



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Código:
DIACO-GC-PR-06

Versión: 03

GESTION DEL CAMBIO

Hoja: 1 de 10

Sistema de Gestión de la Calidad
GESTION DEL CAMBIO

DIACO-GC-PR-06

Versión 03

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

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

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

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

Rige a partir de: 01 de febrero 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	Versión: 03 Hoja: 2 de 10

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DISPOSICIONES GENERALES	3
5. RESPONSABILIDADES	5
6. PROCEDIMIENTO	6
7. FLUJOGRAMA	9
8. REGISTROS	10
9. ANEXOS	10

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	Versión: 03 Hoja: 3 de 10

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para gestionar de manera adecuada los cambios que se presenten en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que estan dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

Iniciando desde la identificación de la necesidad de establecer un cambio o implementación de un proceso o documentos que afecte el SGC, hasta la publicación de la información dentro del Sistema Ariane.

3. DEFINICIONES

3.1 Control de Cambios: Método establecido con la finalidad de poder gestionar cambios y así garantizar la integridad del SGC.

3.2 Gestión del cambio: Es la búsqueda fácil de implementar exitosamente los cambios dentro de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

3.3 Análisis del Cambio: Son las actividades realizadas con el fin de identificar las causa y consecuencia de la implementación de los cambios.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Todo cambio dentro del Sistema de Gestion de Calidad se debe realizar análisis de los factores internos y externos identificados y su impacto en el desempeño de los procesos que estan dentro del alcance del Sistema de Gestion de Calidad, en cumplimiento del requisito 6.3 de la Norma ISO 9001-2015 y sus incisos siguientes:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	Versión: 03 Hoja: 4 de 10

- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

- 4.2 Cada jefe de proceso es responsable de revisar sus procedimientos, analizar los cambios, identificar posibles riesgos y oportunidades y las causas y efectos, utilizando el Diagrama Causa y Efecto, y posteriormente registrar los cambios en el formato Gestión del Cambio **(DIACO-GC-FO-11)**.
- 4.3 Gestion de Calidad conjuntamente con el jefe de proceso revisa los cambios, hace recomendaciones u observaciones si lo amerita.
- 4.4 El jefe de proceso es responsable de la implementación del cambio, actualización o creación de un proceso y toda la documentación que respalde dicho cambio.
- 4.5 La Alta Dirección autoriza y firma los cambios en los procesos, asigna o reasigna los recursos necesarios como las responsabilidades dentro de los cambios de los mismos. Formato Gestión del Cambio **(DIACO-GC-FO-11)**.
- 4.6 El jefe de proceso es responsable de divulgar al personal a su cargo el cambio, actualización o creación de algún proceso o documentación dentro del Sistema de Gestion de la Calidad.
- 4.7 Cuando haya cambios significativos la Alta Dirección juntamente con los Jefes de Proceso, determina los posibles cambios a implementar, dentro del Sistema de Gestión de Calidad los cuales estos deberán dejarse registrado en el Acta de Revisión por la Dirección.

Se toman como cambios significativos los siguientes:

- a) Eliminación de procesos dentro del Sistema de Gestión Calidad.
- b) Cambio en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Cambio en la norma ISO 9001.
- d) Inclusión de software aplicable a un proceso.
- e) Cambios o modificaciones en la normatividad de Ley.
- f) Los cambios en la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Partes Interesadas, Ponderación de Objetivos de Calidad (Contexto de la Organización).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	Versión: 03 Hoja: 5 de 10

4.8 Una vez implementado el cambio, actualización o creación de algún proceso o documentación dentro del Sistema de Gestion de la Calidad, cada responsable da el seguimiento de acuerdo a lo establecido en los procedimientos siguientes: Control Maestro de Documentos (DIACO-GC-FO-01), Bitácora de Control de Cambios (DIACO-GC-FO-03), y Control de Registros DIACO-GC-PR-02.

4.9 El jefe de proceso da seguimiento a lo implementado, he informará a Gestión de Calidad de la eficacia, o por el contrario, el jefe de proceso deberá tomar acciones inmediatas. Solicitud de Acción Correctiva y Corrección **DIACO-GC-FO-06**, y plantear nuevos cambios.

4.10 El jefe de proceso es el responsable de divulgar los cambios que surgieron en el proceso al personal bajo su cargo, formato Lidado de Asistencia (DIACO-RH-FO-02).

5. RESPONSABILIDADES

5.1 **Alta Dirección es responsable de:** Autorizar y firmar los cambios, actualización o creación de Procedimientos y documentación generados dentro del Sistema de Gestion de la Calidad.

Así como de proveer los recursos necesarios y asignar responsabilidades, a quien corresponda para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2 **Jefe de Proceso es responsable de:** Revisar, Analizar, actualizar, e implementar todo cambio, así como la creación de nuevos procedimientos y documentación dentro del Sistema de Gestion de la Calidad, cumpliendo con lo establecido en este procedimiento.

5.3 **Gestión de Calidad es responsable de:** Revisar los cambios, actualización o creación de procedimientos y documentación generados dentro del Sistema de Gestion de la Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	Versión: 03 Hoja: 6 de 10

5.4 Documentadora del Sistema de Gestion de Calidad es responsable de: Codificar, actualizar las versiones de los documentos y dar seguimiento hasta la publicación de los mismos.

6. PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción	Información Documentada
Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Revisa sus procedimientos e identifica la necesidad de los cambios, (actualización, implementación o documentación) requeridos, que puedan generarse para el SGC. Analiza los posibles cambios, analiza los riesgos y oportunidades asociados a dicho cambio, Verifica los Requisitos Legales o Reglamentarios aplicables que puedan afectar otros procesos o la integridad del SGC, para los cuales utilizará el Diagrama de Causa y efecto, Una vez analizados los cambios, detalla el objetivo, el alcance y el propósito de los mismos. Realiza el llenado del formato Gestión del Cambio (DIACO-GC-FO-00), y Matriz de Riesgos y Oportunidades. Posteriormente envía la propuesta a Gestión de la Calidad en el formato Gestión del Cambio (DIACO-GC-FO-00). 	<p>Diagrama Causa y Efecto</p> <p>Formato Gestión del Cambio (DIACO-GC-FO-11),</p>
Gestion de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa la propuesta Hace sus recomendación u observaciones, si no, hay recomendaciones. Traslada a Dirección para su autorización y firma. Si hubiere, lo envía a jefe de proceso, para sus correcciones. 	Matriz de Riesgos y Oportunidades

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	Versión: 03 Hoja: 7 de 10

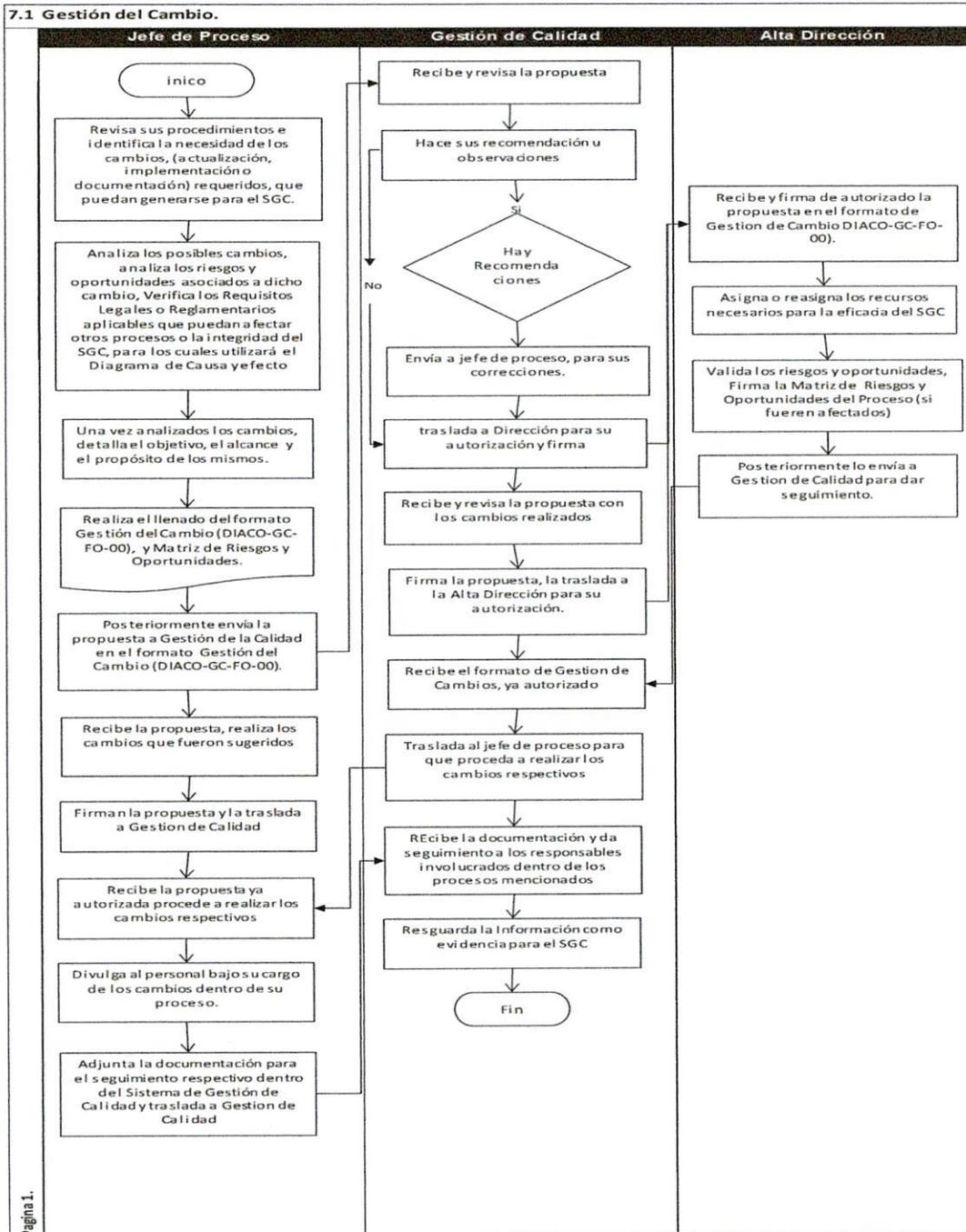
Responsable	Descripción	Información Documentada
Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la propuesta, realiza los cambios que fueron sugeridos, Firman la propuesta y la traslada a Gestion de Calidad. 	
Gestion de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa la propuesta con los cambios realizados. Firma la propuesta, la traslada a la Alta Dirección para su autorización. 	
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y firma de autorizado la propuesta en el formato de Gestion de Cambio DIACO-GC-FO-00). Asigna o reasigna los recursos necesarios para la eficacia del SGC. Valida los riesgos y oportunidades, Firma la Matriz de Riesgos y Oportunidades del Proceso (si fueren afectados) Posteriormente lo envía a Gestion de Calidad para dar seguimiento. 	
Gestion de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el formato de Gestion de Cambios, ya autorizado Traslada al jefe de proceso para que proceda a realizar los cambios respectivos. 	
Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la propuesta ya autorizada procede a realizar los cambios respectivos, Divulga al personal bajo su cargo de los cambios dentro de su proceso. Adjunta la documentación para el seguimiento respectivo dentro del Sistema de Gestión de Calidad y traslada a Gestion de Calidad 	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	Versión: 03 Hoja: 8 de 10

Responsable	Descripción	Informacion Documentada
Gestion de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la documentación y da seguimiento a los responsables involucrados dentro de los procesos mencionados. • Resguarda la Información como evidencia para el SGC. 	

7. FLUJOGRAMA

7.1 Gestión del Cambio



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06 Versión: 03
	GESTION DEL CAMBIO	Hoja: 10 de 10

8. REGISTROS

Título	Código	Versión
Formato Gestión del Cambio	DIACO-GC-FO-11	03

9. ANEXOS

N/A