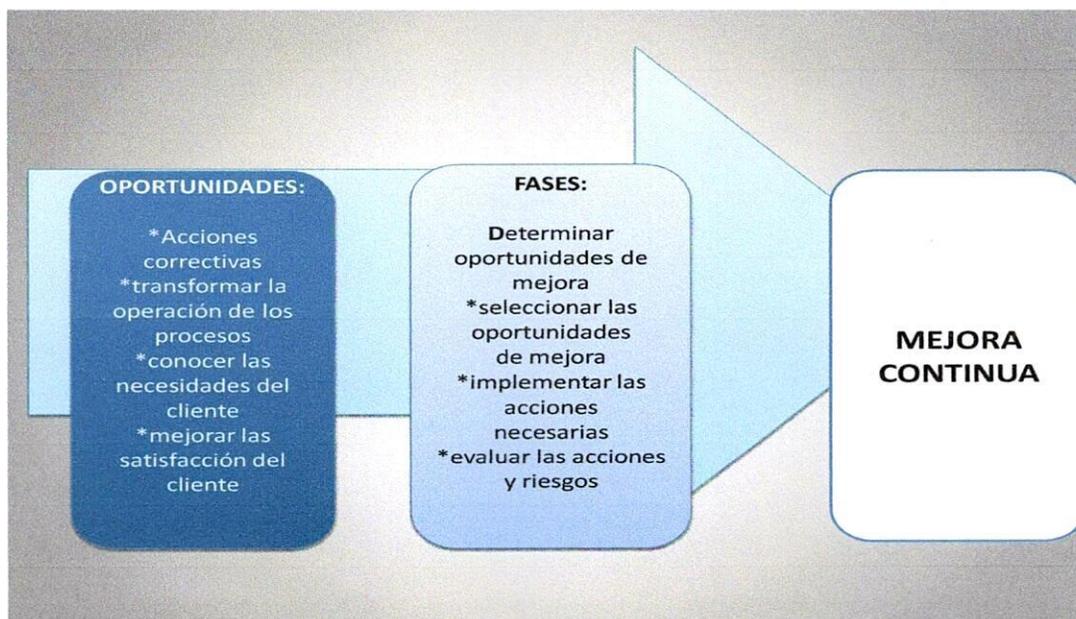
#### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección se lleva a cabo dos veces al año es decir de forma semestral, según lo establecido en el procedimiento **DIACO-RP-PR-02**, con la participación de Dirección, Subdirección, Desarrollo Institucional, Gestión de Calidad y jefes de Proceso, en caso de ser necesario, dejando la evidencia de los resultados de la revisiones por la dirección.

## 10. Mejora

### 10.1 Generalidades

La institución mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de riesgos, las acciones correctivas y la revisión por la dirección.



	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 32 de 53</b>

## **10.2 No conformidad y Acción Correctiva**

### **10.2.1, 10.2.2**

DIACO ha establecido en el Procedimiento acciones correctivas y corrección **DIACO-GC-PR-03**. acciones eficaces, con el fin de eliminar las causas de las no conformidades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y con ello evitar que vuelvan a ocurrir, para asegurar la trazabilidad de su documentación, la mejora continua y la prevención de riesgos.

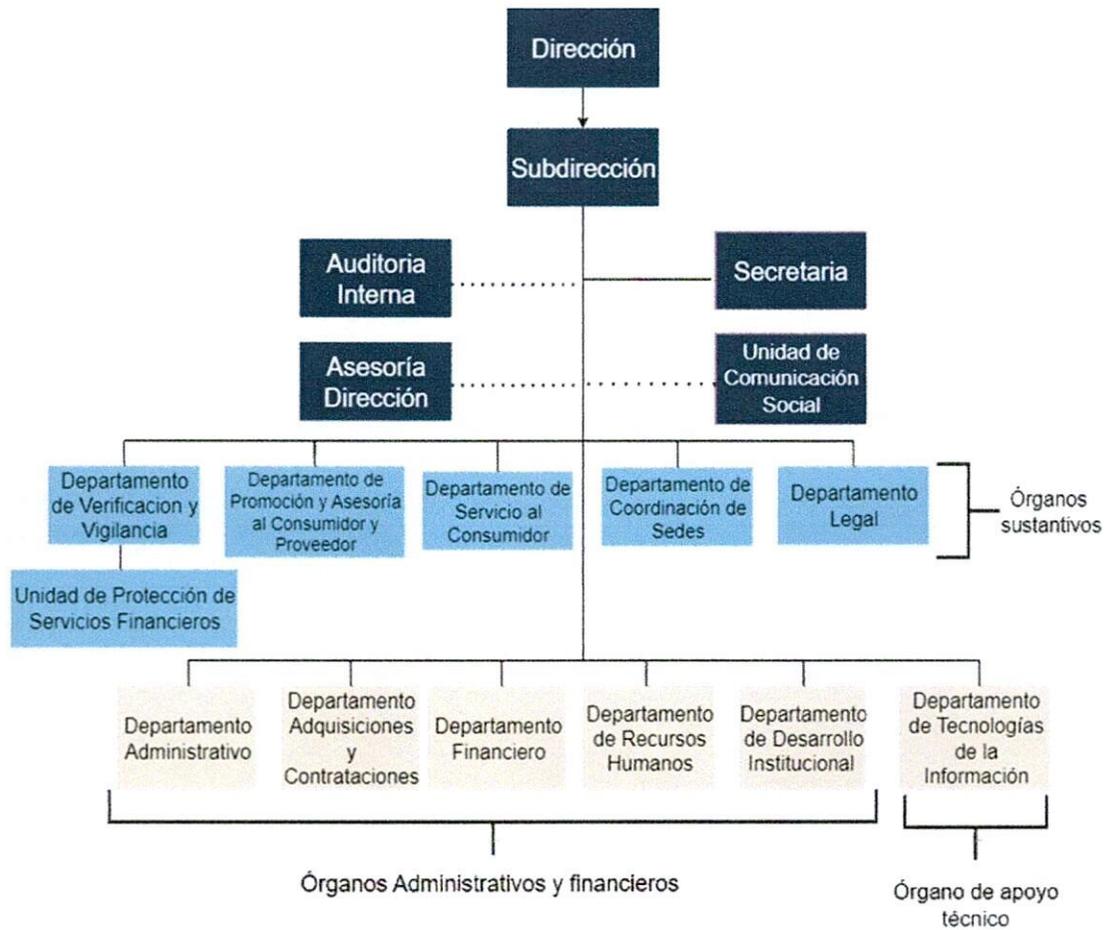
## **10.3 Mejora continua**

DIACO tiene como compromiso del SGC llevarlo a la mejora continua a partir de las herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta la Política de la Calidad, Objetivos de Calidad, Resultados de las Auditorías Internas y Externas, Riesgos y Oportunidades, Partes Interesadas y las acciones derivadas de la Revisión por la Dirección, en donde se determinan las propuestas de mejora.

	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01  <b>Versión:</b> 12
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja:</b> 33 de 53

**ANEXO 1.**

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 12</b>  <b>Hoja: 34 de 53</b>

## ANEXO 2 Fichas De Procesos.

FICHA DE PROCESO REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SGC	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SGC
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados, asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.
<b>ALCANCE :</b>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
<b>RESPONSABLE:</b>	DIRECCIÓN, SUB-DIRECCIÓN y DESARROLLO INSTITUCIONAL

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Dirección y Sub-dirección	Propuesta de Mejora	P	Revisión y Análisis de la Política y Objetivos de la Calidad	Alta Dirección	Política, objetivos de calidad y procesos del SGC actualizados	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Revisión por la Dirección		Revisión por la Dirección	Gestión de Calidad	Acta de reunión, Plan de Acción de la Revisión por la Dirección	
	Matriz de Riesgos y Oportunidades y Acciones para mitigar los riesgos		Planificación Para Abordar Riesgos y Oportunidades	Alta Dirección	Respuesta a las acciones	
Todos los Procesos	Resultados de los Indicadores de Gestión	H	Se realiza la Revisión por la Dirección	Gestión de Calidad	Acta de Reunión Plan de Acción de la Revisión por la Dirección	Todos los Procesos
Presupuesto Ministerio de Economía	Resultados de la Revisión de Matriz de Riesgos y Oportunidades Necesidad de los Recursos		Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades Provisión de Recursos al SGC	Alta Dirección	Contratación de personal competente, Infraestructura, materiales e insumos de trabajo apropiados	
Todos los procesos	Resultados de los Indicadores de Gestión	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión	Alta Dirección	Informes de los Indicadores de Gestión	Todos los Procesos
Jefe de Proceso Auditoría	Resultados de la Revisión de Matriz de Riesgos y Oportunidades Plan de Auditorías Internas y Externas		Revisar la información de la matriz de riesgos y oportunidades y las acciones para mitigar los riesgos. Verificar la ejecución del programa de auditorías Internas y Externas		Acción de la Revisión de la Matriz de Riesgos y Oportunidades Plan de auditorías Internas e Informes de auditoría	
Alta Dirección	Informes de los Indicadores de Gestión	A	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados.	Alta Dirección	Acciones ejecutadas	Todos los procesos

 <p><b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</p>	<p><b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b></p>	<p><b>Código:</b> DIACO-RP-MA-01</p> <p><b>Versión: 12</b></p>
	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>Hoja: 35 de 53</b></p>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del 80% de los Objetivos de Calidad.</li> <li>Cumplimiento de realizar 2 Revisiones por la Dirección al año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> <li>2 revisiones al año</li> </ul>	<p>Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción</p>
		<p><b>VARIABLES A CONTROLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos de Calidad</li> <li>Frecuencia de Revisiones.</li> </ul>	

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
<p>Revisión y planificación del SGC</p>	<p>Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario</p> <p>NORMA ISO 9001: 2015</p> <p>NORMA ISO 31000-2018</p> <p>NORMA ISO 19011-2018</p>	<p>DIACO-RP-FO-01; DIACO-RP-FO-02; DIACO-RP-FO-03; DIACO-RP-FO-04; DIACO-RP-FO-05; DIACO-RP-FO-06; DIACO-RP-FO-07; DIACO-RP-FO-08; DIACO-RP-FO-09; DIACO-RP-FO-10; DIACO-GC-FO-11</p>

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
<p>Procedimiento de Acción Correctiva y Corrección (DIACO-GC-PR-03)</p> <p>Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades (DIACO-GC-PR-05)</p> <p>Manual de Procedimiento Gestión del Cambio (DIACO-GC-PR-06)</p>	<p>Política de Calidad</p> <p>Objetivos de la Política de Calidad</p> <p>Partes Interesadas</p> <p>Contexto de la Organización</p> <p>Manual de Gestión de la Calidad (DIACO-RP-MA-01)</p> <p>Manual de Puestos (DIACO-RP-MA-02)</p> <p>Matriz de Riesgos y Oportunidades (DIACO-PR-MT-01)</p> <p>Manual de Procedimiento Comunicación (DIACO-RP-PR-01)</p> <p>Manual de Procedimiento Revisión por la Dirección (DIACO-PR-PR-02)</p> <p>Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PO-01)</p> <p>Planificación Y Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PL-01)</p>	<p><b>PLANIFICAR:</b> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 6, 6.1, 6.2, 6.2.2, 6.3, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.5.6</p> <p><b>HACER:</b> 4.3, 4.4, 5.1, 5.3, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 9.3</p> <p><b>VERIFICACION:</b> 9.1.3 8.7, 10, 10.1, 10.2</p> <p><b>ACTUAR:</b> 10, 10.1, 10.2, 10.3</p>

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
<p>Recurso Humano</p>	<p>Recurso Tecnológico</p>	<p>Presupuesto</p>

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 36 de 53</b>

FICHA DE PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Desarrollar, documentar, implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y realizar el control del sistema documental
<b>ALCANCE:</b>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
<b>RESPONSABLE:</b>	Encargado Gestión de Calidad, Asistente de Gestión de Calidad y Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Dirección Jefes de Proceso	Directrices de Dirección e Informes de Jefes de Proceso	<b>P</b>	Planificación del SCG	Gestión de Calidad	Cronograma de Actividades	Dirección
Todos los Procesos	Documentos y registros del sistema de gestión de la calidad.	<b>H</b>	Administrar la documentación que integran el SGC en modificación, eliminación y control de los mismos.	Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Control Maestro de Documentos y Control Maestro de Registros	Todos los Procesos
	Modificación de manuales de procedimientos		Análisis y Revisión de los cambios de los manuales de procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad	Jefe de Proceso	Manuales de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad actualizados	Jefe de Proceso
	Informe de Auditoría, No Conformidades y Acciones Correctivas		Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas		Control y Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas Actualizado	
Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión	<b>V</b>	Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión  Revisar la información de la matriz de riesgos y oportunidades y las acciones para mitigar los riesgos.  Verificar los Productos y Servicio No Conformes	Gestión de Calidad	Resultados de los Indicadores de Gestión	Dirección y Sub-Dirección
Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión	<b>A</b>	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados.	Jefe de Proceso	Acciones ejecutadas	Todos los procesos

 <b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</b>	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 37 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de realizar al menos 2 revisiones de la Matriz de Riesgos por Proceso y Plan de Acción.</li> <li>Evaluación de Concientización del Sistema de Gestión de la Calidad aprobada por 80% una vez al año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semestral</li> <li>Anual</li> </ul>	Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción
		<b>VARIABLES A CONTROLAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de Revisión</li> <li>Cumplimiento de la evaluación</li> </ul>	

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Gestión de Calidad	Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario NORMA ISO 9001: 2015 NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-GC-FO-01; DIACO-GC-FO-02; DIACO-GC-FO-03; DIACO-GC-FO-04; DIACO-GC-FO-05; DIACO-GC-FO-06; DIACO-GC-FO-07; DIACO-GC-FO-08; DIACO-GC-FO-09; DIACO-GC-FO-10; DIACO-GC-FO-11;

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
N/A	Manual de Procedimiento Control de Documentos (DIACO-GC-PR-01) Manual de Procedimiento Control de Registros (DIACO-GC-PR-02) Manual de Procedimiento de Acciones Correctiva (DIACO-GC-PR-03) Manual de Procedimiento Control de Producto y Servicio No Conforme (DIACO-GC-PR-04) Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PO-01) Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades (DIACO-GC-PR-05) Manual de Procedimiento Gestión del Cambio (DIACO-GC-PR-06)	<b>PLANIFICAR:</b> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6 <b>HACER:</b> 4.3, 4.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 8.5.6, 8.7, 10, 10.1, 10.2 <b>VERIFICACION:</b> 8.7, 9.1, 9.1.2, 9.1.3 <b>ACTUAR:</b> 10, 10.1, 10.2, 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Recurso Humano	Recurso Tecnológico	Presupuesto

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 38 de 53</b>

FICHA DE PROCESO DE AUDITORÍA	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Verificar el cumplimiento de la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad frente a los criterios de auditoría.
<b>ALCANCE :</b>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>AUDITOR LIDER Y AUDITOR SUPLENTE</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Dirección, Sub-dirección,	Documentación del SGC	<b>P</b>	Programa de Auditorías Internas y Externa	Jefe de Proceso	Plan de Auditoría Interna	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Plan de Auditoría Interna	<b>H</b>	Revisión de la Documentación del SGC	Jefe de Proceso y Equipo de Auditores	Sistema de Gestión de Calidad Auditado e Informe de Auditoría Interna de Calidad	Dirección, Subdirección,
	Evaluación del Desempeño al Equipo Auditor		Auditores Evaluados en el Desempeño de las Auditorías Realizadas	Jefe de Proceso	Resultados de la Evaluación del Desempeño	Gestión de Calidad
Todos los Procesos	No Conformidad y Acción Correctiva	<b>V</b>	Verifica la eficacia de las acciones correctivas para el cierre de la No Conformidad	Jefe de Proceso	Cierre de las No Conformidades	Gestión de Calidad
	Resultados de los Indicadores		Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión del proceso.  Verificar la información de la matriz de riesgos y oportunidades y las acciones para mitigar los riesgos.		Informes de los Indicadores de Gestión y Matriz de Riesgos y Oportunidades	Dirección
Todos los Procesos	Informe Final de la Auditoría Interna	<b>A</b>	Seguimiento del cierre de las No Conformidades acuerdo a la fecha propuesta por el jefe de proceso.	Auditor Lider Suplente, Equipo de Auditores	Informe de Cierre de las No Conformidades	Gestión de Calidad

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 39 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.  2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.  3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% del cumplimiento del programa de auditoría.</li> <li>Desempeño de auditores no menor a 75%.</li> <li>50% del cierre de acciones generadas en las auditorías internas, en el primer seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> </ul> <p><b>VARIABLES A CONTROLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del Programa de auditoría.</li> <li>Desempeño de auditores,</li> <li>% cierre de acciones</li> </ul>	Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Auditoría Interna	Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario NORMA ISO 9001: 2015 NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-AI-FO-01; DIACO-AI-FO-02; DIACO- AI-FO-03; DIACO-AI-FO-04; DIACO-AI-FO-05; DIACO-AI-FO-06; DIACO-AI-FO-07; DIACO-AI-FO-08; DIACO-AI-FO-09; DIACO-AI-FO-10; DIACO-AI-FO-11; DIACO-AI-FO-12; DIACO-AI-FO-13; DIACO-GC-FO-11

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
Procedimiento de Acción Correctiva y Corrección (DIACO-GC-PR-03) Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades (DIACO-GC-PR-05) Manual de Procedimiento Gestion del Cambio (DIACO-GC-PR-06)	Programa de Auditoría  Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PO-01)	<b>PLANIFICAR:</b> 4.4.1, 4.4.2 <b>HACER:</b> 9.2 <b>VERIFICACION:</b> 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3 <b>ACTUAR:</b> 10.1, 10.2, 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Personal Auditores Internos	Recurso Tecnológico	Presupuesto

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 40 de 53</b>

FICHA DE PROCESO ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Lograr que las quejas ingresadas, documentadas y distribuidas sean resueltas por la vía conciliatoria.
<b>ALCANCE :</b>	Quejas recibidas para resolver por la vía conciliatoria hasta su resolución final de archivo.
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Consumidor, Usuario y proveedor	Expedientes de la Queja	P	Programación de Audiencias	Conciliadores	Resoluciones Expedientes de la Queja no conciliados	Consumidor, Usuario y proveedor  Administrativo o Sancionatorio
Consumidor y Usuario	Queja	H	Recepción de Queja Asesoría Asignación de la Queja Trámite de la Queja Cierre de expediente: a) archivo b) traslado de expediente a Depto. Legal	Receptor de Queja  Asesor Jurídico	Expediente de la Queja	Departamento de Verificación y vigilancia y Conciliador
Departamento Verificación y vigilancia  Departamento Legal	Expediente de la Queja		a) Trámite de Queja b) Archivo de expediente c) Servicio no conforme  a) Servicio no conforme b) Archivo de expediente  Segunda Audiencia	Jefe de Proceso/ Asesor Jurídico  Conciliador  Asistente  Jefe de Proceso Asistente Conciliador		Consumidor y Usuario  Departamento Legal
Jefe de Proceso	Resultados de los Indicadores	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos e indicadores de gestión del proceso.  Revisar la información de la matriz de riesgos y oportunidades las acciones para mitigar los riesgos.	Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión  Definir el Plan de Mejora Continua	Dirección
Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión	A	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados.	Jefe de Proceso	Registro de acciones y de mejora ejecutadas	Dirección

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 41 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>85% de cumplimiento para realizar audiencia de conciliación/visita de campo a partir de la asignación de la queja en un plazo de 10 días hábiles.</li> <li>Resolver en un 85% quejas por la vía de la conciliación cuando comparezcan ambas partes</li> <li>90% de Satisfacción de Consumidores</li> <li>Servicio no conforme no mayor a 3%.</li> </ul> <p>Las Sedes Departamentales y Municipales no reportan el cumplimiento de las metas como aporte a los Objetivos de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, si no, al Departamento de Desarrollo Institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> </ul> <p><b>VARIABLES A CONTROLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de distribución.</li> <li>Quejas atendidas.</li> <li>Satisfacción de Consumidores</li> <li>Servicio no Conforme</li> </ul>	<p>Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción</p>

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Atención y Resolución de la Queja	Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario  NORMA ISO 9001: 2015 NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-AQ-FO-01; DIACO-AQ-FO-02; DIACO-AQ-FO-03; DIACO-AQ-FO-04; DIACO-AQ-FO-05; DIACO-AQ-FO-06; DIACO-AQ-FO-07; DIACO-AQ-FO-08; DIACO-AQ-FO-09; DIACO-AQ-FO-10; DIACO-AQ-FO-11; DIACO-AQ-FO-12; DIACO-AQ-FO-13; DIACO-AQ-FO-14; DIACO-AQ-FO-15; DIACO-AQ-FO-16; DIACO-AQ-ES-01, DIACO-GC-FO-05; DIACO-GC-FO-11

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
Procedimiento de Control de Producto y Servicio No Conforme (DIACO-GC-PR-04) Procedimiento de Acción Correctiva y Corrección (DIACO-GC-PR-03) Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades (DIACO-GC-PR-05) Manual de Procedimiento Gestión del Cambio (DIACO-GC-PR-06)	Manual de Procedimiento Atención y Resolución de la Queja (DIACO-AQ-PR-01) Manual de Procedimiento Archivo de Expediente de la Queja (DIACO-AQ-PR-02) Manual de Procedimiento Retroalimentación de Consumidores (DIACO-AQ-PR-03) Manual de Procedimiento Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-PR-04) Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PO-01)	<b>PLANIFICAR:</b> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 8.1 <b>HACER:</b> 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 <b>VERIFICACION:</b> 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2 <b>ACTUAR:</b> 10.1, 10.2, y 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Pilotos	Recurso Tecnológico	Presupuesto

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 42 de 53</b>

FICHA DE PROCESO DE VERIFICACION DE LA QUEJA	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>VERIFICACION DE LA QUEJA</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Verificación en sitio de las quejas que traslada el Departamento de Servicio al Consumidor relacionadas con las líneas de trabajo en la parte técnica relacionadas con el Departamento de Verificación y Vigilancia, como lo establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y otros preceptos legales aplicables.
<b>ALCANCE:</b>	Quejas recibidas por el Departamento de Servicios al Consumidor para realizar las verificaciones de las quejas que son enviadas en la parte técnica relacionadas con las líneas de trabajo: Tenencia del Libro de Quejas, Publicidad Engañosa, Gas Propano, Combustibles, Exhibición de Precios, Etiquetado y Contenido Neto, entre otras.
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>JEFE DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Departamento de Servicio al Consumidor	Expediente de la Queja	<b>P</b>	Verifica lo solicitado por el Consumidor y Usuario en la Queja Presentada de manera física y electrónica	Jefe de Proceso	Se genera Producto o Servicio no Conforme. O Expediente cumple con los requisitos	Departamento de Servicios al Consumidor
Jefe de Proceso	Asignación de la Queja	<b>H</b>	Verificador realiza el procedimiento correspondiente para la verificación de la Queja	Verificador	Acta de Verificación	Verificador
Verificador	Expediente de la Queja y Acta de Verificación		Jefe de Proceso	Informa del resultado de la verificación de la Queja.	Jefe de Proceso	Expediente de la Queja
Dirección	Programa de Calibración	<b>V</b>	Gestiona la autorización para realizar el servicio y calibración para los equipos de medición y pesaje, resguarda el mismo.	Jefe de Proceso	Registro de las Calibraciones	Proveedores Compras
Jefe de Proceso	Resultados de los Indicadores		Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión del proceso.	Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión	Dirección
Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión	<b>A</b>	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados.	Jefe de Proceso	Registro de acciones y de mejora ejecutadas	Dirección

 <b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</b>	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 43 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir el plazo de verificación de las quejas de 10 días hábiles en un 90%.</li> <li>Verificar al 100% las quejas recibidas.</li> <li>Servicio no conforme no mayor a 3%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> </ul>	Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción
		<b>VARIABLES A CONTROLAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempos</li> <li>Quejas recibidas</li> <li>Calibración de Equipos</li> </ul>	

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Verificación de la Queja	Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario  NORMA ISO 9001: 2015 NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-VQ-FO-01; DIACO-VQ-FO-02; DIACO-VQ-FO-03; DIACO-VQ-FO-04; DIACO-VQ-FO-05; DIACO-VQ-FO-06; DIACO-VQ-FO-07 Informe de calibración (externo); DIACO-AQ-FO-03; DIACO-AQ-FO-15; DIACO-GC-FO-05; DIACO-GC-FO-11

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
Procedimiento de Acción Correctiva y Corrección ( <b>DIACO-GC-PR-03</b> ) Procedimiento de Control de Producto y Servicio No Conforme ( <b>DIACO-GC-PR-04</b> ) Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades ( <b>DIACO-GC-PR-05</b> ) Manual de Procedimiento Gestión del Cambio ( <b>DIACO-GC-PR-06</b> )	Manual de Procedimiento Verificación de la Queja (DIAC-VQ-PR-01)  Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PO-01)	<b>PLANIFICAR:</b> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 8.1 <b>HACER:</b> 7.1.3, 7.1.5 <b>VERIFICACION:</b> 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, <b>ACTUAR:</b> 10.1, 10.2, y 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Pilotos	Recurso Tecnológico y Vehículos	Presupuesto

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 12</b>  <b>Hoja: 44 de 53</b>

FICHA DE PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Aplicar el Procedimiento Administrativo Sancionatorio en los expedientes provenientes del Departamento de Servicios al Consumidor, del Departamento de Verificación y Vigilancia, de Sedes Departamentales y Municipales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, relacionados con quejas no conciliadas; garantizando la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos del 82 al 98 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y los artículos del 46 al 51 de su Reglamento.
<b>ALCANCE:</b>	Quejas no conciliadas hasta la emisión y notificación de resolución final.
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO LEGAL</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
		p				
Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales y Municipales	Expediente de Queja	H	Recibir y analizar el expediente Programación de Audiencias Realiza Citaciones Notificaciones Audiencia Celebra la segunda audiencia	Jefe del proceso y Auxiliar Legal	Servicio No conforme Resolución de Archivo Resolución de Apertura a Prueba Acta, Resolución de Rebeldía, Resolución final sancionatoria	Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales y Municipales Consumidor y proveedor Otras Instituciones
Jefe de Proceso	Resultados de los Indicadores	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión del proceso. Revisar la información de la matriz de riesgos y oportunidades y las acciones para mitigar los riesgos.	Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión Definir el Plan de Mejora Continua	Dirección
Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión	A	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados.	Jefe de Proceso	Acciones ejecutadas	Dirección

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 45 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 días hábiles máximo para notificar y celebrar segunda audiencia.</li> <li>05 días hábiles para emitir la resolución de trámite, a partir del día siguiente de celebrada la segunda audiencia.</li> <li>Servicio no conforme no mayor de 3% medición interna.</li> </ul> <p>Las Sedes Departamentales y Municipales no reportan el cumplimiento de las metas como aporte a los Objetivos de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, si no, al Departamento de Desarrollo Institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> </ul> <p><b>VARIABLES A CONTROLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo</li> <li>Servicio no conforme</li> </ul>	<p>Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción</p>

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Atención y Resolución de la Queja.	Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario NORMA ISO 9001: 2015 NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-AS-FO-01; DIACO-AS-FO-02; DIACO-AS-FO-03; DIACO-AS-FO-04; DIACO-AS-FO-05; DIACO-AS-FO-06; DIACO-AS-FO-07; DIACO-AS-FO-08; DIACO-AS-FO-09; DIACO-AS-FO-10; DIACO-AS-FO-11; DIACO-AS-FO-12; DIACO-AS-FO-13; DIACO-AS-FO-14; DIACO-AS-FO-15; DIACO-GC-FO-05; DIACO-AQ-FO-03; DIACO-AQ-FO-15; DIACO-AQ-FO-10; AQ-FO-16; DIACO-GC-FO-11

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
Procedimiento de Acción, Correctiva y Corrección (DIACO-GC-PR-03) Procedimiento de Control de Producto y Servicio No Conforme (DIACO-GC-PR-04) Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades (DIACO-GC-PR-05) Manual de Procedimiento Gestión del Cambio (DIACO-GC-PR-06)	Documentos Externos Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PO-01)	<b>PLANIFICAR:</b> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 8.1 <b>HACER:</b> 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, <b>VERIFICACION:</b> 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2 <b>ACTUAR:</b> 10.1, 10.2, y 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Auxiliares Jurídicos, Notificadores, etc.	Recurso Tecnológico y Transporte	Presupuesto

 <b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</b>	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 46 de 53</b>

FICHA DE PROCESO INFORMACIÓN Y EDUCACION	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>INFORMACIÓN Y EDUCACION</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Establecer los lineamientos de las operaciones a realizar por el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para promover y divulgar información de los derechos del consumidor, en cumplimiento a los Artículos 1 y 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario
<b>ALCANCE:</b>	Está dirigido a todo el personal del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, (DIACO) del Ministerio de Economía.
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>JEFE DE PROMOCIÓN Y ASESORÍA AL CONSUMIDOR Y PROVEEDOR</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Dirección de DIACO	Presupuesto y Directrices	P	Planificar capacitaciones a consumidores y usuarios y proveedores.	Jefe de Proceso	Plan Anual Educativo Programa mensual de Capacitación	Personal del Departamento de Promoción y asesoría al consumidor y proveedor
Jefe de Proceso	Programa de capacitación  Material educativo, y material promocional informativo	H	Ejecutar el programa de capacitación  Realizar Presentaciones para los distintos segmentos  Organizar la distribución del Material educativo-informativo	Personal del Departamento de Promoción y asesoría al consumidor y proveedor	Consumidores, usuarios y proveedores Capacitados	Consumidores, usuarios y proveedores  Dirección
Jefe de Proceso	Resultados de los Indicadores	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión del proceso.  Verificar la información de la matriz de riesgos y oportunidades las acciones para mitigar los riesgos.	Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión  Definir el Plan de Mejora Continua	Dirección
Jefe de Proceso	Informes de Indicadores	A	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados.	Jefe de Proceso	Acciones ejecutadas	Dirección

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 47 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del 90% anual de la meta vigente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre de personas capacitadas sobre sus Derechos y Obligaciones.</li> <li>Cumplimiento del 90% anual de la meta vigente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre en la entrega del Material Educativo-Informativo y Promocional.</li> </ul> <p>Las Sedes Departamentales y Municipales no reportan el cumplimiento de las metas como aporte a los Objetivos de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, si no, al Departamento de Desarrollo Institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuatrimstral</li> </ul> <p><b>VARIABLES A CONTROLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>% de cumplimiento de personas capacitadas.</li> <li>%cumplimiento o entrega de material educativo-informativo y promocional a personas capacitadas.</li> </ul>	<p>Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción</p>

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Información y Divulgación	Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario NORMA ISO 9001: 2015 NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-RP-FO-03, DIACO-RP-FO-02 DIACO-RH-FO-02 DIACO-ID-FO-01, DIACO-ID-FO-02, DIACO-ID-FO-03, DIACO-ID-FO-04, DICO-GC-FO-11

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
Manual de Procedimiento Acción Correctiva y Corrección (DIACO-GC-PR-03)  Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades (DIACO-GC-PR-05) Manual de Procedimiento Gestion del Cambio (DIACO-GC-PR-06)	Documentos Externos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentaciones Power Point</li> <li>Contactos para Programa de Capacitación</li> <li>Listado de Participantes (Asistentes a Conferencias)</li> <li>Plan Anual Educativo</li> <li>Programa Mensual de Capacitación</li> <li>Boleta de Evaluación de la Actividad.</li> <li>Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PO-01)</li> </ul>	<b>PLANIFICAR:</b> 4.1, 4.2., 4.3, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3 <b>HACER:</b> 7.3, 7.4, 7.5. 8.2.1 8.2.2 <b>VERIFICACION:</b> 8.7, 9, 9.1, 9.1.2, 9.1.3 <b>ACTUAR:</b> 10. 10.1, 10.2, 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Capacitadores	Recurso Tecnológico, material educativo-informativo, Transporte	Presupuesto

 <b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</b>	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 12</b>
		<b>Hoja: 48 de 53</b>

FICHA DE PROCESO ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES (COMPRAS)	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES (COMPRAS)</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Adquirir bienes, suministros, obras y servicios a través de las diferentes modalidades de compra para satisfacer las necesidades de los consumidores y usuarios Interno.
<b>ALCANCE:</b>	Este procedimiento aplica al proceso de las diferentes modalidades de compra de suministros, obras y servicios de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>JEFE DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES (COMPRAS)</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Dirección, Subdirección, Departamento Administrativo y Departamento Financiero	Presupuesto asignado A gastos de servicios básicos y necesidades de la Institución	P	Planificación de las Compras Programadas anualmente de conformidad con el presupuesto  Planificación cuatrimestral de compras	Encargada de Compras	Compra de baja cuantía, Compra Directa y Compra por cotización.	Dirección Subdirección  Todos los Departamentos
Dirección - Subdirección	Ley de Contratación del Estado y su Reglamento  Nota de Tramite  Proveedores de Bienes y Servicios	H	Ejecuta las compras bajo las diferentes modalidades de compras.  Ejecutar el Trámite de pago de las compras realizadas a proveedores.  Ejecutar la Evaluación al Proveedor	Encargada de Compras  Técnico de Compras  Asistente Centro de Costo	Pago a Proveedores  Resultados de la Evaluación Catálogo de proveedores	Proveedores de Bienes y Servicios
Jefe de Proceso	Resultado de los Indicadores  Resultados de los Indicadores	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión del proceso.  Revisar la información de la matriz de riesgos y oportunidades las acciones para mitigar los riesgos.	Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión  Definir el Plan de Mejora Continua	Dirección
Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión	A	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados	Jefe de Proceso	Acciones ejecutadas	Dirección

 <b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</b>	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 49 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% de cumplimiento en las compras frente a notas de trámite entregadas que cuenten con disponibilidad presupuestaria y cuota financiera del 6 al 5 de cada mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> </ul>	Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción
		<b>VARIABLES A CONTROLAR</b>  •Cumplimiento en las compras	

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Compras	Ley de Contrataciones y Compras del Estado NORMA ISO 9001: 2015, NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-CO-FO-01; DIACO-CO-FO-02; DIACO-CO-FO-03; DIACO-CO-FO-04; DIACO-CO-FO-04; DIACO-CO-FO-05; DIACO-CO-FO-06; DIACO-RH-FO-06; DIACO-RP-FO-04; DIACO-GC-FO-11

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
Procedimientos del Ministerio de Economía -MINECO- de acuerdo con la Ley de Contrataciones y Compras del Estado Contrataciones de Bienes, Suministros y Servicios del Ministerio de Economía a través de compra directa ( <b>ME-VIAFI-DAC-IGT-CD-01</b> ); Contrataciones de Bienes, Suministros y Servicios del Ministerio de Economía, a través de compra por régimen de cotización ( <b>ME-G-IGE-AD-CRC-02</b> ); Adquisiciones de Bienes, Suministros Obras y Servicios a través de compra de baja cuantía ( <b>ME-VIAFI-DAC-MP-CBC-02</b> ); Procedimiento de acción, correctiva y corrección ( <b>DIACO-GC-PR-03</b> ); Procedimiento de Control de Producto y Servicio no Conforme ( <b>DIACO-GC-PR-04</b> ). Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades ( <b>DIACO-GC-PR-05</b> ), Manual de Procedimiento Gestión del Cambio ( <b>DIACO-GC-PR-06</b> )	Manual de Procedimiento Adquisiciones de Bienes, Suministros, Obras y Servicios a Través de las Diferentes Modalidades de Compra ( <b>DIACO-CO-PR-01</b> )  Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad ( <b>DIACO-RP-PO-01</b> )	<b>PLANIFICAR:</b> 4.4, 4.4.1, 4.4.2, 6.6.1 <b>HACER:</b> 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3 <b>VERIFICACION:</b> 9.1, 9.2, 9.3 <b>ACTUAR:</b> 10.1, 10.2, 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Personal	Equipo Tecnológico	Presupuesto

FICHA DE PROCESO RECURSOS HUMANOS

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Gestionar la contratación, inducción, capacitación, y coordinar la evaluación del desempeño del personal
<b>ALCANCE :</b>	Aplica en las actividades del proceso de RRHH relativos a contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño del personal de DIACO que se encuentran dentro del alcance del SGC.
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Dirección	Presupuesto para capacitaciones Personal Nuevo Ingreso	P	Programa Anual de Capacitaciones Programa de inducción	Jefe de Proceso Personal de Recursos Humanos	Programa de Capacitaciones Personal Nuevo Ingreso	Todos los Procesos
Departamento Recursos Humanos	Directrices de Dirección para la Contratación y Directrices del Ministerio de Economía Personal Contratado Diagnóstico de Necesidad de Capacitación Programa de capacitación Evaluación del Desempeño Directrices del Ministerio de Economía	H	Ejecutar la Contratación de Personal Ejecuta la Inducción al personal Nuevo Ingreso Ejecuta el levantado del Diagnóstico de necesidad de capacitación Ejecutar el programa Anual de Capacitaciones Ejecuta la Evaluación del desempeño Ejecuta Cambios en Manual de Puesto	Jefe de Recursos Humanos Y Personal de Recursos Humanos	Contratación de personal por Servicios Programa de Inducción Programa de Capacitaciones Resultados de la Evaluación de la Efectividad de la Capacitación Resultados de la Evaluación del Desempeño Manual de Puestos actualizado	Todos los Procesos
Jefe de Proceso	Resultados de los Indicadores	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión del proceso. Revisar la información de la matriz de riesgos y oportunidades y las acciones para mitigar los riesgos.	Jefe de Recursos Humanos	Informes de los Indicadores de Gestión Definir el Plan de Mejora continua	Dirección
Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión	A	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados	Jefe de Proceso	Acciones ejecutadas	Dirección

 <b>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</b>	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 51 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora Continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del 100% del Programa de Capacitaciones.</li> <li>Mantener el nivel de competencia del personal en 85% de la calificación anual de la evaluación del desempeño.</li> <li>Evaluación de la Eficacia de la capacitación 80%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> </ul> <p><b>VARIABLES A CONTROLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento programa de Capacitación</li> <li>Evaluación del Desempeño</li> <li>Efectividad de la Capacitación</li> </ul>	Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Recursos Humanos	Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario NORMA ISO 9001: 2015; NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-RH-FO-01; DIACO-RH-FO-02; DIACO-RH-FO-03; DIACO-RH-FO-04; DIACO-RH-FO-05; DIACO-RH-FO-06; DIACO-RH-FO-07; DIACO-RH-FO-08; DIACO-RH-FO-09; DIACO-RH-FO-10; DIACO-RH-FO-11; DIACO-RH-FO-12; DIACO-RH-FO-13; DIACO-RH-FO-14. DIACO-GC-FO-11

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
Procedimiento del Ministerio de Economía -MINECO- Manual de Reclutamiento y Selección de Personal ( <b>ME-VIAFI-RRHH-MP-RSP-01</b> ); Manual de Procedimiento de Contratación de Servicios Técnicos o Profesionales con cargo a los Renglones Presupuestarios 029 y Sub-grupo18 ( <b>ME-VIAFI-RRHH-MP-CO29/18-11</b> ); Procedimiento de Acción, Correctiva y Corrección ( <b>DIACO-GC-PR-03</b> ); Procedimiento de Control de Producto y Servicio No Conforme ( <b>DIACO-GC-PR-04</b> ). Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades ( <b>DIACO-GC-PR-05</b> ), Manual de Procedimiento Gestion del Cambio ( <b>DIACO-GC-PR-06</b> )	Manual de Procedimiento Capacitación ( <b>DIACO-RH-PR-01</b> ) Manual de Procedimiento Evaluación del Desempeño ( <b>DIACO-RH-PR-02</b> ) Manual de Procedimiento Inducción ( <b>DIACO-RH-PR-03</b> ) Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad ( <b>DIACO-RP-PO-01</b> )	<b>PLANIFICAR:</b> 4.1, 4.2., 4.3, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3 <b>HACER:</b> 7, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 <b>VERIFICACION:</b> 8.7, 9, 9.1 <b>ACTUAR:</b> 10, 10.1, 10.2, 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Recurso Humano, Capacitadores Internos y Externos	Salón para capacitaciones, Recurso Tecnológico, insumos de Oficina y material didáctico	Presupuesto

FICHA DE PROCESO INFORMÁTICA	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>INFORMÁTICA</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Administrar los recursos de informática y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la organización. Administrar el portal Web y preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de las bases de datos y los sistemas de información.
<b>ALCANCE :</b>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>JEFE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION</b>

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Departamento de Tecnología	Directrices de Dirección	<b>P</b>	Programa y Reprograma de Mantenimiento Preventivo	Jefe de Proceso	Cronograma de Mantenimiento	Todos los procesos
Todos los Procesos	Cronograma de Mantenimiento	<b>H</b>	Ejecutar el Programa de Mantenimiento	Técnicos de Informática	Mantenimiento del Equipo	Todos los Procesos
DIRección, Subdirección Jefes de Proceso	Solicitudes de Servicios Técnicos		Ejecuta la solicitud de servicio	MINECO	Solicitud de Servicios de Soporte Técnico, firmado de conformidad y/o dictamen técnico	
Ministerio de Economía	Solicitud de creación y eliminación de correos electrónicos		solicitan la creación y contraseña de cuentas de correos electrónicos	Jefe de Proceso	SUA	
Dirección, Subdirección, Departamento de Desarrollo Institucional Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas	Data Center Ministerio de Economía  Información para publicar		Ejecutar el Resguardo de la Información de Servidores  Ejecutar la publicación de la información en el portal Web.		Back-UP Disco Externo con la Información  Información Publicada en Portal Web	
Jefe de Proceso	Resultados de los Indicadores	<b>V</b>	Verificar el cumplimiento de los objetivos e Indicadores de gestión del proceso. Revisar la información de la matriz de riesgos y oportunidades y las acciones para mitigar los riesgos.	Jefe de Proceso	Informes de los Indicadores de Gestión  Definir el Plan de Mejora Continua	Dirección
	Informes de los Indicadores de Gestión	<b>A</b>	Ejecutar las acciones de acuerdo al análisis de los resultados	Jefe de Proceso	Acciones ejecutadas	Dirección

 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-RP-MA-01</b>  <b>Versión: 12</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 53 de 53</b>

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA	CONTROL DE RIESGOS
<p>1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.</p> <p>2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.</p> <p>3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora Continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de las solicitudes de servicio en un tiempo no mayor a 3 días hábiles.</li> <li>No más de 3 servicios no conformes realizados al mes.</li> <li>Cumplimiento del 80% del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, de forma semestral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensual</li> <li>Semestral</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>VARIABLES A CONTROLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de Servicio atendidas</li> <li>Tiempos de servicio</li> <li>Servicios no conformes</li> <li>% de cumplimiento preventivo a equipos.</li> </ul>	<p>Matriz de Riesgos y Oportunidades y Plan de Acción</p>

SEGUIMIENTO AL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REGISTROS
Informática	Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario NORMA ISO 9001: 2015; NORMA ISO 31000-2018 NORMA ISO 19011-2018	DIACO-IN-FO-01; DIACO-IN-FO-02; DIACO-IN-FO-03; DIACO-IN-FO-04; DIACO-IN-FO-05; DIACO-IN-FO-06; DIACO-IN-FO-07; DIACO-IN-FO-08; DIACO-RP-FO-03; DIACO-RP-FO-04; DIACO-GC-FO-11; Archivo de texto.

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001-2015
Procedimiento de Acción, Correctiva y Corrección (DIACO-GC-PR-03) Procedimiento de Control de Producto y Servicio No Conforme (DIACO-GC-PR-04) Manual de Procedimiento de Riesgos y Oportunidades (DIACO-GC-PR-05) Manual de Procedimiento Gestión del Cambio (DIACO-GC-PR-06)	Manual de Procedimiento Atención de Solicitudes de Servicios Técnicos (DIACO-IN-PR-01) Manual de Procedimiento Portal Web DIACO (DIACO-IN-PR-02) Ponderación de Indicadores que aportan a los Objetivos de Calidad (DIACO-RP-PO-01)	<b>PLANIFICAR:</b> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3 <b>HACER:</b> 7.1.3 <b>VERIFICACION:</b> 7.1.5, 8.7, 9.1 <b>ACTUAR:</b> 10.1, 10.2, 10.3

RECURSOS		
HUMANOS:	INFRAESTRUCTURA	FINANCIEROS:
Personal	Equipo Tecnológico	Presupuesto