

| | | |
|---|---------------------------------|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Cód.: PG-DGE-01 |
| | Revisión de la Dirección | Fecha de aprobación: 10/11/2023 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 1 de 7 |

Revisión de la Dirección

1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|-------------------------------------|
|  Micaela Ines Castillo Ulloa PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Y CALIDAD Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima | |  Lic. Yamila Ferrufino Murillo JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE OPERACIONES SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA | |  Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi | |
| Elaborado por | | Revisado por SEPDavi | | Aprobado por | |
| Nombre | Ing. Micaela Ines Castillo Ulloa | Nombre | Lic. Yamila Ferrufino Murillo | Nombre | Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes |
| Cargo | Profesional en Planificación y Gestión de Calidad | Cargo | Jefe Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones | Cargo | Director General Ejecutivo |
| Fecha | 10/11/2023 | Fecha | 10/11/2023 | Fecha | 10/11/2023 |

2. CONTROL DE CAMBIOS

| Revisión | Fecha | Detalle de modificaciones |
|----------|------------|--|
| 1.0 | 28/02/2023 | Edición inicial. |
| 2.0 | 10/11/2023 | Modificación del proceso de forma más detallada. |

| | | |
|---|---------------------------------|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Cód.: PG-DGE-01 |
| | Revisión de la Dirección | Fecha de aprobación: 10/11/2023 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 2 de 7 |

3. OBJETO

El presente Procedimiento tiene por objetivo establecer las directrices para la revisión del desempeño del SGC, con el fin de verificar y evaluar el grado de adecuación y eficacia de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.

4. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades organizacionales del SEPDavi.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Código | Título |
|---------|--|
| MC | Manual de la Calidad |
| Ley 464 | Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima |
| DS 2094 | Reglamento de la Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima |

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A los fines del presente manual de procedimiento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

| Término / Abreviatura | Definición |
|-----------------------|--|
| DGE | Director General Ejecutivo |
| SGC | Sistema de Gestión de Calidad |
| Revisión SGC | Actividad que permite verificar y asegurar el cumplimiento de los requisitos del SGC, así como de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua |

7. DESARROLLO

| Nº | Actividad | Tiempo Referencial | Responsable | Descripción |
|----|---|--------------------|---|--|
| 1 | Planificación de la Revisión por la Dirección | N/A | Responsable de SGC/Representante por la Dirección | La DGE determina realizar la revisión del SGC al menos una vez al año, de forma obligatoria, la misma que debe ser |





PROCEDIMIENTO

Cód.: PG-DGE-01

Revisión de la Dirección

Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 3 de 7

| N° | Actividad | Tiempo Referencial | Responsable | Descripción |
|----|--|--------------------|---|---|
| | | | | <p>programada antes de la Auditoría Interna y antes de la Auditoría Externa.</p> <p>De manera excepcional se podrá programar Revisiones por la Dirección las veces que sean necesarias, a solicitud del DGE, con el propósito de evaluar su adecuación y eficacia, en búsqueda de oportunidades de mejora y posibles cambios necesarios en el SGC.</p> |
| 2 | Programación de la Revisión por la Dirección | 2 días | Responsable de SGC / Representante por la Dirección | <p>El responsable del SGC en coordinación con el Representante de la Dirección, debe fijar fecha y hora para la realización de la Revisión por la Dirección.</p> <p>Establecerán los elementos necesarios a tratar para el cumplimiento de la NB 9001:2015, conforme al Registro R-DGE-02 Acta de Revisión por la Dirección.</p> <p>Convocaran a los participantes, comunicando los contenidos correspondiente y solicitará que se informe sobre el desempeño de los procesos de las Áreas correspondientes del SEPDavi, debiendo remitir información debidamente actualizada y con 48 horas de anticipación.</p> |





PROCEDIMIENTO

Cód.: PG-DGE-01

Revisión de la Dirección

Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 4 de 7

| N° | Actividad | Tiempo Referencial | Responsable | Descripción |
|----|-----------------------------------|--------------------|---|--|
| 3 | Acta de Revisión por la Dirección | 5 horas | DGE / Responsable de SGC / Representante por la Dirección | <p>Debe incluir mínimamente los siguientes elementos de entrada exigidos por la ISO 9001:2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El estado de las acciones definidas en anteriores revisiones por la Dirección. ➤ Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC. ➤ Adecuación de la Política de la Calidad. ➤ Tendencias relativas al desempeño de la eficacia del SGC, incluyendo: <ol style="list-style-type: none"> 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4. Las no conformidades y acciones correctivas; 5. Los resultados de seguimiento y medición, 6. Los resultados de las auditorías; 7. El desempeño de los proveedores externos; ➤ La adecuación de los recursos. ➤ Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. ➤ Oportunidades de mejora. <p>Asimismo, la revisión puede incluir temas adicionales como</p> |





PROCEDIMIENTO

Cód.: PG-DGE-01

Revisión de la DirecciónFecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 5 de 7

| Nº | Actividad | Tiempo Referencial | Responsable | Descripción |
|----|--|--------------------|---|---|
| | | | | ser cualquier asunto que el SEPDAVI considere relevante para abordar durante la revisión. |
| 4 | Desarrollo del Proceso y Resultados | 5 horas | DGE / Responsable de SGC / Representante por la Dirección | Todas las intervenciones, sean estas observaciones, preguntas, comentarios, aclaraciones, etc. De los participantes son consideradas por la DGE para determinar las conclusiones y las acciones de mejora para el Sistema. |
| 5 | Resultados de la Revisión por la Dirección | 5 horas | DGE / Responsable de SGC / Representante por la Dirección | <p>El responsable del SGC, se encarga de registrar los resultados de la revisión en los formatos correspondientes.</p> <p>Los resultados de la Revisión por la Dirección deben ser coherentes con el compromiso de mejora continua y deben incluir decisiones y acciones cuando corresponda a los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Las oportunidades de mejora.2. Cualquier necesidad de cambio en el SGC.3. Las necesidades de recursos. <p>La DGE determinará las Acciones de Mejora a implementar, incluyendo responsables y fechas de ejecución, a efectos de un adecuado seguimiento.</p> <p>En el Acta de Revisión se registran las decisiones y acciones relacionadas con los</p> |



| | | |
|---|---------------------------------|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Cód.: PG-DGE-01 |
| | Revisión de la Dirección | Fecha de aprobación: 10/11/2023 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 6 de 7 |

| Nº | Actividad | Tiempo Referencial | Responsable | Descripción |
|----|---|--------------------|---|---|
| | | | | <p>elementos considerados en el desarrollo de la reunión. El responsable del SGC conserva los registros de la reunión.</p> <p>La DGE, concluye la reunión con una breve exposición de los resultados alcanzados y las conclusiones de la Revisión por la Dirección.</p> |
| 6 | Seguimiento y Acciones de Mejora y/o Cambios al Sistema | Permanente | DGE / Responsable de SGC / Representante por la Dirección | El Responsable del SGC y el Representante de la Dirección, son los responsables de realizar el seguimiento a las decisiones y acciones y verifican su implementación y eficacia. |

8. REGISTROS GENERADOS

- R-DGE-01 Acta de Revisión por la Dirección.
- R-DGE-02 Seguimiento a las No Conformidades.

9. ANEXOS

Diagrama de flujo



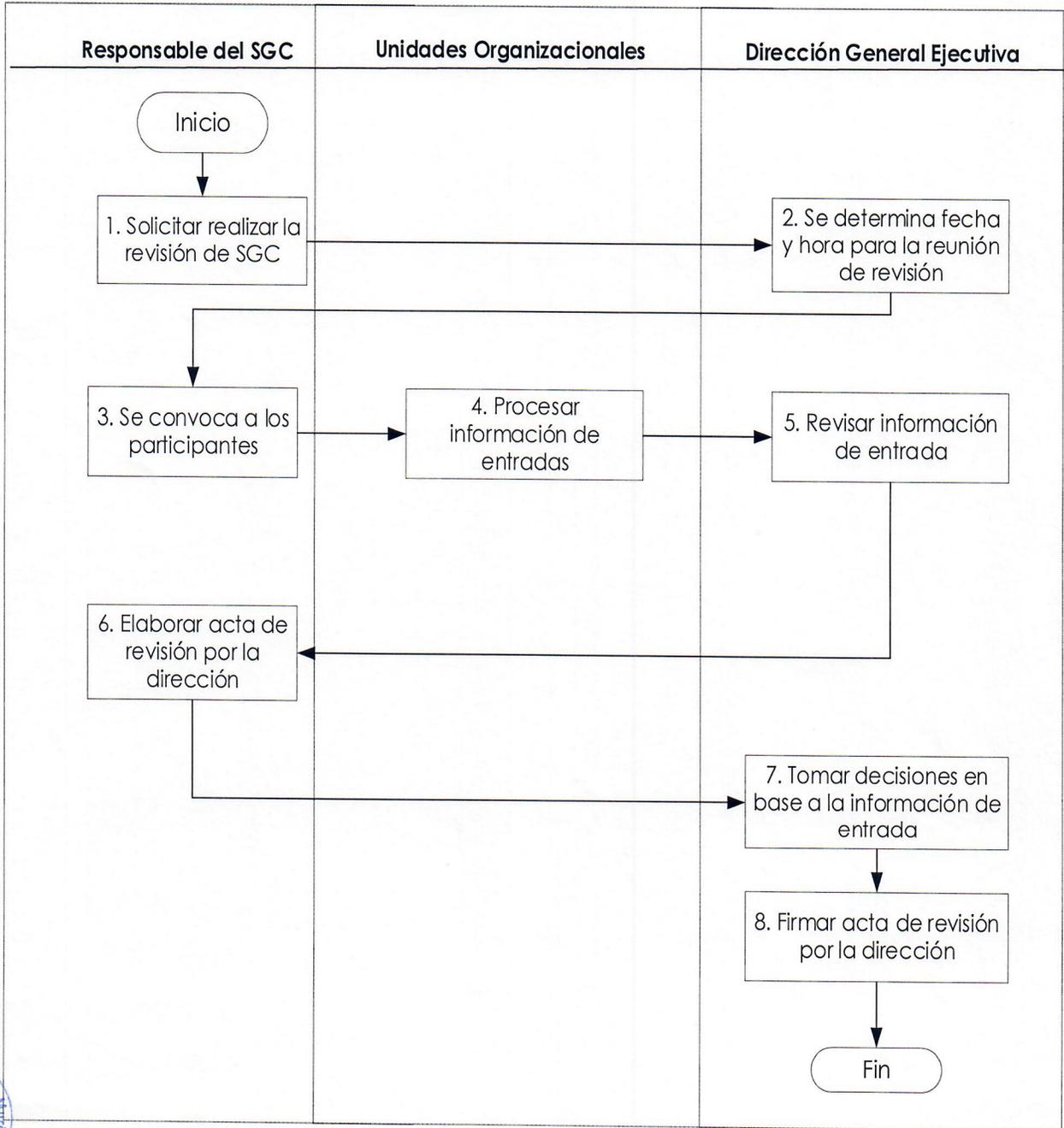


Revisión de la Dirección

Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 7 de 7



| | | |
|---|--|----------------|
|  <p>SEPDAVI Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima</p> | Registro: | Cód.: R-DGE-01 |
| | Acta de Revisión por la Dirección | |
| | Fecha de aprobación: 10/11/2023 | |
| | Versión: 2.0 | |
| Página: 1 de 7 | | |

| | | |
|---|--------------------|---------------------|
| Información correspondiente al periodo: | Fecha de revisión: | VºBº Alta Dirección |
|---|--------------------|---------------------|

1. ACTA DE REUNIÓN

| INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN | | | DECISIONES Y ACCIONES |
|---|-------------|-------------|-----------------------|
| ITEM | RESPONSABLE | INFORMACIÓN | |
| 1. Estado de las acciones definidas en anteriores revisiones por la Dirección | | | |
| 2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC | | | |
| 3. Adecuación de la Política de Calidad | | | |

| | | |
|---|--|--|
|  <p>SEPDAVI Sociedad Peruviana de Asistencia a la Víctima</p> | <p>Registro:</p> <p style="text-align: center;">Acta de Revisión por la Dirección</p> | <p>Cód.: R-DGE-01</p> |
| | | <p>Fecha de aprobación: 10/11/2023</p> |
| | | <p>Versión: 2.0</p> |
| | <p>Página: 2 de 7</p> | |

| INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN | | | DECISIONES Y ACCIONES |
|---|-------------|-------------|-----------------------|
| ITEM | RESPONSABLE | INFORMACIÓN | |
| 4. Tendencias relativas al desempeño y eficacia del SGC, incluyendo | | | |
| 4.1 Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes | | | |
| 4.2 Grado en que se han logrado los objetivos de calidad | | | |
| 4.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios | | | |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  <p>SEPDAVI Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima</p> | Registro: | Cód.: R-DGE-01 |
| | <h2>Acta de Revisión por la Dirección</h2> | Fecha de aprobación: 10/11/2023 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 3 de 7 |

| INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN | | | DECISIONES Y ACCIONES |
|--|-------------|-------------|-----------------------|
| ITEM | RESPONSABLE | INFORMACIÓN | |
| 4.4 No conformidades y acciones correctivas | | | |
| 4.5 Resultados de seguimiento y medición | | | |
| 4.6 Resultados de las auditorías | | | |
| 4.7 Desempeño de los proveedores externos | | | |
| 5. Adecuación de los recursos | | | |
| 6. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades | | | |

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  <p>SEPDAVI Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima</p> | Registro: | Cód.: R-DGE-01 |
| | Acta de Revisión por la Dirección | |
| | Fecha de aprobación: 10/11/2023 | |
| | Versión: 2.0 | |
| Página: 4 de 7 | | |

| INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN | | | DECISIONES Y ACCIONES |
|--|-------------|-------------|-----------------------|
| ITEM | RESPONSABLE | INFORMACIÓN | |
| 7. Recomendaciones y oportunidades de mejora | | | |
| 8. Otros temas sugeridos | | | |

2. CONCLUSIONES

| CONCLUSIONES RELATIVAS A: | |
|----------------------------------|--|
| Oportunidades de mejora | |
| Necesidades de cambios en el SGC | |
| Necesidades de recursos | |
| Conclusiones Generales | |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  <p>SEPDAVI Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima</p> | Registro: | Cód.: R-DGE-01 |
| | <h2>Acta de Revisión por la Dirección</h2> | Fecha de aprobación: 10/11/2023 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 5 de 7 |

3. ASISTENCIA

| N° | NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|----|--------|-------|-------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |



SEPDAVI
Servicio Plurinacional de
Asistencia a la Víctima

Registro:

Cód.: R-DGE-01

Fecha de aprobación: 10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 6 de 7

Acta de Revisión por la Dirección

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Registro:</p> <p style="text-align: center;">Acta de Revisión por la Dirección</p> | <p>Cód.: R-DGE-01</p> <p>Fecha de aprobación: 10/11/2023</p> <p>Versión: 2.0</p> <p>Página: 7 de 7</p> |
|---|--|---|

| | | |
|----|--|--|
| 13 | | |
|----|--|--|

| | | |
|---|--|----------------|
|  | Registro: | Cód.: R-DGE-02 |
| | Seguimiento a las decisiones y acciones de la Revisión por la Dirección | |
| Fecha de aprobación: 10/11/2023 | | |
| Versión: 1.0 | | |
| Página: 1 de 2 | | |

| Fecha de la Revisión por la Dirección | | SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------|----|---------------|
| N. | DECISIONES Y ACCIONES | | Responsable de la revisión | Cumplió | | Observaciones |
| | Acciones | Responsable | | Si | No | |
| | Acciones | Responsable | Fecha Límite | Periodo de Revisión | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |

Registro:

Cód.: R-DGE-02

Fecha de aprobación: 10/11/2023

Versión: 1.0

Página: 2 de 2

Seguimiento a las decisiones y acciones de la Revisión por la Dirección



| Fecha de la Revisión por la Dirección | | SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|---------|----|---------------|
| N. | DECISIONES Y ACCIONES | | Responsable de la revisión | Cumplió | | Observaciones |
| | Acciones | Responsable | | Si | No | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |