



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	<b>Código:</b> DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	<b>Versión:</b> 03  <b>Hoja:</b> 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"> <li>Revisa sus procedimientos e identifica la necesidad de los cambios, (actualización, implementación o documentación) requeridos, que puedan generarse para el SGC.</li> <li>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,</li> <li>Una vez analizados los cambios, detalla el objetivo, el alcance y el propósito de los mismos.</li> <li>Realiza el llenado del formato Gestión del Cambio (DIACO-GC-FO-00), y Matriz de Riesgos y Oportunidades.</li> <li>Posteriormente envía la propuesta a Gestión de la Calidad en el formato Gestión del Cambio (DIACO-GC-FO-00).</li> </ul>	<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"> <li>Recibe y revisa la propuesta</li> <li>Hace sus recomendación u observaciones, si no, hay recomendaciones.</li> <li>Traslada a Dirección para su autorización y firma. Si hubiere, lo envía a jefe de proceso, para sus correcciones.</li> </ul>	Matriz de Riesgos y Oportunidades

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

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

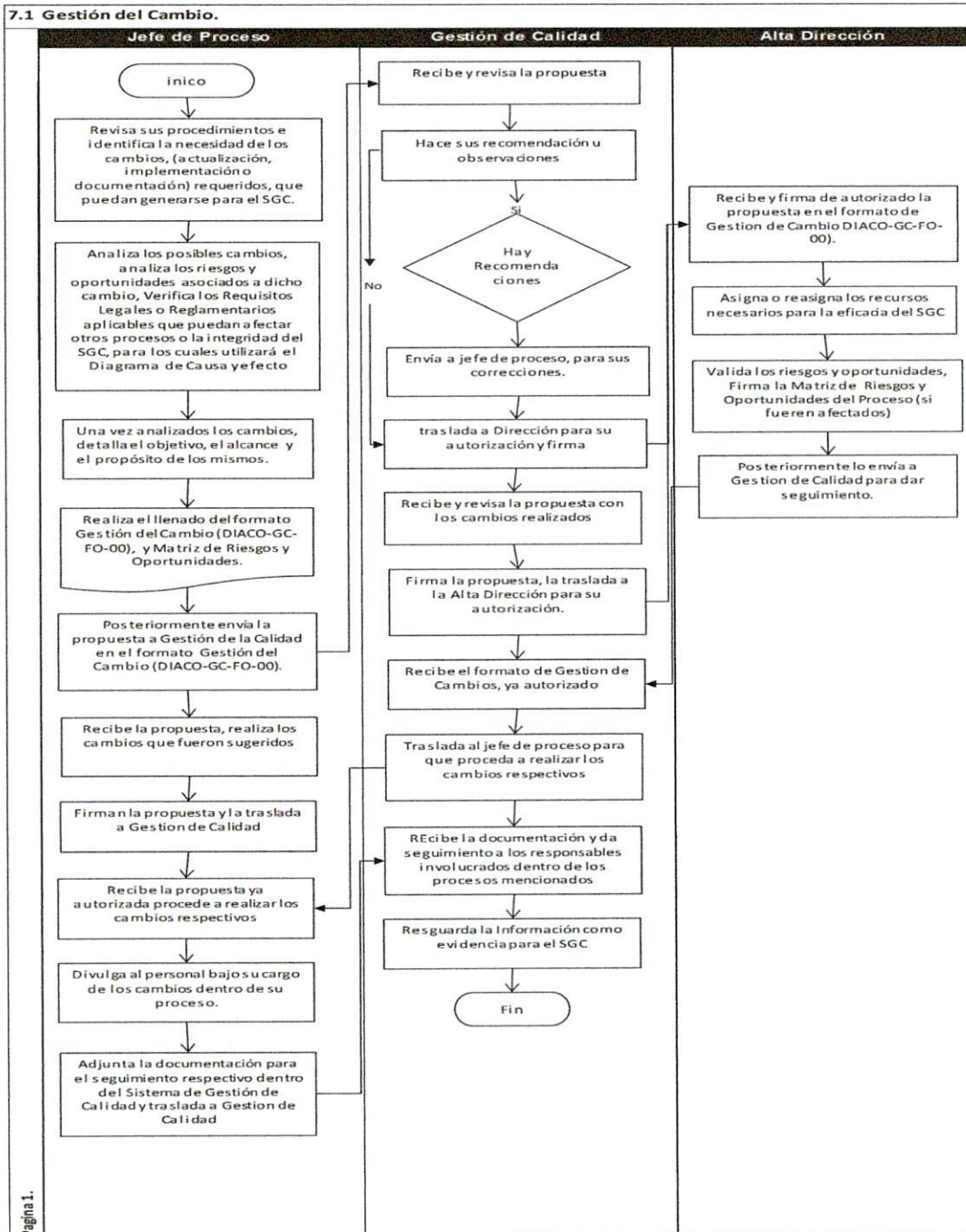
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-06
	GESTION DEL CAMBIO	Versión: 03 Hoja: 8 de 10


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



7. FLUJOGRAMA

7.1 Gestión del Cambio



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	<b>Código:</b> DIACO-GC-PR-06  <b>Versión:</b> 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