

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, las condiciones, las responsabilidades y el procedimiento para la revisión por la Dirección, a efectos de verificar si el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), del ámbito de la Auditoría Interna (AI), resulta eficaz.

### 2. CONCEPTOS:

**2.1. Revisión:** Consiste en la determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr los objetivos establecidos.

**2.2. Revisión por la Dirección:** Consiste en las observaciones y consideraciones emitidas por el Comité de Gestión de Calidad (CGC), dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en periodos planificados, orientados al aseguramiento, adecuación y mejora continua.

**2.3. Comité de Gestión de Calidad (CGC):** Se refiere al órgano gestor referente en los temas de calidad respecto al alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso auditor y el proceso de seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento, conformado por Resolución de Presidencia por los representantes de las Unidades Administrativas dependientes de la Auditoría Interna de la Institución.

**2.4. Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

### 3. ALCANCE

**3.1.** Esta Instrucción comprende desde la planificación de la reunión para la Revisión por la Dirección, hasta la verificación de acciones, sugerencias de mejoras, recomendaciones finales, aprobación y posterior disponibilización del Informe de Revisión por la Dirección (IRD), en el servidor corporativo del ámbito de la Auditoría Interna y archivo correspondiente. Asimismo, contempla las revisiones de acciones en la siguiente Revisión por la Dirección

**3.2.** Aplica a todas las Unidades Administrativas afectadas por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del ámbito de la Auditoría Interna (AI).

### 4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

**4.1. Norma ISO 9000:2015**

**4.2. Norma ISO 9001:2015**

## 5. CONDICIONES GENERALES

- 5.1. El Comité de Gestión de Calidad (**CGC**) deberá revisar el Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**) en el ámbito de la Auditoría Interna (**AI**), como mínimo una vez al año, para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Institución.
- 5.2. Si las necesidades del **SGC** lo requieren, el **CGC** podrá programar revisiones adicionales.
- 5.3. El Informe de Revisión por la Dirección se elaborará conforme con los productos de las ICA-03 Medición de la Satisfacción del Cliente, ICA-04 Tratamiento de Reclamos, ICA-05 Mejora Continua, ICA-06 Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad, ICA-08 Selección y Evaluación de Proveedores, ICA-09 Contexto de la Planificación, Organización y Mediciones del Sistema de Gestión de Calidad e ICA-10 Identificación de Cambios, Riesgos y Oportunidades, del Manual de Procedimientos Generales.
- 5.4. El Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**), contendrá los siguientes puntos:
  - 5.4.1. El estado de las acciones mencionadas en el Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**), elaborado en la reunión de revisión anterior.
  - 5.4.2. Los cambios en las cuestiones externas o internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**).
  - 5.4.3. La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**), incluidas todas las tendencias relativas a:
    - a) La satisfacción del cliente interno y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
    - b) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
    - c) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
    - d) Las no conformidades y acciones correctivas;
    - e) Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición;
    - f) Los resultados de las auditorías internas y externas; y
    - g) El desempeño de los proveedores externos.
  - 5.4.4. Análisis de la necesidad de cambio de la Política y Objetivos de Calidad.
  - 5.4.5. La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y oportunidades.
  - 5.4.6. Resumen respecto a Solicitud de Acción Correctiva (**SAC**)/Solicitud de Acción de Mejora (**SAM**)/Solicitud de Disposición (**SD**) (**FL-SGI-12**) emitidas durante el periodo considerado.

**5.5.** Las conclusiones del Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**) deberán incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- 5.5.1.** La conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad;
- 5.5.2.** Acciones necesarias cuando no se hayan logrados los objetivos;
- 5.5.3.** Las oportunidades de mejora;
- 5.5.4.** Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad; y
- 5.5.5.** Las necesidades de recursos.

## **6. RESPONSABILIDADES**

**6.1.** Compete al Comité de Gestión de Calidad (**CGC**):

- 6.1.1.** Planificar y realizar las reuniones de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**), conforme al alcance.
- 6.1.2.** Presentar, en tiempo y forma, el Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**).
- 6.1.3.** Evaluar el cumplimiento de las acciones asociadas a las conclusiones señaladas en el Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**).

## **7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**7.1.** El Comité de Gestión de Calidad (**CGC**), programa la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**).

**7.2.** El **CGC** solicita anualmente a sus miembros la información relacionada con el seguimiento al **SGC** para la elaboración del Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**).

**7.3.** El **CGC** recibe y verifica la información proporcionada. Luego, elabora el Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**), conforme con lo establecido en el numeral 5.3. de la presente Instrucción, registra en el formulario Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**) (**FL-SGI-18**).

**7.4.** El **CGC** convoca a una reunión para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) y pone a consideración de sus miembros, el Informe contenido en el formulario Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**) (**FL-SGI-18**), registra los análisis, planes de acción y/o conclusiones respecto a la información presentada.

- 7.4.1.** En caso que se requieran planes de acción debido a la identificación de observaciones, no conformidad u oportunidad de mejora, tras la conclusión del Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**), el **CGC** o la Unidad competente abre una Solicitud de Acción Correctiva (SAC) / Solicitud de Acción de Mejora (SAM) / Solicitud de Disposición (SD) (**FL-SGI-12**) y procede conforme con la **ICA-05 Mejora Continua**, del Manual de Procedimientos Generales.

- 7.4.2.** En caso que se requieran planes de acción debido a la identificación de cambios, riesgos u oportunidades, tras la conclusión del Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**), el **CGC** o la Unidad competente incluye en el Formulario Identificación y Plan de Gestión de Cambios, Riesgos y Oportunidades (**FL-SGI-29**) y procede conforme con la **ICA-10 Identificación de Cambios, Riesgos y Oportunidades**, del Manual de Procedimientos Generales.
- 7.5.** El **CGC** suscribe el formulario Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**) (**FL-SGI-18**) y presenta al Presidente de la Institución para conocimiento.
- 7.6.** El **CGC** obtiene copia escaneada del formulario Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**) (**FL-SGI-18**) suscrito y disponibiliza en el servidor corporativo de la Auditoría Interna.
- 7.7.** El **CGC** archiva el formulario Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**) (**FL-SGI-18**) suscrito, como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección.
- 7.8.** El **CGC** verifica y hace el seguimiento del cumplimiento de las acciones derivadas del Informe de Revisión por la Dirección (**IRD**), a través del Formulario Seguimiento de la Revisión por la Dirección (**SRD**) (**FL-SGI-36**).
- 7.9.** El **CGC** verifica las acciones previstas del correspondiente año en una reunión planificada de Revisión por la Dirección del siguiente año.

## 8. REGISTROS DE CALIDAD

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Reten.	Disposición	Obs.
Revisión por la Dirección - Informe	FL-SGI-18	Por título, código y actualización	Comité de Gestión de Calidad	Por periodo	5 años	Archivo Sectorial	---
					5 años	Archivo Central	
Seguimiento de la Revisión por la Dirección	FL-SGI-36	Por título, código y actualización	Comité de Gestión de Calidad	Por periodo	5 años	Archivo Sectorial	---
					5 años	Archivo Central	
Solicitud de Acción Correctiva (SAC) / Solicitud de Acción de Mejora (SAM) / Solicitud de Disposición (SD)	FL-SGI-12	Por título, código y actualización	Comité de Gestión de Calidad	Por periodo	5 años	Archivo Sectorial	---
					5 años	Archivo Central	
Identificación y Plan de Gestión de Cambios, Riesgos y Oportunidades	FL-SGI-29	Por título, código y actualización	Comité de Gestión de Calidad	Por periodo	5 años	Archivo Sectorial	---
					5 años	Archivo Central	

## 9. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Actualización N°	Descripción del cambio
00	Emisión inicial
01	Revisión general. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ajustes a la Norma ISO 9001:2015.</li><li>▪ Actualización de la denominación de las áreas intervinientes en la operativa.</li></ul>

**FIRMA DEL AUDITOR INTERNO**  
**Distribución: ABCDE**

GP/OYM: FCh-5916; GSS-12069

Está a cargo de la Auditoría Interna (AI) mantener actualizados los términos de esta Instrucción y los procedimientos vigentes, así como la aclaración de su contenido a las Unidades Administrativas afectadas.