



MINISTERIO  
DE ECONOMÍA

# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE  
CALIDAD

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 2 de 56

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
2.0	27/11/2019	Inclusión de diagrama de procesos y actualización de procedimientos.
3.0	23/03/2020	Modificaciones relacionadas con la actualización del MOF de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional
1.0	06/02/2023	Se reinicia la versión con base a los Lineamientos para el control de Documentos Normativos aprobado en Julio 2022. Creación y adición de los procesos de la gestión de la calidad.
2.0	10/07/2023	Se agregó en el apartado "Anexos": ficha de recursos, partes interesadas, riesgos, salidas no conformes e indicadores de proceso.
3.0	17/11/2023	Revisión y modificación de anexos, de conformidad a la Norma ISO 9001:2015.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
<p><b>Fátima Rodríguez</b> Especialista de Gestión de Calidad</p>	<p><b>Orlando Ernesto Arbaiza</b> Coordinador Técnico de Normativa y Procesos</p> <p><b>Gerardo Alexander Cea</b> Jefe de Gestión de Calidad</p>	<p><b>Alicia María Alvarenga</b> Directora de Planificación y Gestión de Calidad</p>

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 3 de 56

## CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS .....	2
I. INTRODUCCIÓN .....	5
II. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL.....	5
III. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL MANUAL.....	5
IV. MARCO JURÍDICO .....	5
V. MAPA DE PROCESOS “NIVEL 1” .....	6
VI. ARBOL DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	7
VII. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	7
VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	9
1. Ficha de Caracterización del Proceso: P-1.1 Planificación del Sistema Gestión de Calidad	9
Procedimiento P-1.1.1: Programación y seguimiento de actividades del Sistema de Gestión de Calidad.....	10
2. Ficha de Caracterización del Proceso: P-1.2 Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad.....	12
Procedimiento P-1.2.1: Programación de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.....	13
Procedimiento P-1.2.2: Planificación de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.....	15
Procedimiento P-1.2.3: Ejecución de Auditorías Internas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.....	17
Procedimiento P-1.2.4: Preparación y Distribución del Informes de Auditorías Internas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.....	19
3. Ficha de Caracterización del Proceso: P-1.3: Revisión del desempeño de los procesos por el Comité de Calidad.....	22
Procedimiento P-1.3.1 Preparación y presentación del Informe para Revisión por el Comité de Calidad.....	22
4. Ficha de caracterización del proceso: P1.4 Desarrollo Institucional.....	24
Procedimiento: P1.4.1 Creación, eliminación y/o modificación de Unidad Organizativa.....	26
Procedimiento: p1.4.2 Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF).....	29

<i>DPGC</i>	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
<i>Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad</i>			
Ministerio de Economía			Página 4 de 56

Procedimiento: p1.4.3 Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos (MPP). ..... 33

Procedimiento: p1.4.4 Actualización de Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía. .... 39

Procedimiento: p1.4.5 Actualización del Reglamento Interno del Ministerio de Economía y de la Estructura Organizativa. .... 43

IX. ANEXOS..... 46

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 5 de 56

## I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Economía con el propósito de promover políticas públicas que mejoren la calidad de vida de la población, dando cumplimiento a todos los requisitos regulatorios aplicables ha creado la Política de Calidad.

La Política de Calidad indica que el Ministerio de Economía está comprometido en mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, a través de proyectos que aumenten la satisfacción y cumplan las expectativas y requisitos de nuestros usuarios.

Este manual documenta los procesos clave de calidad que se desarrollan, los procedimientos englobados en estos procesos y las actividades realizadas en cada procedimiento, para la generación de un producto o resultado para dar cumplimiento al objetivo y atribuciones pertenecientes a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.

## II. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Disponer de un documento actualizado de consulta que fortalezca los mecanismos de control interno que se despliegan y solidifican la gestión de calidad pertenecientes a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.

## III. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL MANUAL

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los servicios brindados por la gestión de la calidad pertenecientes a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Establecer parámetros claros, a nivel de procesos sobre lo que se debe hacer, y a nivel de procedimientos sobre cómo hacerlo.
- Constituir la situación actual de referencia para el análisis de eficiencias del trabajo que se desarrolla, con el objetivo de mejorar los procesos, procedimientos y sistemas actuales.
- Precisar la secuencia lógica de las actividades o pasos que componen cada uno de los procedimientos.
- Servir como medio de integración y orientación para empleados y funcionarios de nuevo ingreso, facilitando su inducción e incorporación a su unidad organizativa.
- Facilitar las acciones de evaluación, control interno y su vigilancia.

## IV. MARCO JURÍDICO

- Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, Título VII “Organización Administrativa de la Presidencia de la República”:

Art. 67.- La Presidencia de la República y cada Ministerio deberán contar con un Reglamento Interno y de Funcionamiento y un Manual de Organización cuando fuere

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 6 de 56

necesario, que, juntamente con los Manuales de Procedimiento determinarán la estructura administrativa, el funcionamiento de cada unidad, las atribuciones de cada empleado, las relaciones con otros organismos, normas de procedimiento y demás disposiciones administrativas necesarias.

- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Ministerio de Economía, Capítulo III “Normas Relativas a las Actividades de Control”, en lo relativo a “Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos”:

Art. 32.- El Ministro, viceministro, direcciones, gerencias y jefes del MINEC, contarán con políticas y procedimientos que guíen las actividades y operaciones, de acuerdo a sus competencias y serán divulgados entre el personal correspondiente, los cuales formarán parte del Manual de Procedimientos Institucional. Los directores, gerentes y jefes, estarán autorizados por el Despacho Ministerial para aprobar sus respectivos procedimientos.

- Reglamento Interno del Ministerio de Economía

Art. 35.- Son responsabilidades comunes de cada una de las unidades organizativas que conforman la estructura del Ministerio:

- k) Establecer su operatividad en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales serán aprobados según la delegación establecida por el Despacho Ministerial para tales fines.

## V. MAPA DE PROCESOS “NIVEL 1”



DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 7 de 56

## VI. ARBOL DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
MP1-Gestión de la Calidad	1.1 Planificación del Sistema Gestión de Calidad	1.1.1 Programación y seguimiento de actividades del Sistema de Gestión de Calidad.
	1.2 Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad	1.2.1 Programación de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.
		1.2.2 Planificación de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.
		1.2.3 Ejecución de Auditorías Internas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
		1.2.4 Preparación y Distribución del Informes de Auditorías Internas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
	1.3 Evaluación del desempeño y mejora del SGC	1.3.1 Preparación y presentación del Informe para la evaluación del desempeño y mejora del SGC.
	1.4 Desarrollo Institucional	1.4.1 Creación, eliminación y/o modificación de Unidad Organizativa
		1.4.2 Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF)
		1.4.3 Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos
		1.4.4 Actualización de Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía
1.4.5 Actualización del Reglamento Interno del Ministerio de Economía y de la Estructura Organizativa.		

## VII. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

No.	Termino	Definición	Proceso
1	Acciones de mejora	Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de no conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad.	Planificación del Sistema Gestión de Calidad
2	Norma ISO 9001:2015	Norma Internacional que promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad	
3	Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias	

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 8 de 56

		objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría	Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad	
4	Conformidad	Cumplimiento de un requisito.		
5	Criterios de Auditoría	Conjunto de políticas, información documentada o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.		
6	Equipo Auditor	Uno o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.		
7	Evidencia Objetiva	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.		
8	Hallazgos de Auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.		
9	No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.		
10	Oportunidad de Mejora	No existe un incumplimiento a un requisito de la norma, pero la situación detectada puede mejorarse		
11	Programa de la Auditoría	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.		
12	SGC	Sistema de Gestión de Calidad		
13	Verificación	Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.		
14	Evaluación del desempeño y mejora del SGC	Herramienta que apoya el mejoramiento continuo y permite asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea conveniente, adecuado, eficiente y mantenga los lineamientos establecidos por la alta dirección.		Evaluación del desempeño y mejora del SGC
15	Macroproceso	Está compuesto por un determinado número de procesos para generar un determinado resultado, cumpliendo un objetivo o fin.		Desarrollo Institucional
16	Organigrama	Representación gráfica de la estructura jerárquica y funcional de una organización.		
17	Proceso	Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.		
18	Procedimiento	Método o una manera de ejecutar algo, o actuar de una forma determinada.		

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 9 de 56

## VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 1. Ficha de Caracterización del Proceso: P-1.1 Planificación del Sistema Gestión de Calidad

<b>Objetivo:</b>	<b>Dueño del Proceso:</b>
Formular la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, que contienen las líneas de acción para el funcionamiento y mejora de este; así como el seguimiento a dichas acciones.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.
<b>Alcance</b>	
<b>Inicia</b> desde la evaluación del desempeño y mejora del SGC anterior.	
<b>Incluye</b> la planificación de los cambios y seguimiento de acciones.	
<b>Hasta</b> la elaboración del informe consolidado anual de seguimiento.	
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>
Comité de Calidad	Evaluación del desempeño y mejora del SGC
Enlaces de Calidad	Requerimientos para mejora de procesos
<b>Usuarios</b>	<b>Salidas</b>
Comité de Calidad, Directores y Jefes, Auditores Internos, Enlaces de Calidad.	Informe de seguimiento
<b>Registros</b>	<b>Puntos Críticos</b>
Matriz de programación de actividades del Sistema de Gestión de Calidad.	Evaluación del desempeño y mejora del SGC
Informe de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	Comunicación del informe de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
<b>Indicadores</b>	
<i>Tablero de Indicadores IC-SGC-TIP-1.</i>	

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 10 de 56

## Procedimiento P-1.1.1: Programación y seguimiento de actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

### a. Objetivo del Procedimiento

Definir los lineamientos generales que permitan planificar y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de Calidad institucional.

### b. Alcance

Este procedimiento considera los acuerdos de la evaluación del desempeño y mejora del SGC anual; requerimientos de mejora de procesos; insumos para la elaboración de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

### c. Marco Jurídico

- Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

### d. Responsables

Jefe(a) de Gestión de Calidad, Especialista de Gestión de Calidad.

### e. Requisitos

Para la formulación de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se debe considerar:

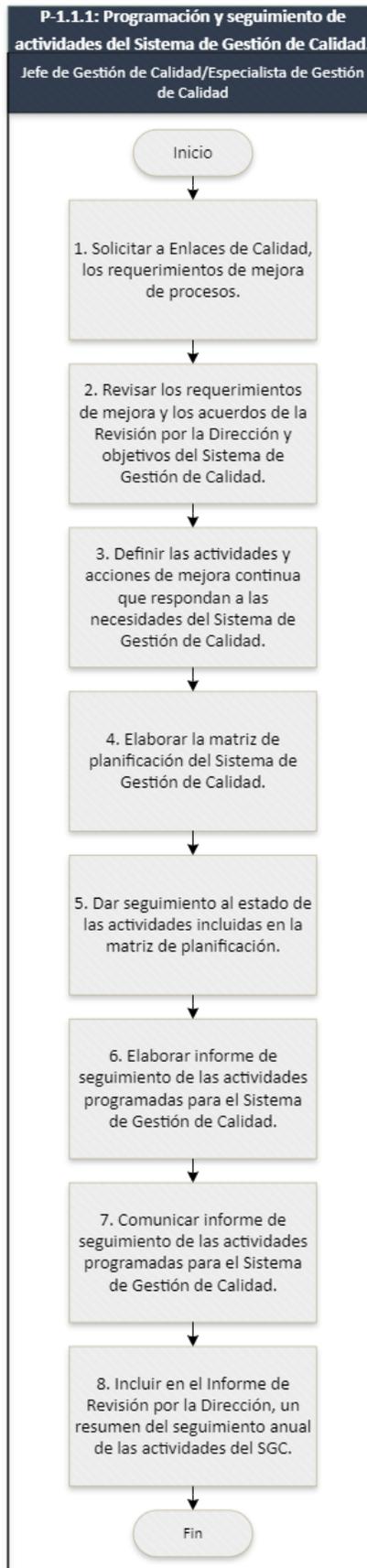
- La Norma ISO 9001:2015.
- Acuerdos de la Evaluación del desempeño y mejora del SGC del año anterior.
- Información de prioridades o requerimientos de los procesos del SGC.
- La planificación de los cambios, que incidan directamente en el funcionamiento del SGC.

El seguimiento a la planificación del SGC debe considerar:

- El mes de ejecución, responsables, el estado en el que se encuentran las acciones y alguna observación o comentario aplicable.

### f. Descripción de actividades o Flujograma

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 11 de 56



DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 12 de 56

## 2. Ficha de Caracterización del Proceso: P-1.2 Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad

<b>Objetivo:</b>	<b>Dueño del Proceso:</b>
Formular el Programa General de Auditoría Interna, los Planes de Auditoría Interna, así como el Informe Final de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad, en donde se considera la cobertura y el tiempo en el que se realizarán las Auditorías Internas del periodo, criterios, hallazgos identificados e información pertinente.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.
<b>Alcance</b>	
<p><b>Inicia</b> este proceso comprende desde establecer el procedimiento para la formulación del Programa General de Auditoría Interna,</p> <p><b>Incluye</b> la formulación para la formulación del Plan de Auditoría Interna y ejecución a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad,</p> <p><b>Hasta</b> la formulación y presentación del Informe Final de Auditoría Interna.</p>	
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>
Equipo auditor	Disponibilidad de tiempo para ejecución de auditorías internas al SGC
Auditados principales	Aceptación del Plan de Auditoría Interna
	Solicitud de revisión del Informe Final de Auditoría Interna.
	Evaluación de Satisfacción de Auditoría Interna.
<b>Usuarios</b>	<b>Salidas</b>
Equipo auditor	Solicitud de disponibilidad de tiempo para ejecución de auditorías internas al SGC
Equipo Auditor, Comité de Calidad, Directores(as), Jefes(as) y Enlaces de Calidad.	Programa General de Auditoría Interna aprobado
	Plan de Auditoría Interna aprobado
	Informe de Auditoría Interna aprobado
	Informe de Resultados de la Evaluación de Satisfacción de auditores internos.
Auditados Principales	Solicitud de Evaluación de Satisfacción de Auditoría Interna
<b>Registros</b>	<b>Puntos Críticos</b>
Programa General de Auditoría Interna aprobado	Elaborar, comunicar y aprobar el Programa General de Auditoría Interna, Plan de Auditoría, Informe de Auditoría e Informe de Resultados de la Evaluación.
Plan de Auditoría Interna aprobado	
Informe de Auditoría Interna aprobado	
Informe de Resultados de la Evaluación de Satisfacción de auditores internos.	
Correos de remisión del Programa General de Auditoría Interna, Plan de Auditoría, Informe de Auditoría e Informe de Resultados de la Evaluación.	
<b>Indicadores</b>	
<i>Tablero de Indicadores IC-SGC-TIP-1.</i>	

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 13 de 56

**Procedimiento P-1.2.1: Programación de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.**

**a. Objetivo del Procedimiento**

Establecer el procedimiento a seguir para la elaboración del Programa General de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad.

**b. Alcance**

Este procedimiento considera la solicitud de disponibilidad de tiempo del equipo auditor, criterios y tipos de auditoría a realizarse en el periodo.

**c. Marco Jurídico**

- Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

**d. Responsables**

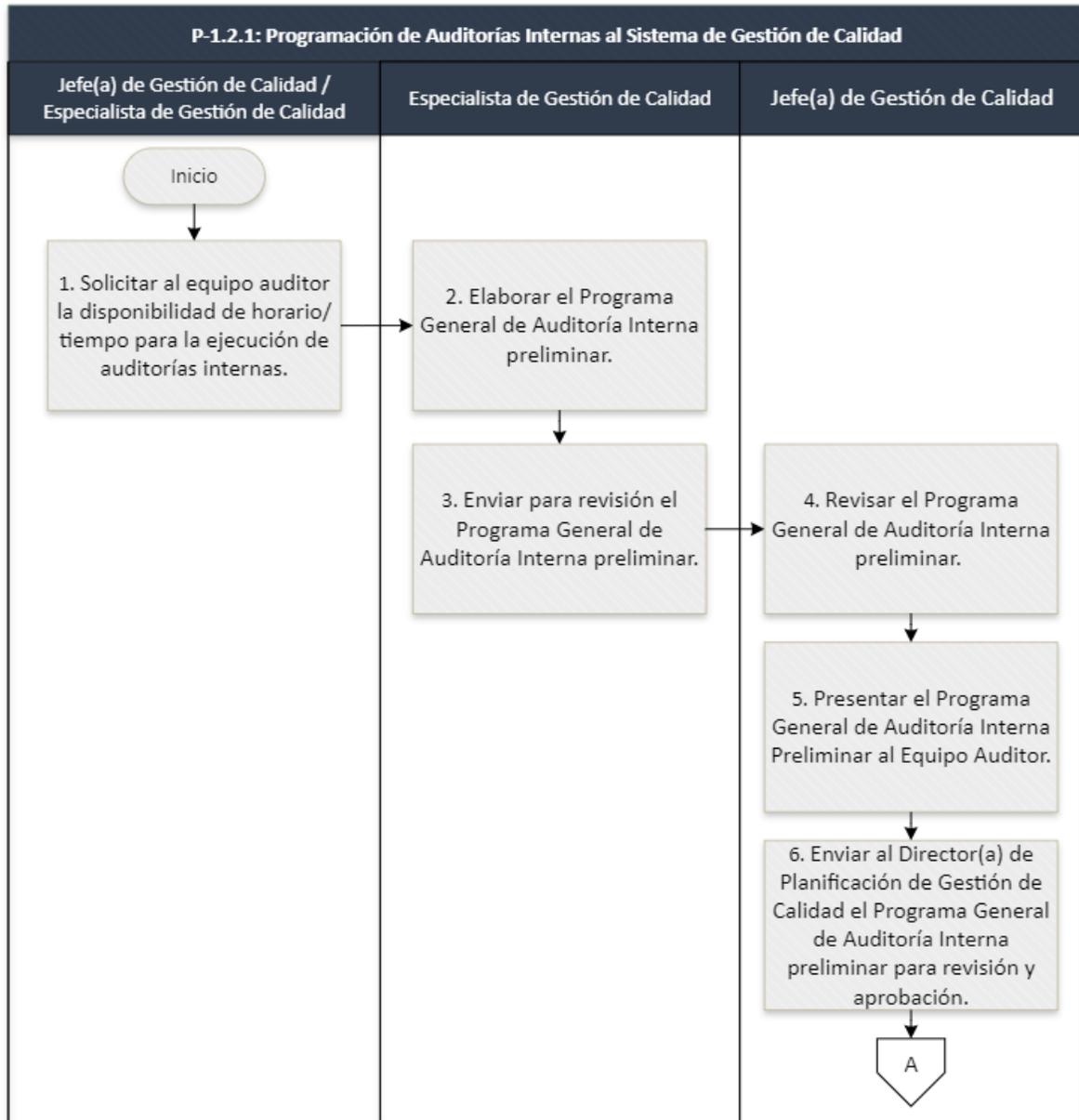
Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad, Jefe(a) de Gestión de Calidad, Especialista de Gestión de Calidad.

**e. Requisitos**

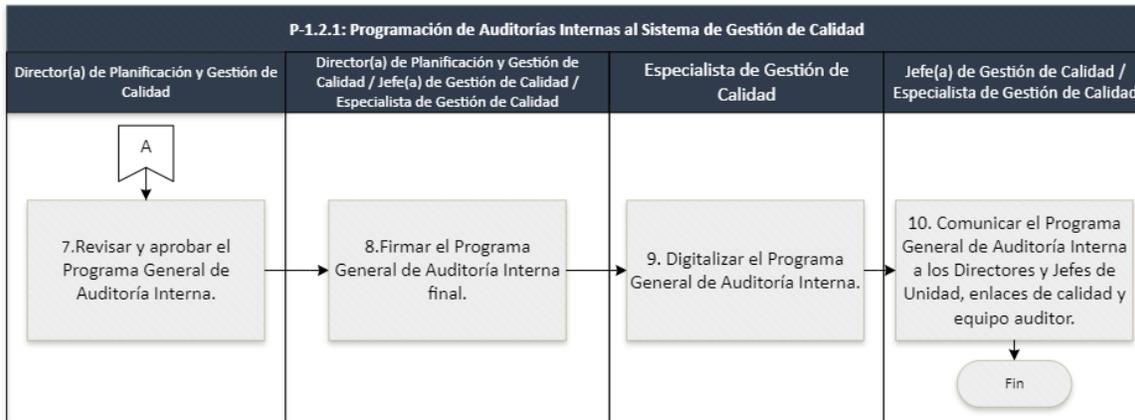
Para la formulación del Programa de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad se debe considerar:

- La Norma ISO 9001:2015.
- Disponibilidad de tiempo del equipo auditor.
- Hallazgos detectados en auditorías anteriores.
- Criterios establecidos para la ejecución de auditorías.

**f. Descripción de actividades o Flujograma**



DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 15 de 56



### Procedimiento P-1.2.2: Planificación de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.

**a. Objetivo del Procedimiento**

Definir los criterios para la planificación y ejecución de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad.

**b. Alcance**

Este procedimiento considera la revisión de documentación de hallazgos de auditorías anteriores, los criterios a auditar e incorporar en el plan de auditoría, la remisión del plan a los auditados principales y la ejecución de la auditoría.

**c. Marco Jurídico**

- Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

**d. Responsables**

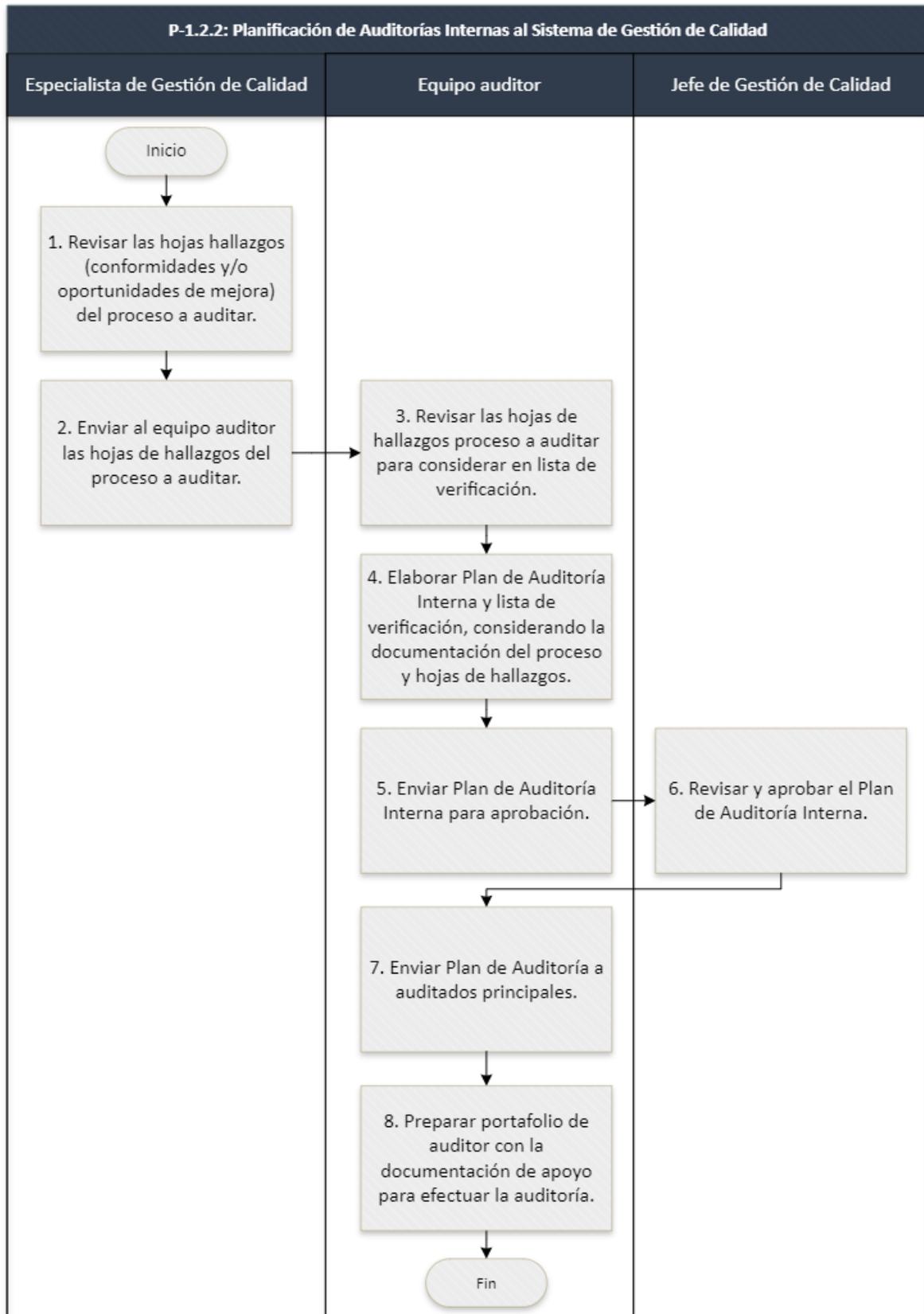
Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad, Jefe(a) de Gestión de Calidad, Especialista de Gestión de Calidad.

**e. Requisitos**

Para la formulación del Plan de Auditoría, se debe considerar:

- La Norma ISO 9001:2015
- Hallazgos de auditorías anteriores.
- Criterios de la auditoría.
- Elaboración de lista de verificación.

**f. Descripción de actividades o Flujograma**



DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 17 de 56

### **Procedimiento P-1.2.3: Ejecución de Auditorías Internas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.**

**a. Objetivo del Procedimiento**

Definir los lineamientos para la ejecución de auditorías internas, que permitan la revisión de la evidencia objetiva que respalda el correcto funcionamiento de los procesos.

**b. Alcance**

Este procedimiento considera los puntos incluidos en la lista de verificación, para la respectiva revisión de la evidencia objetiva.

**c. Marco Jurídico**

- Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

**d. Responsables**

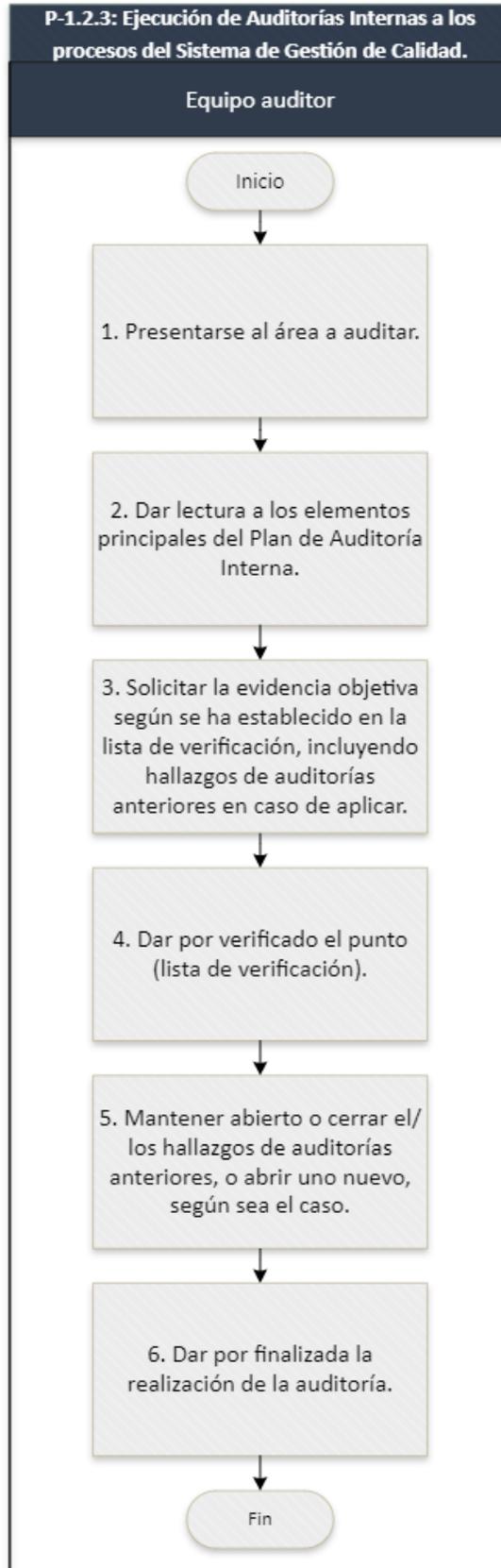
Jefe(a) de Gestión de Calidad, Especialista de Gestión de Calidad, equipo auditor.

**e. Requisitos**

Para la ejecución de las auditorías internas, se debe considerar:

- La Norma ISO 9001:2015
- Hallazgos de auditorías anteriores.
- Puntos incluidos en la lista de verificación.
- Completar la lista de verificación.
- Revisión de evidencia objetiva.
- Completar las hojas de hallazgos según sea el caso.

**f. Descripción de actividades o Flujoograma**



DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 19 de 56

**Procedimiento P-1.2.4: Preparación y Distribución del Informes de Auditorías Internas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.**

**a. Objetivo del Procedimiento**

Definir los lineamientos para la elaboración del Informe Final de Auditoría Interna.

**b. Alcance**

Este procedimiento considera para la redacción del informe, la lista de verificación completada, hojas de hallazgos completadas. Además, considera la evaluación del equipo auditor por parte de los auditados principales.

**c. Marco Jurídico**

- Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

**d. Responsables**

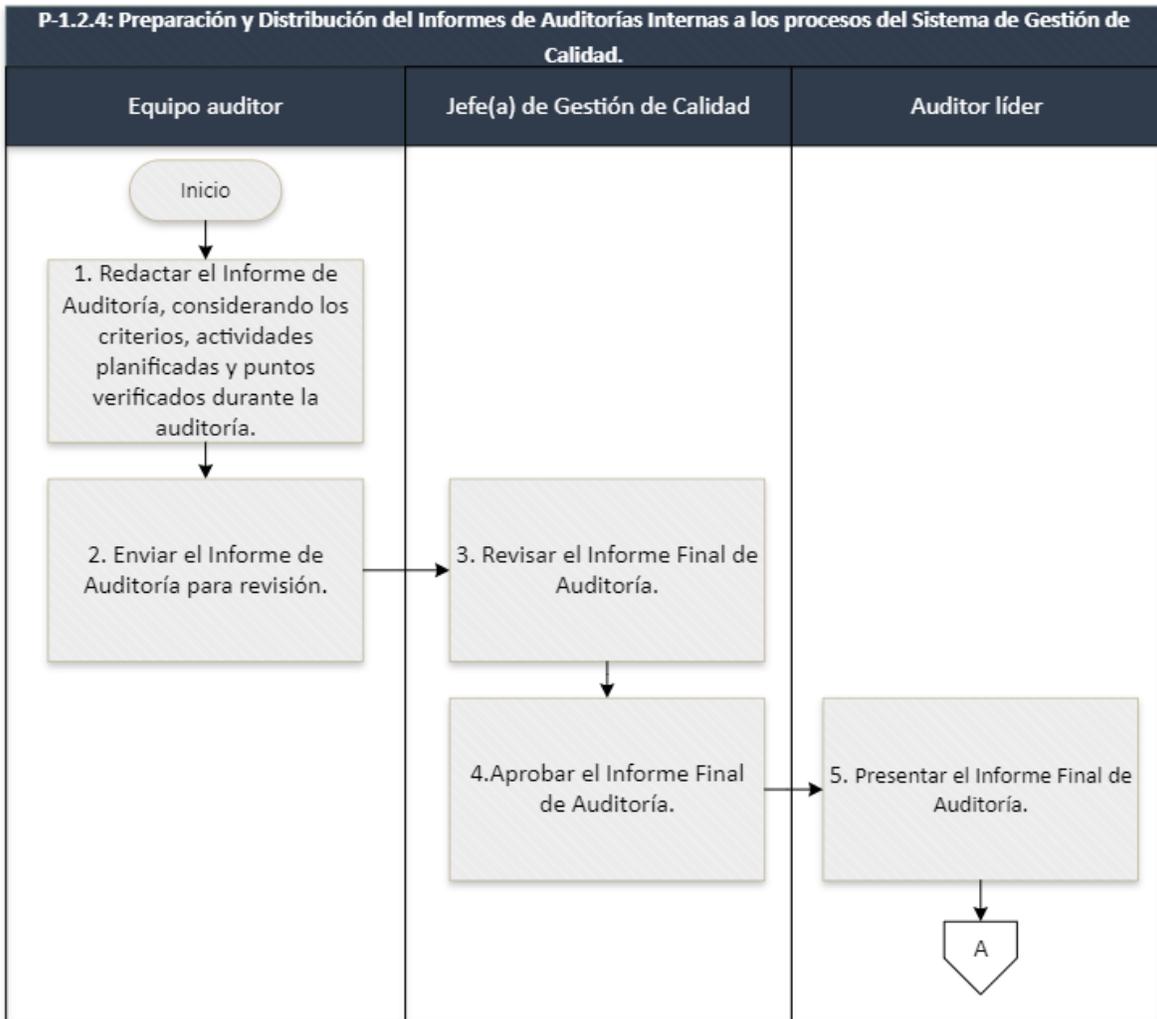
Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.

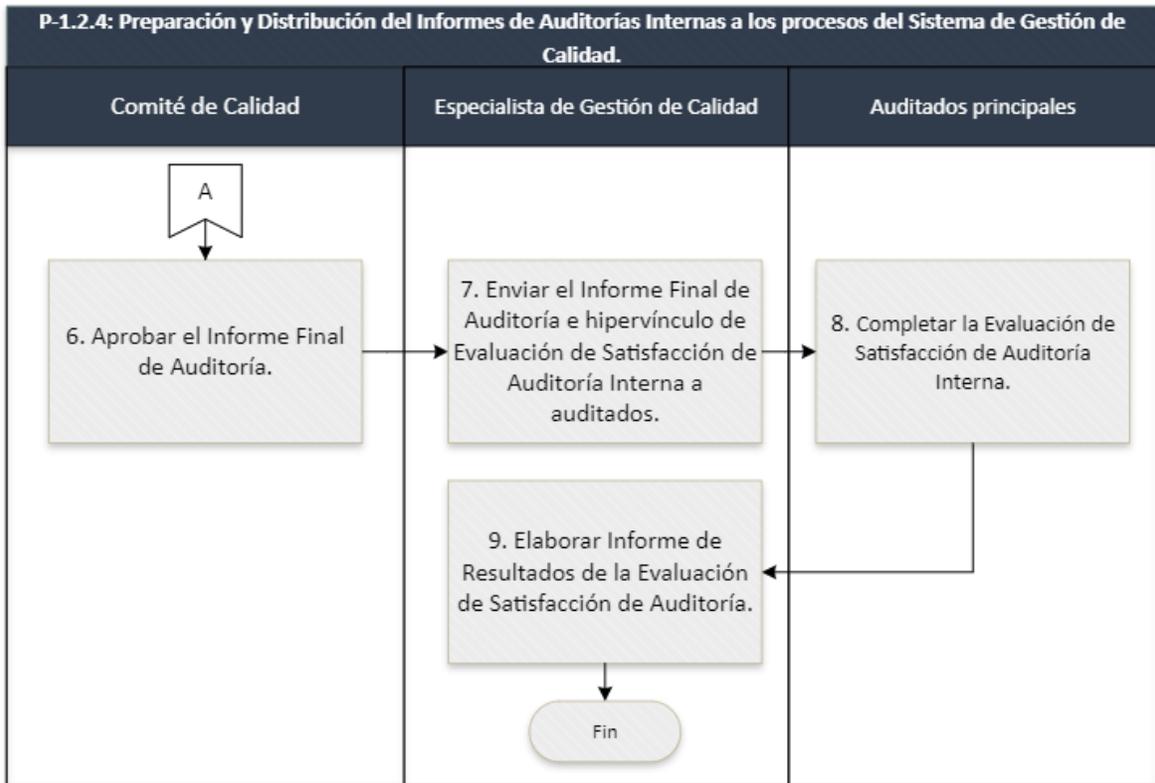
**e. Requisitos**

Para la elaboración del Informe Final de Auditoría, se debe considerar:

- La Norma ISO 9001:2015.
- Plan de Auditoría Interna.
- Lista de verificación completada.
- Hojas de hallazgos completadas.

**f. Descripción de actividades o Flujoograma**





DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 22 de 56

### 3. Ficha de Caracterización del Proceso: P-1.3: Evaluación del desempeño y mejora del SGC.

<b>Objetivo:</b>	<b>Dueño del Proceso:</b>
Elaborar y preparar el Informe para la evaluación del desempeño y mejora del SGC.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.
<b>Alcance</b>	
<b>Inicia</b> la solicitud de informes a los enlaces de calidad del SGC	
<b>Hasta</b> enviar el Evaluación del desempeño y mejora del SGC	
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>
Enlaces de Calidad	Informe por proceso.
<b>Usuarios</b>	<b>Salidas</b>
Comité de Calidad, Directores, Jefes, Enlaces de Calidad.	Informe consolidado de evaluación del desempeño y mejora del SGC.
<b>Registros</b>	<b>Puntos Críticos</b>
Informe consolidado con acuerdos de evaluación del desempeño y mejora del SGC.	Aprobación y envío del Informe
<b>Indicadores</b>	
<i>Tablero de Indicadores IC-DI-TIP-1.</i>	

#### Procedimiento P-1.3.1 Preparación y presentación del Informe para la evaluación del desempeño y mejora del SGC.

**a. Objetivo del Procedimiento**

Definir los lineamientos para la preparación del Informe para la evaluación del desempeño y mejora del SGC.

**b. Alcance**

Este procedimiento considera los informes enviados por cada proceso, así como la presentación y comunicación de este.

**c. Marco Jurídico**

- Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

**d. Responsables**

Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.

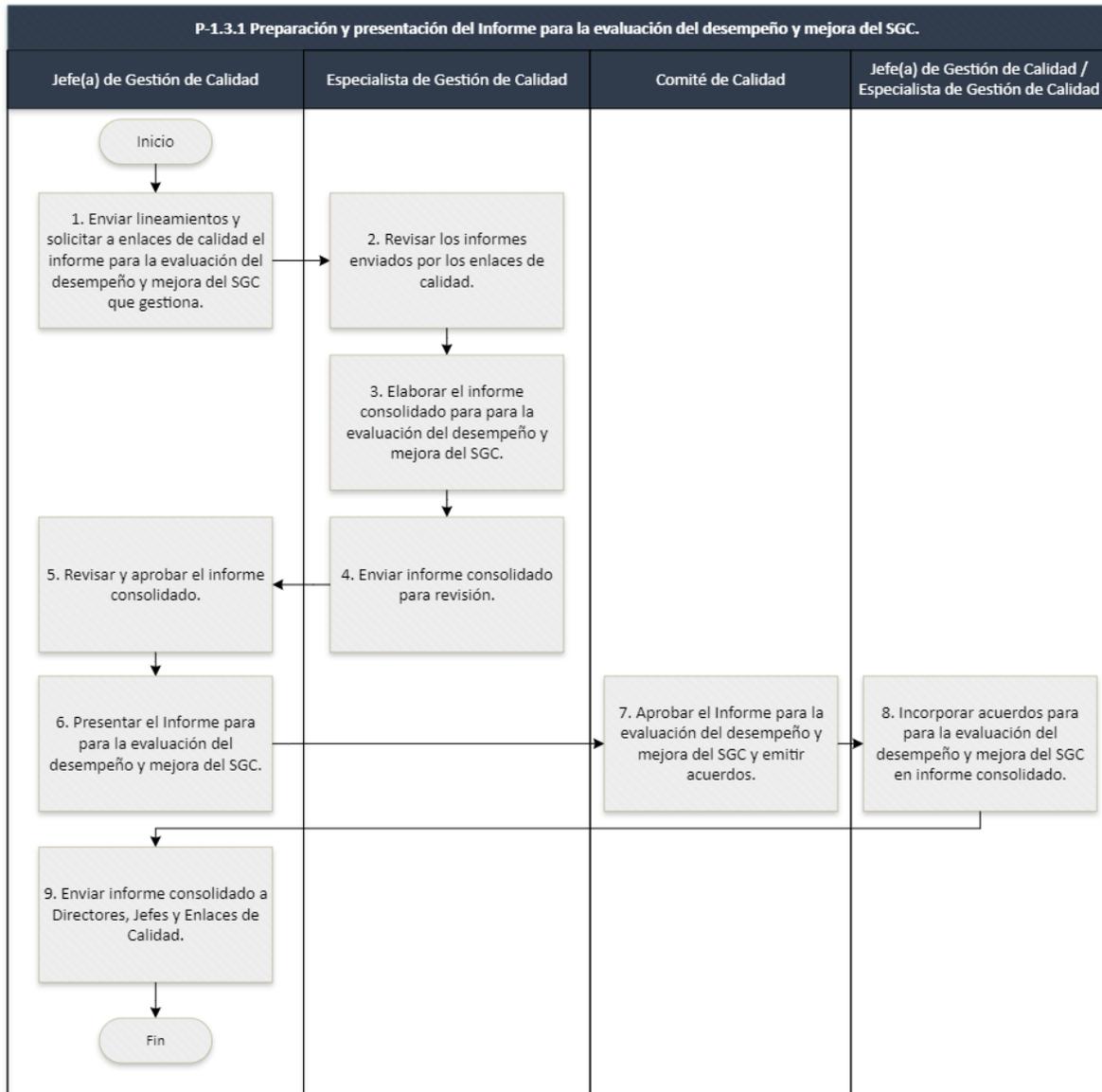
**e. Requisitos**

Para la elaboración del Informe para la evaluación del desempeño y mejora del SGC:

- La Norma ISO 9001:2015.
- Informes por proceso.
- Acuerdos para la evaluación del desempeño y mejora del SGC.

- Informe de seguimiento de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.
- Consolidado de hallazgos de auditorías internas y su estado.

#### f. Descripción de actividades o Flujoograma



DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 24 de 56

#### 4. Ficha de caracterización del proceso: P1.4 Desarrollo Institucional

<b>Objetivo:</b>	<b>Dueño del Proceso:</b>
La creación, eliminación y/o modificación de Unidades Organizativas, la coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF), la coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos (MPP), la actualización de Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas y la actualización del Reglamento Interno y de la Estructura Organizativa.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.
<b>Alcance</b>	
<p><b>Inicia</b> el procedimiento para la creación, eliminación y/o modificación de una Unidad Organizativa.</p> <p><b>Incluye</b> el procedimiento para Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Organización y Funciones y del Manual (MOF) y del Manual de Procesos y Procedimientos (MPP).</p> <p><b>Hasta</b> la Actualización de Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas y del Reglamento Interno y de Estructura organizativa del Ministerio de Economía.</p>	
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>
Titulares del Despacho Ministerial, Superiores Administrativos(as) de Unidades Organizativas, Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de la actualización o modificación del Manual de Procesos y procedimientos, o el Manual de Organización y Funciones de una unidad organizativa con dos años de vigencia.</li> <li>• Acuerdos emitidos de creación, eliminación o reestructuración de unidades organizativas del MINEC.</li> <li>• Documento enviado por GPGC al Despacho Ministerial planteando la necesidad de revisar y actualizar el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.</li> </ul>
<b>Usuarios</b>	<b>Salidas</b>
Servidores Públicos del Ministerio de Economía, ciudadanía y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama Institucional actualizado.</li> <li>• Acuerdo del Ramo de Economía que oficializa la creación, eliminación y/o modificación de una Unidad Organizativa.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones (MOF) de Unidad Organizativa elaborado o actualizado.</li> </ul>

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 25 de 56

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) elaborado o actualizado.</li> <li>• Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del MINEC actualizado.</li> <li>• Reglamento Interno y de Estructura Organizativa del Ministerio de Economía actualizado.</li> </ul>
<b>Registros</b>	<b>Puntos Críticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama Institucional aprobado.</li> <li>• Acuerdo aprobado del Ramo de Economía que oficializa la creación, eliminación y/o modificación de una Unidad Organizativa.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones (MOF) de Unidad Organizativa aprobado.</li> <li>• Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado.</li> <li>• Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del MINEC aprobado.</li> <li>• Reglamento Interno y de Estructura Organizativa del Ministerio de Economía aprobado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de documentos</li> <li>• Autorización de documentos</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	
<i>Tablero de Indicadores IC-DI-TIP-1.</i>	

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 26 de 56

**Procedimiento: P1.4.1 Creación, eliminación y/o modificación de Unidad Organizativa.**

**a. Objetivo del procedimiento**

Establecer de manera clara y ordenada, la creación, eliminación y/o modificación de Unidades Organizativas; así como también, la correspondiente actualización del Organigrama Institucional del Ministerio de Economía.

**b. Alcance**

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Organizativas del Ministerio de Economía. Concluyendo con la modificación del reglamento y de la estructura organizativa del MINEC.

**c. Referencias normativas**

- Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.

**d. Responsable**

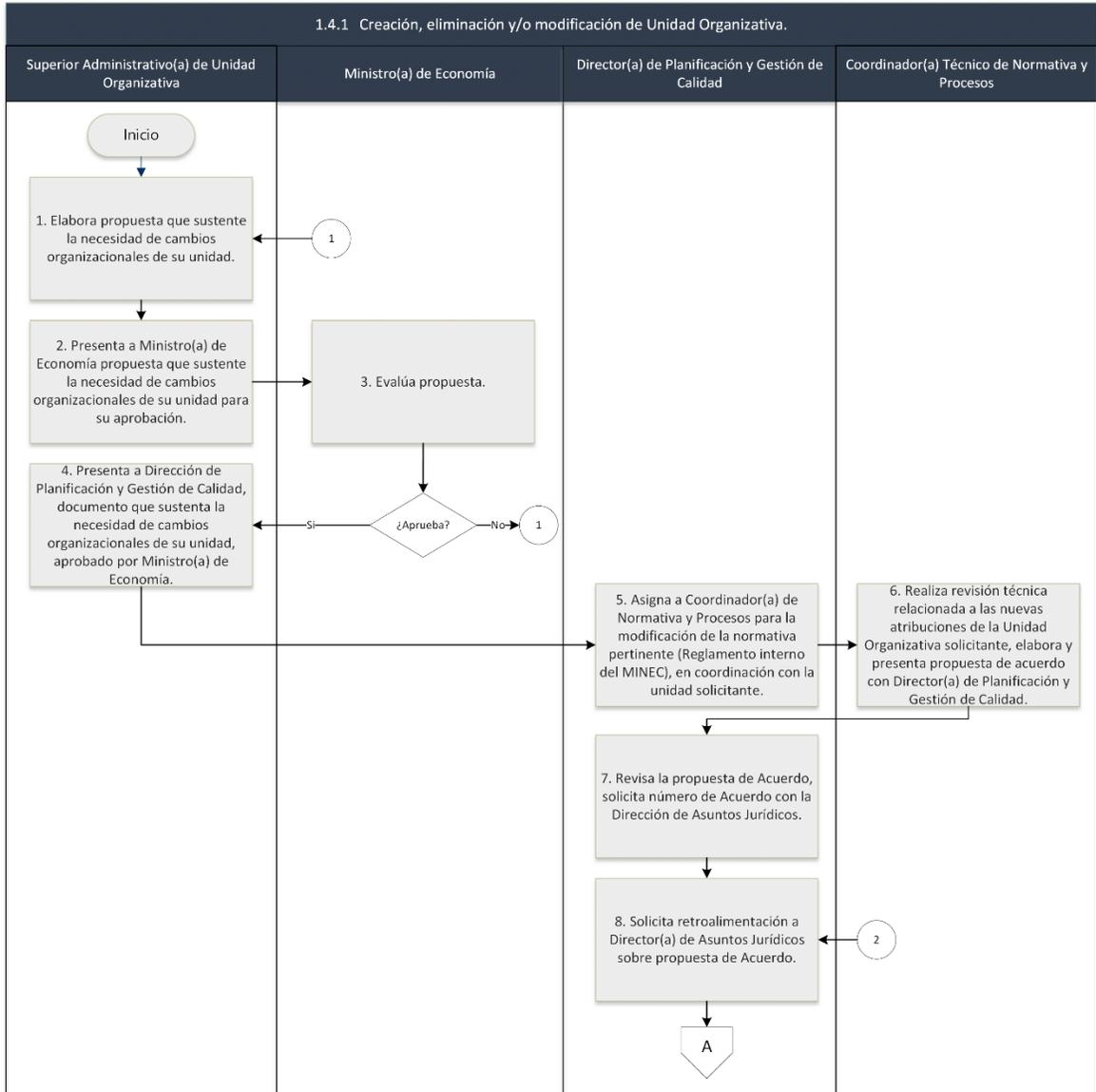
La evaluación y establecimiento de la estructura organizativa de cada unidad es responsabilidad de los(as) Superiores Administrativos(as).

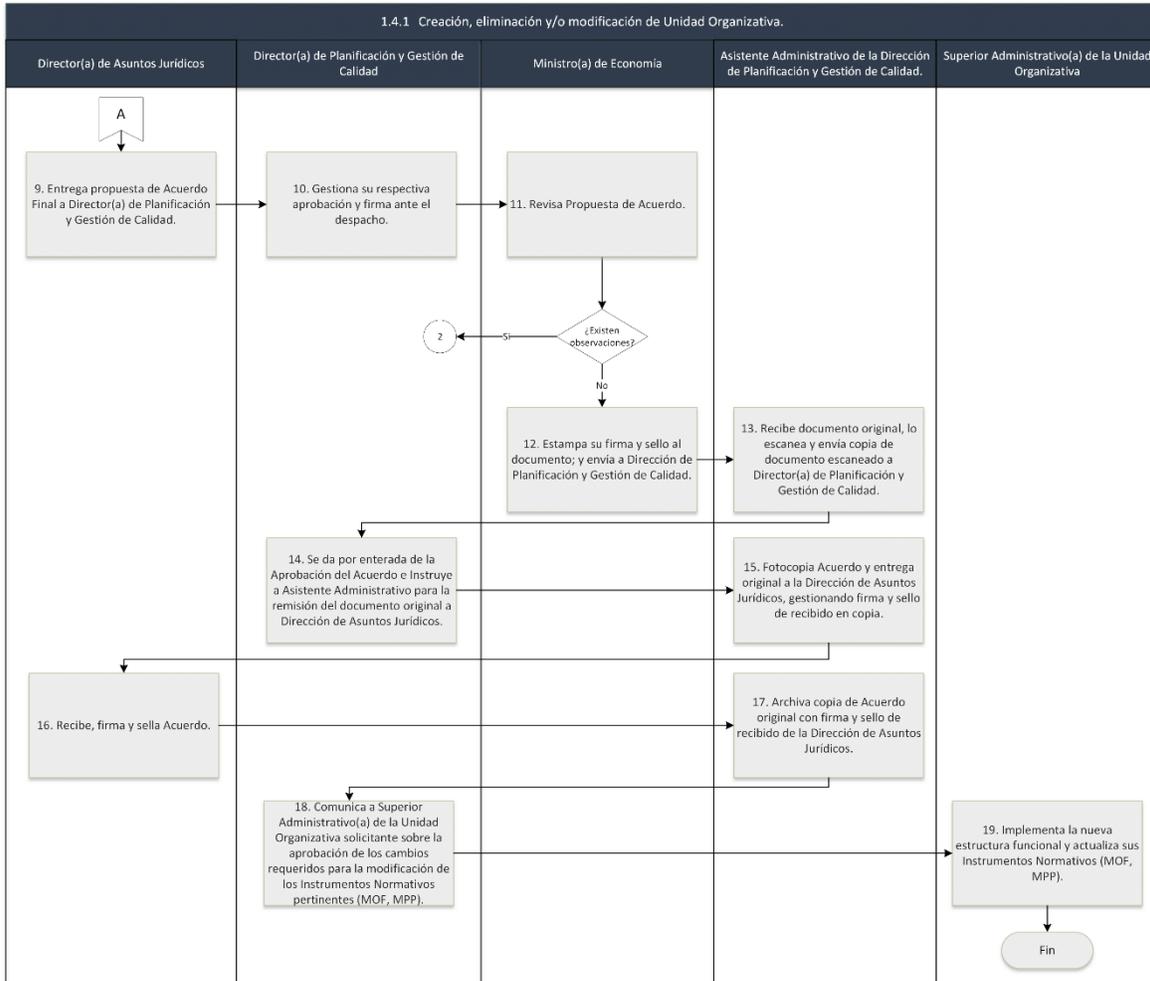
La actualización del Organigrama del MINEC es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad de conformidad a los lineamientos del Titular del Despacho.

**e. Requisitos**

- 5.1. La creación, eliminación y/o modificación de Unidades Organizativas deberá ser realizada en base a un documento técnico que sustente la necesidad de cambios organizacionales y aprobado por los(as) Titulares del Ministerio de Economía.
- 5.2. Una vez autorizado el documento técnico por los Titulares del MINEC, los Superiores Administrativos(as) deberán presentarlo a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad para realizar los cambios a la normativa pertinente.
- 5.3. Las propuestas de reestructuración organizativa de una Unidad deberán estar enmarcados en las políticas públicas, planes, estrategias y Programas del Ministerio de Economía.

**f. Descripción de actividades**





DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 29 de 56

**Procedimiento: p1.4.2 Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF).**

**a. Objetivo del procedimiento**

Establecer la coordinación de acciones orientadas a la generación y/o actualización del Manual de Organización y Funciones de las Unidades Organizativas del MINEC, debido a cambios de atribuciones y/o requerimientos de reestructuración organizativa.

**b. Alcance**

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Organizativas del Ministerio de Economía. Este procedimiento concluye con la aprobación del MOF por parte del titular del MINEC.

**c. Referencias Normativas**

- Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

**d. Responsable**

El (La) responsable de velar por el cumplimiento de este procedimiento es el (la) Superior Administrativo(a) de cada Unidad Organizativa.

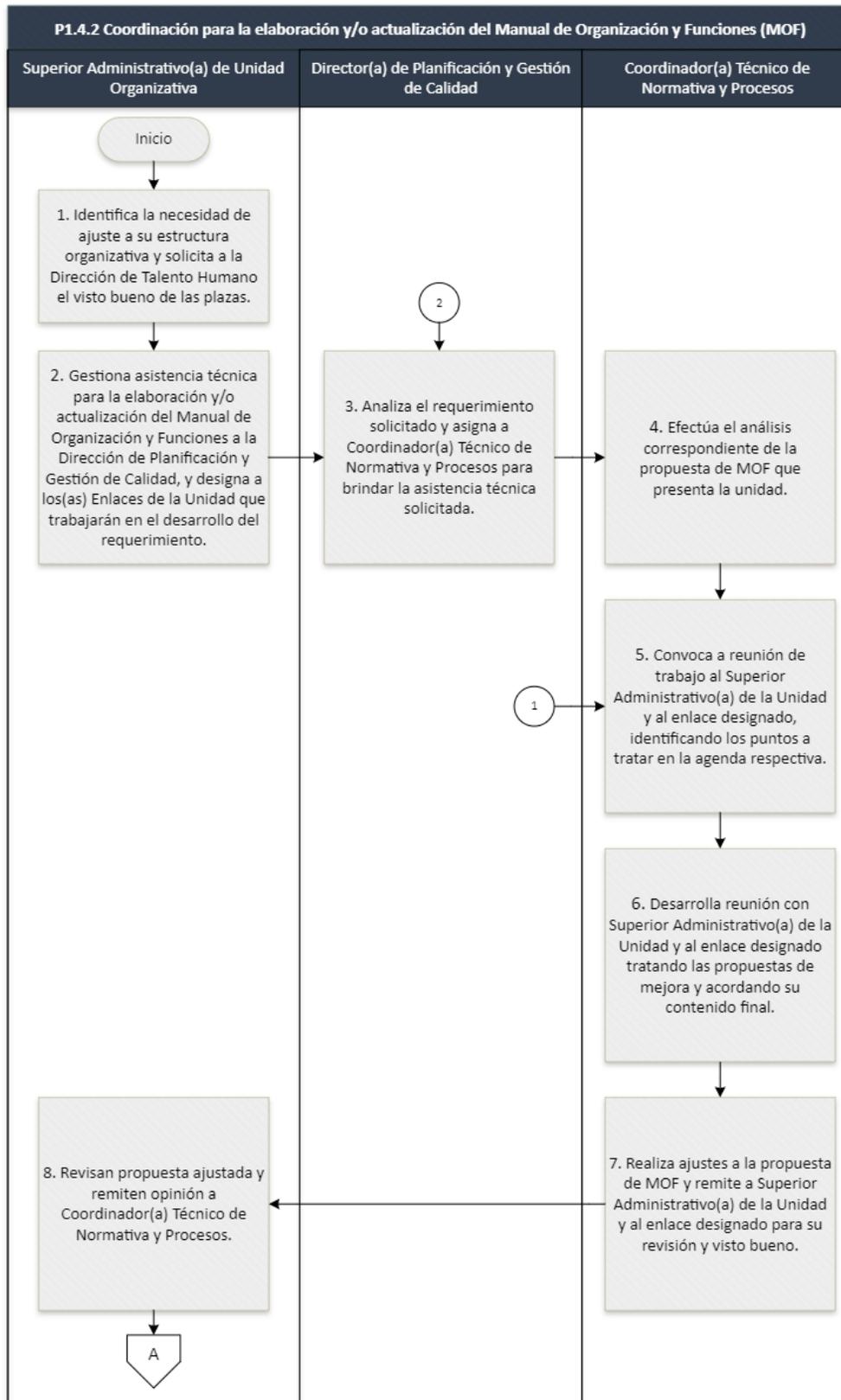
**e. Requisitos**

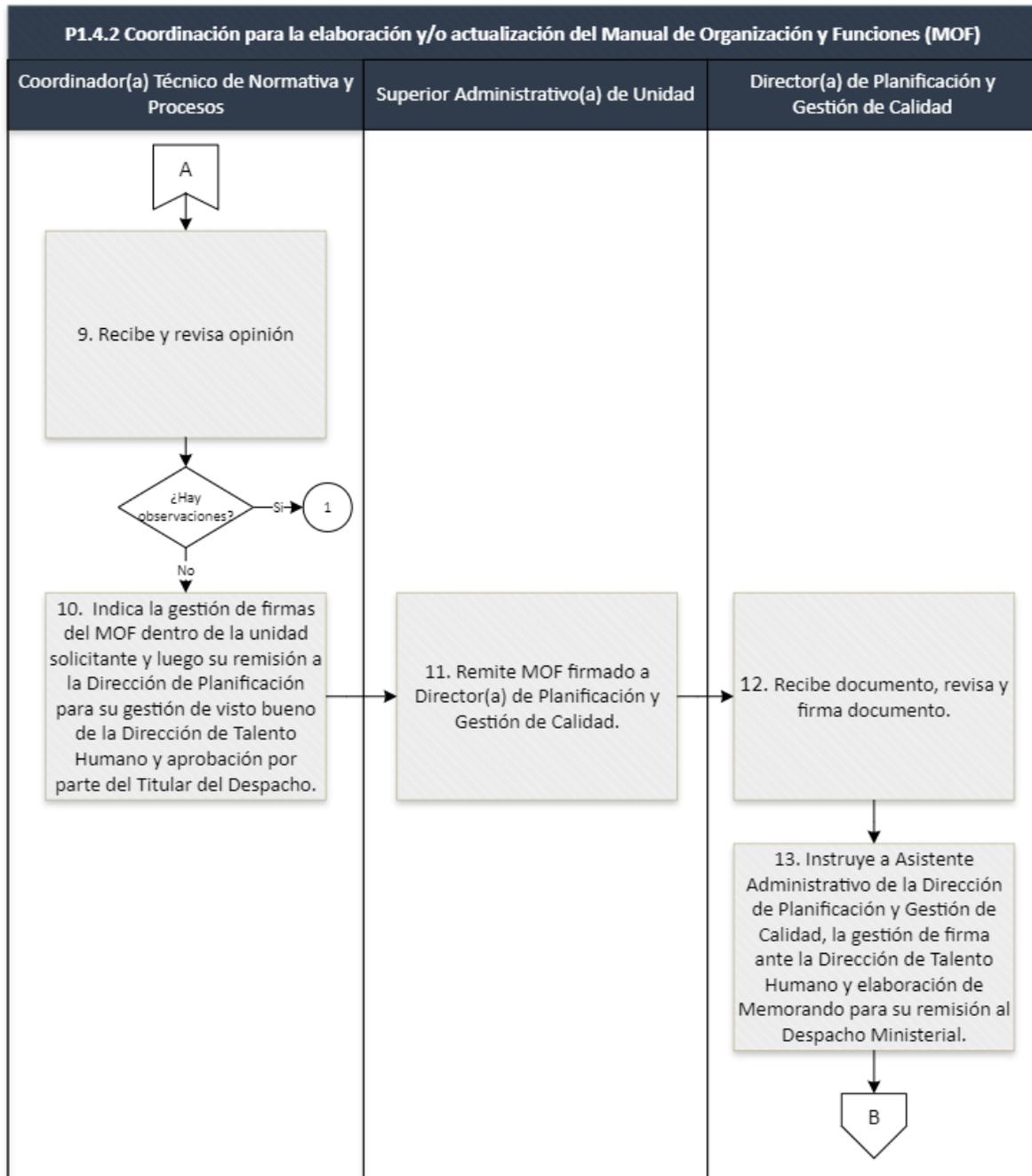
Los (Las) Superiores Administrativos(as) de las Unidades Organizativas deben establecer y evaluar la estructura organizativa bajo su responsabilidad, definiendo claramente las competencias y responsabilidades de cada cargo, niveles jerárquicos, línea de mando y comunicación, a fin de facilitar el logro de los objetivos institucionales.

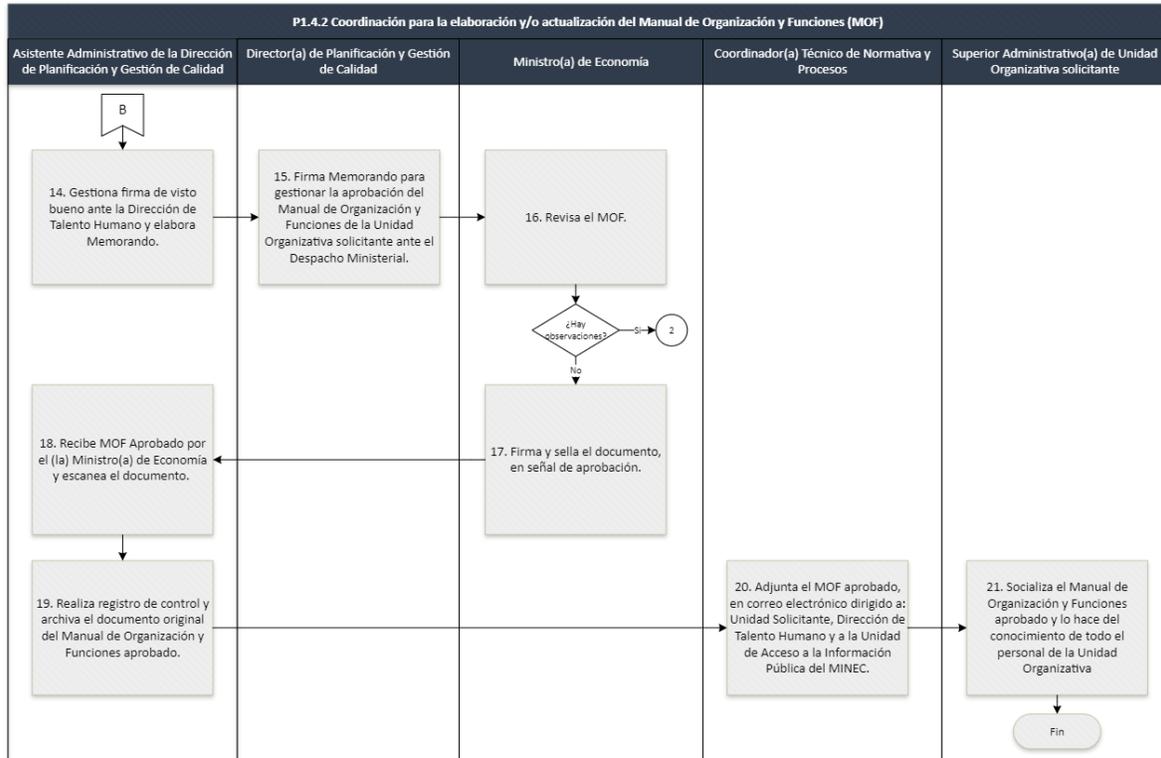
Gestionar ante la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad el acompañamiento al proceso elaboración, revisión y/o actualización del MOF.

Los puestos a incluir en el MOF deberán contar con el visto bueno de la Dirección de Talento Humano del MINEC, de conformidad a la Aprobación Presupuestaria del Ministerio de Hacienda.

**f. Descripción de actividades**







DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 33 de 56

**Procedimiento: p1.4.3 Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos (MPP).**

**a. Objetivo del procedimiento**

Establecer de manera clara y ordenada, el procedimiento a seguir para la coordinación de acciones orientadas a la generación y/o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de las Unidades Organizativas del MINEC.

**b. Alcance**

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Organizativas del Ministerio de Economía y concluye con la firma de aprobado del Manual de Procesos y Procedimientos por parte de la Jefatura de la Unidad Organizativa.

**c. Referencias Normativas**

- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
- Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.
- Lineamientos para el Control de Documentos Normativos.

**d. Responsable**

El (La) responsable de elaborar y velar por el cumplimiento de este procedimiento es el (la) Superior Administrativo(a) de cada Unidad Organizativa.

La DPGC es responsable de la orientación metodológica para que las unidades elaboren su respectivo manual.

**e. Requisitos**

La Dirección de Planificación y Gestión de Calidad deberá contar con una Guía para la elaboración del Manual Procesos y Procedimientos y socializarla con los(as) Superiores Administrativos(as) de las Unidades Organizativas del Ministerio de Economía. La Guía referida será utilizada como una herramienta administrativa que orientará acerca del contenido del Manual de Procesos y Procedimientos.

Con la entrada en vigencia de la Ley de Procedimientos Administrativos, los Superiores Administrativos(as) de las Unidades Organizativas deberán revisar el Manual de Procesos y Procedimientos, para determinar si requiere de su actualización o modificación. Esta actualización deberá ser realizada cuando ocurran cambios sustanciales en la operatividad de los principales servicios que brinda la Unidad Organizativa.

Si en un periodo de dos años, el Manual de Procesos y Procedimientos de una Unidad Organizativa no hubiere requerido de su actualización, el (la) Superior Administrativo(a)

DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 34 de 56

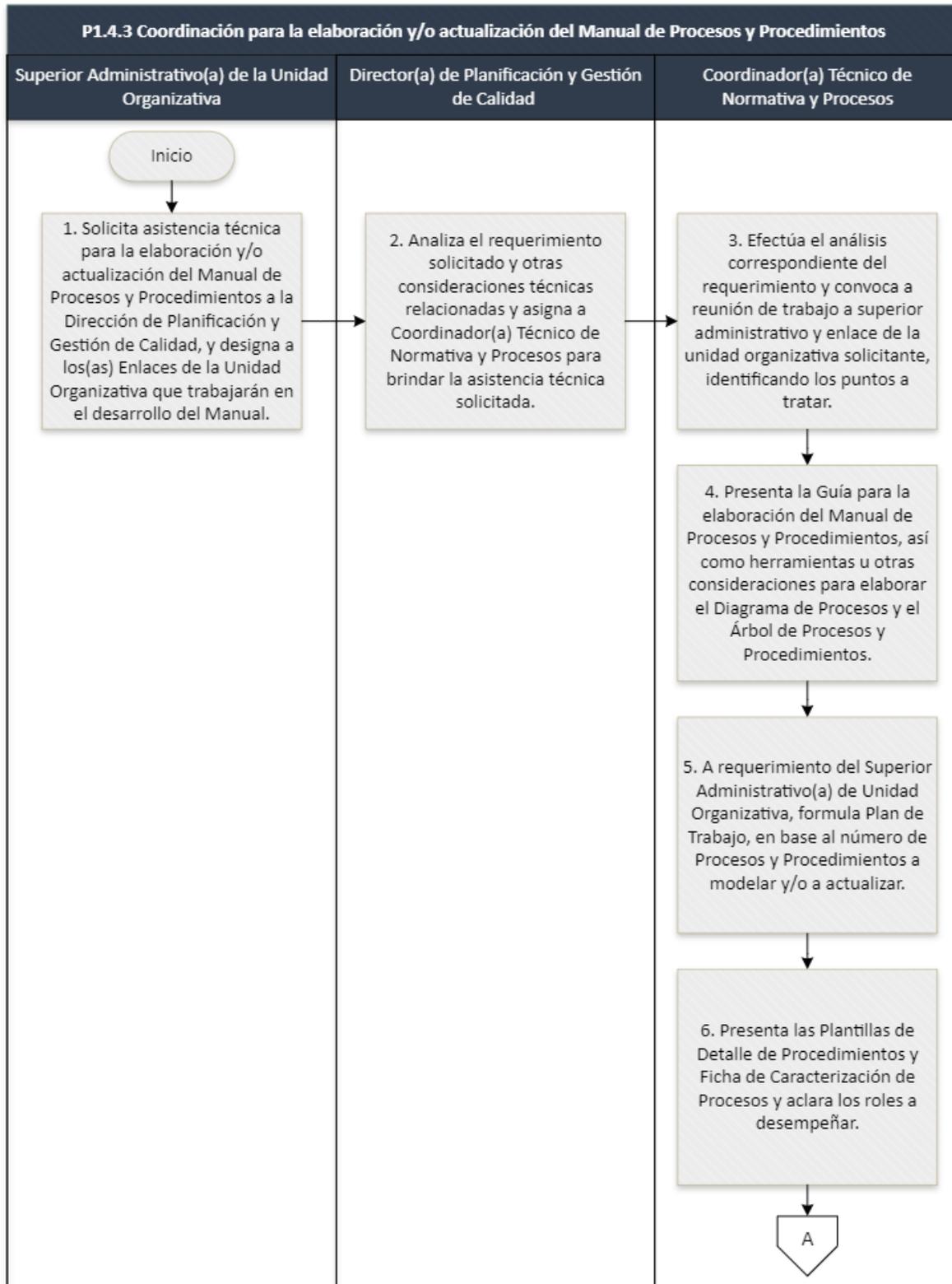
deberá comunicar por escrito a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad que su Manual continúa vigente.

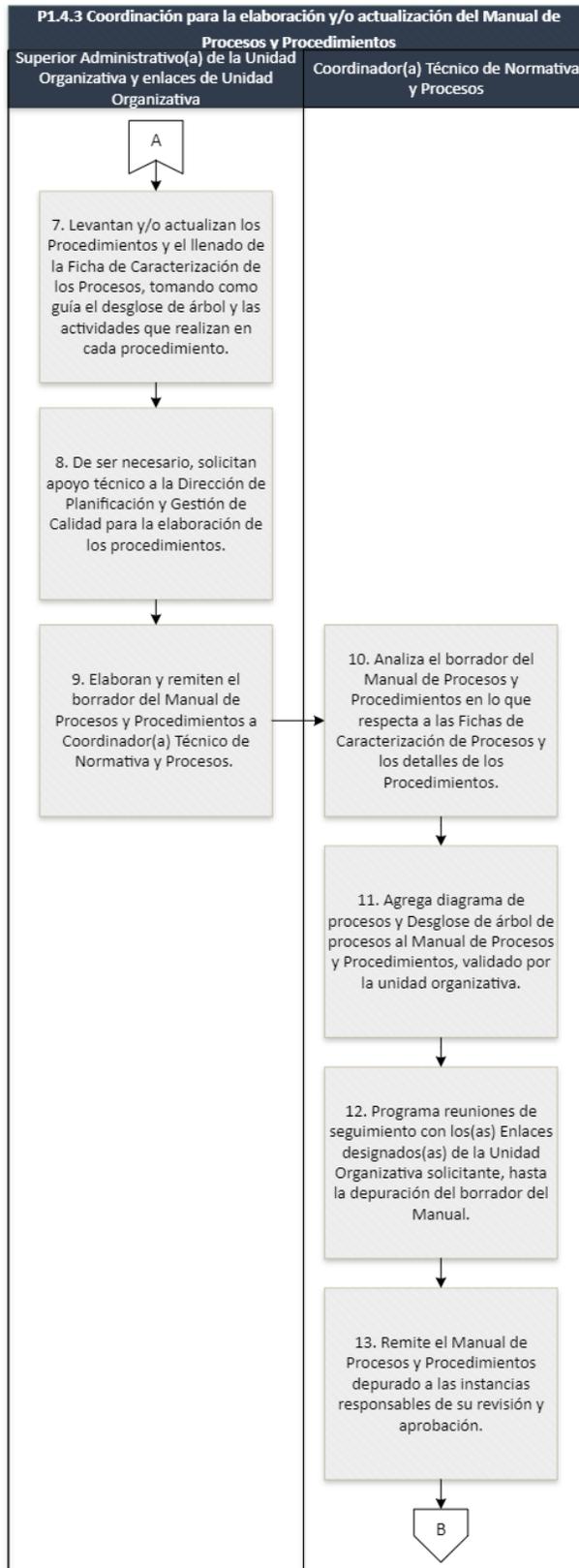
La codificación de los Manuales de Procesos y Procedimientos se debe realizar de la siguiente manera: MPP → Abreviatura de la Unidad Organizativa → Abreviación del nombre del documento (Definido por cada unidad organizativa) → El número de versión del documento.

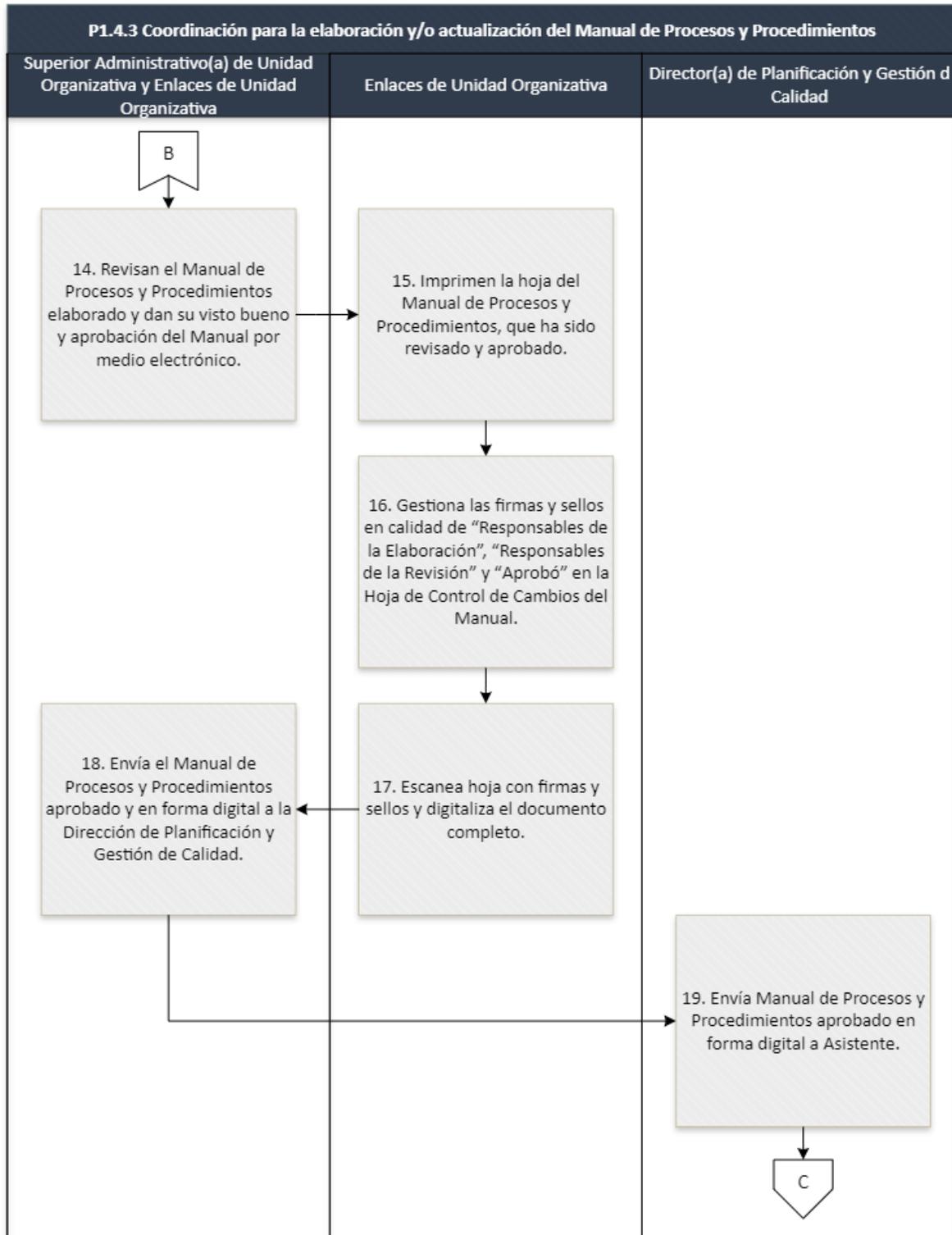
La codificación de los Macroprocesos, Procesos y Procedimientos deberá realizarse de la siguiente manera:

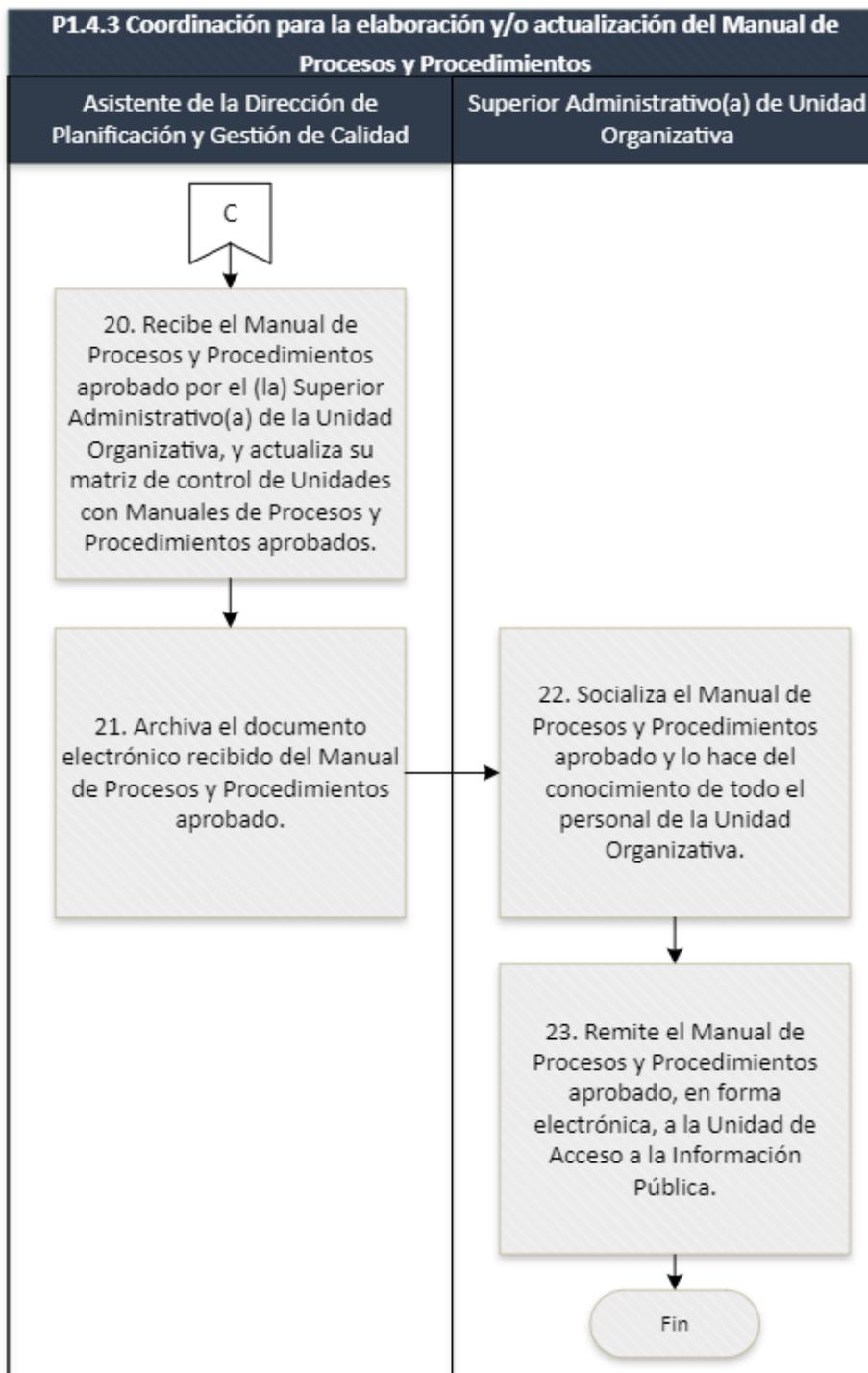
- Todo Macroproceso deberá llevar el prefijo “MP”, acompañado de un número que identifique el orden numérico del Macroproceso dentro del MINEC. Ejemplo: MP1-Gestión de Calidad.
- Todos los procesos llevarán el Prefijo “P”, acompañado de un número de lista como los siguientes: 1.1, 1.2, 1.3, etc. En donde el primer número corresponde al número del Macroproceso, y el número después del punto decimal corresponde al orden lógico del proceso dentro del Macroproceso. Ejemplo: P1.1 1.1 Planificación del Sistema Gestión de Calidad.
- Todos los procedimientos llevarán el Prefijo “p” (letra minúscula), acompañado de un número de lista como los siguientes: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, etc. En donde los primeros dos números corresponden al número del Proceso, y el tercer número corresponde al orden lógico del procedimiento dentro del Proceso. Ejemplo: 1.1.1 Programación y seguimiento de actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **f. Descripción de actividades**









DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 39 de 56

**Procedimiento: p1.4.4 Actualización de Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.**

**a. Objetivo del procedimiento**

Establecer de manera clara y ordenada, la actualización del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía (NTCIE-MINEC), a fin de ajustarlas a la Normativa Legal y Técnica de la Corte de Cuentas de la República y a las necesidades de la Institución.

**b. Alcance**

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Organizativas del Ministerio de Economía. Concluyendo con la aprobación de NTCIE-MINEC por parte de Corte de Cuentas.

**c. Referencias normativas**

- Reglamento de Normas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

**d. Responsable**

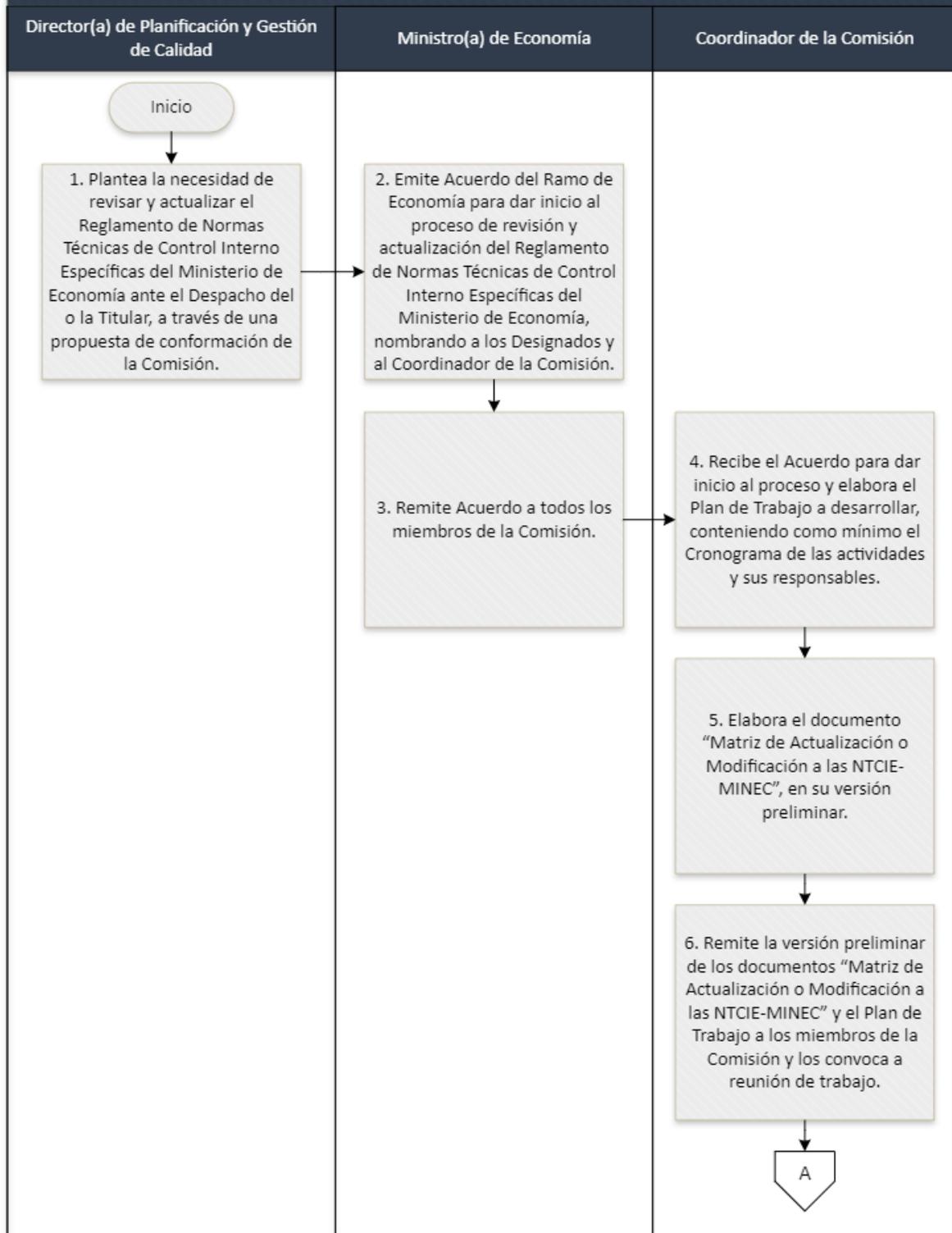
El (La) responsable de este procedimiento es la Comisión para la Revisión y Actualización del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas.

**e. Requisitos**

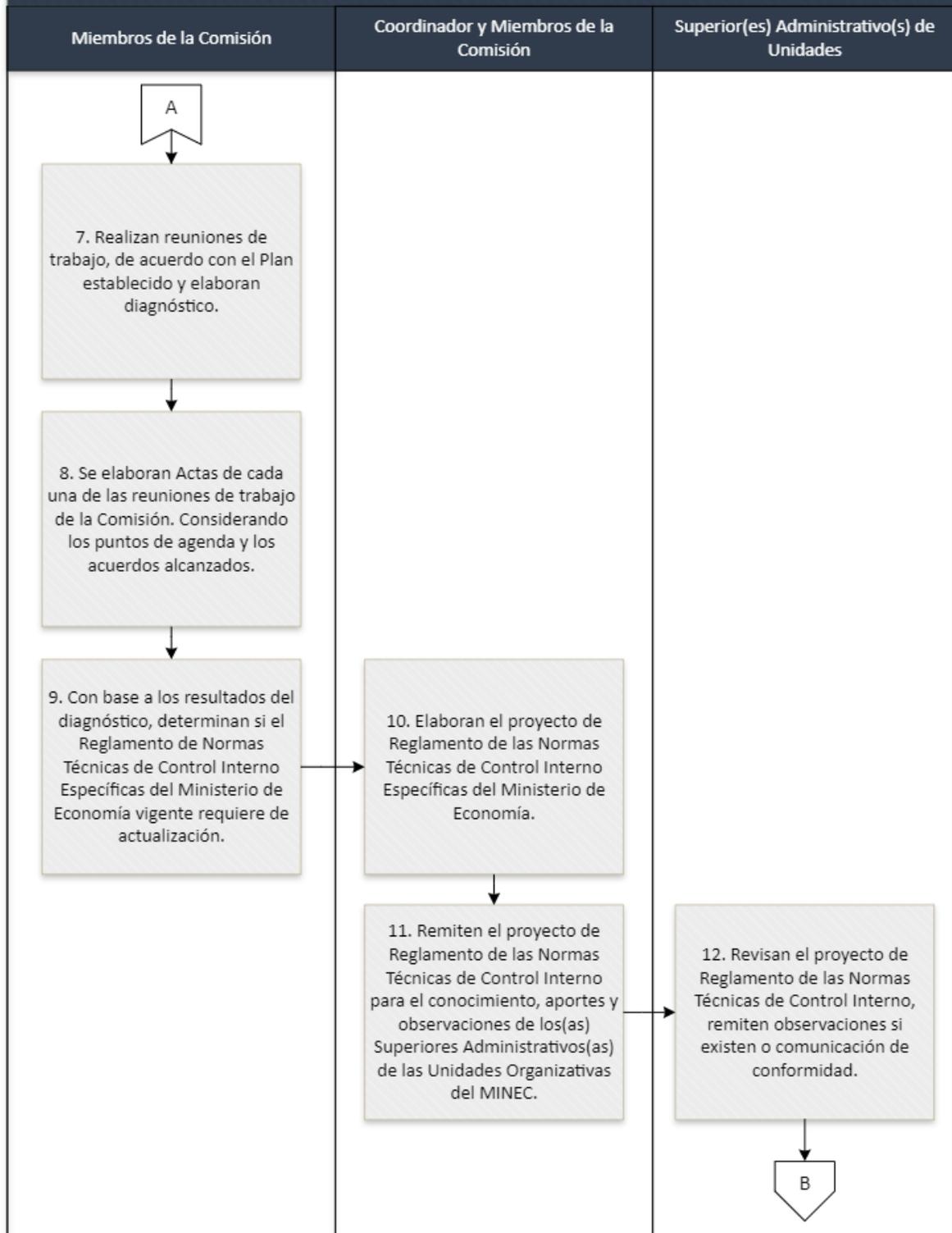
- 5.1. Para la actualización del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía, el (la) Ministro(a) de Economía deberá nombrar una Comisión, conformada al menos por las siguientes áreas funcionales: Administración, Finanzas, Auditoría Interna, Asuntos Jurídicos, Planificación y Gestión de Calidad y otros que el Despacho Ministerial designe.

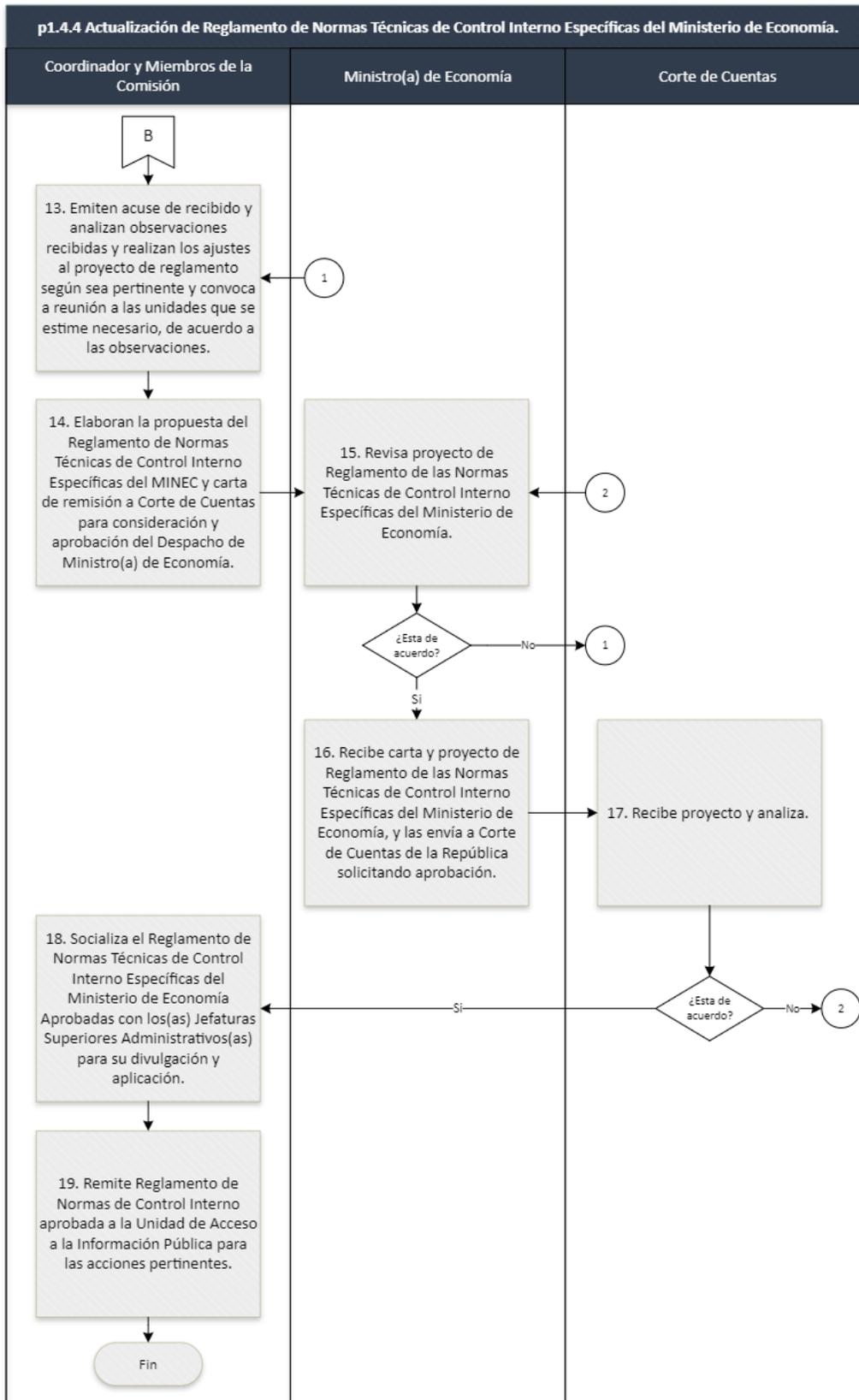
**f. Descripción de actividades**

**p1.4.4 Actualización de Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.**



**p1.4.4 Actualización de Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.**





DPGC	Clasificación: <i>Información Pública</i>	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 43 de 56

**Procedimiento: p1.4.5 Actualización del Reglamento Interno del Ministerio de Economía y de la Estructura Organizativa.**

**a. Objetivo del procedimiento**

Establecer de manera clara y ordenada, la actualización del Reglamento Interno del Ministerio de Economía, a fin de actualizar la operatividad del MINEC.

**b. Alcance**

Este procedimiento aplica a todas las unidades organizativas del MINEC, y concluye con la aprobación del Reglamento Interno actualizado.

**c. Referencias normativas**

- Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.

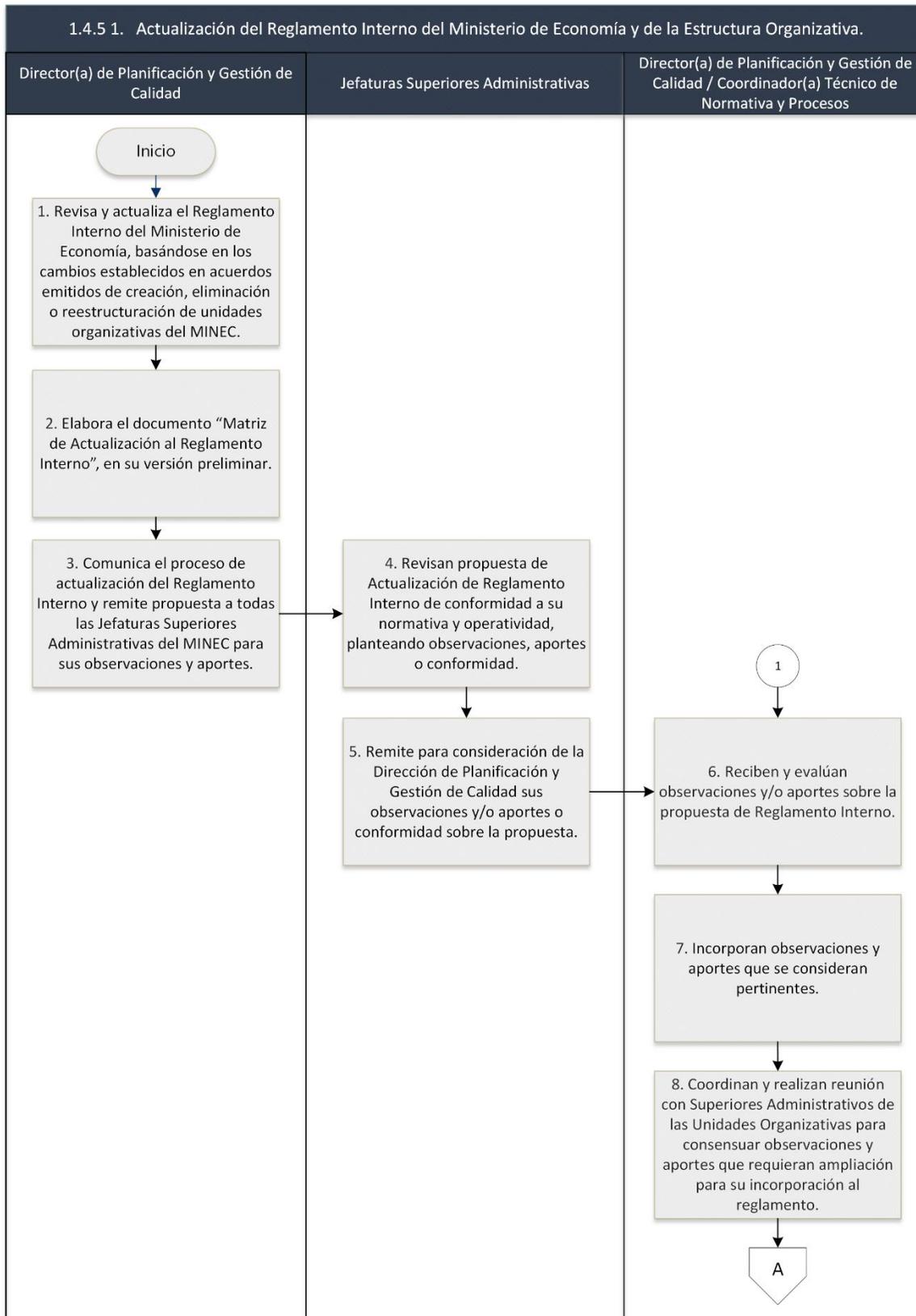
**d. Responsable**

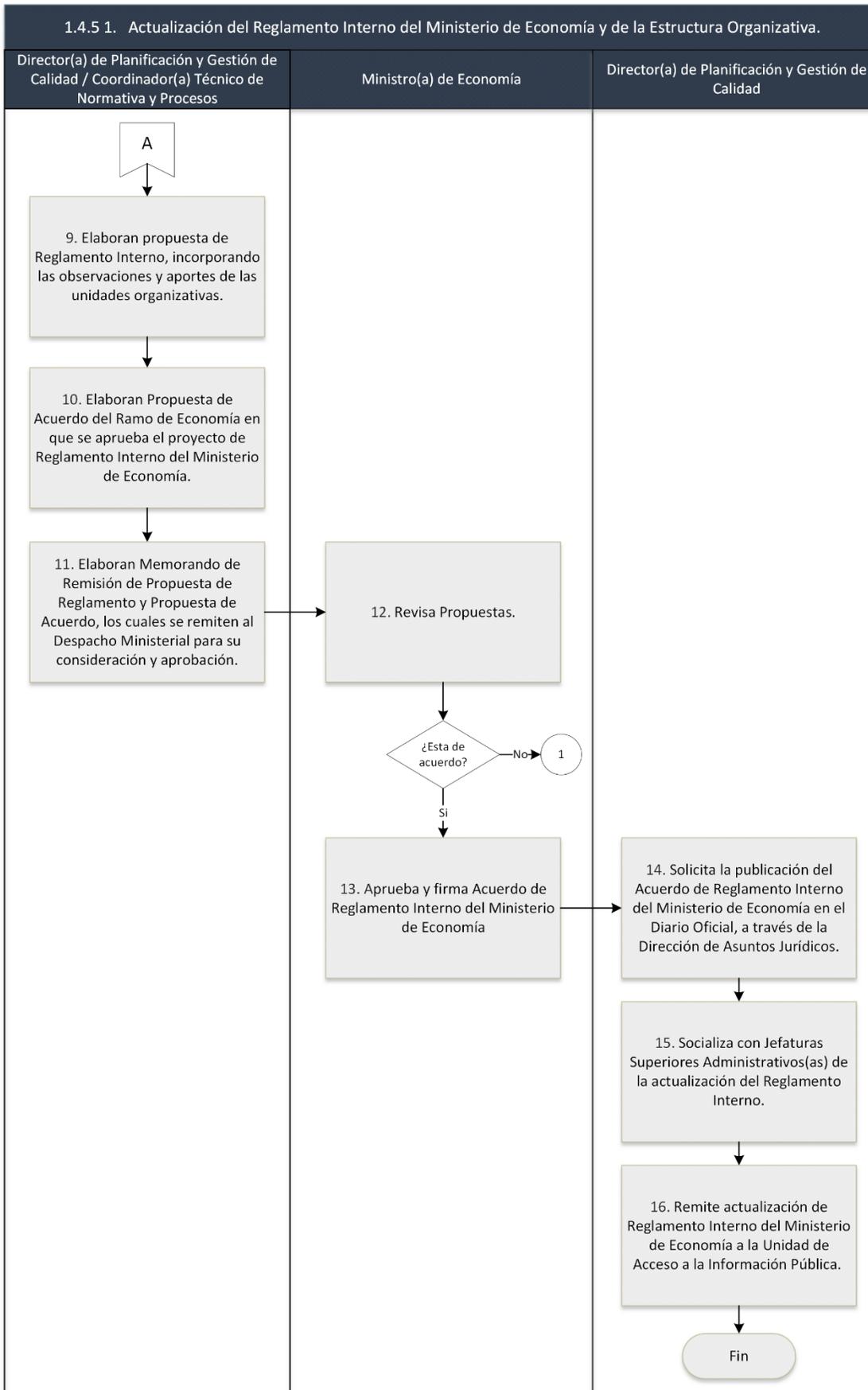
El responsable técnico de la actualización del Reglamento Interno del Ministerio de Economía es la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.

**e. Requisitos**

- 5.1. Disponibilidad de acuerdos emitidos de creación, eliminación o reestructuración de unidades organizativas del MINEC.
- 5.2. Requerimiento del Despacho Ministerial para modificar las atribuciones de las unidades organizativas.

**f. Descripción de actividades**





DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 46 de 56

## IX. ANEXOS

### I. Descriptores de actividades

#### 1. Programación y seguimiento de actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe(a) de Gestión de Calidad/Especialista de Gestión de Calidad	Solicitar a Enlaces de Calidad, los requerimientos de mejora de procesos.
2	Jefe(a) de Gestión de Calidad/Especialista de Gestión de Calidad	Revisar los requerimientos de mejora y los acuerdos de la Revisión por el Comité de Calidad y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.
3	Jefe(a) de Gestión de Calidad/Especialista de Gestión de Calidad	Definir las actividades y acciones de mejora continua que respondan a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad.
4	Jefe(a) de Gestión de Calidad/Especialista de Gestión de Calidad	Elaborar la matriz de planificación del Sistema de Gestión de Calidad.
5	Jefe(a) de Gestión de Calidad/Especialista de Gestión de Calidad	Dar seguimiento al estado de las actividades incluidas en la matriz de planificación.
6	Jefe(a) de Gestión de Calidad/Especialista de Gestión de Calidad	Elaborar informe de seguimiento de las actividades programadas para el Sistema de Gestión de Calidad.
7	Jefe(a) de Gestión de Calidad/Especialista de Gestión de Calidad	Comunicar informe de seguimiento de las actividades programadas para el Sistema de Gestión de Calidad.
8	Jefe(a) de Gestión de Calidad/Especialista de Gestión de Calidad	Incluir en el Informe de Revisión por el Comité de Calidad, un resumen del seguimiento anual de las actividades del SGC.

#### 2. Programación de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe(a) de Gestión de Calidad / Especialista de Gestión de Calidad	Solicitar al equipo auditor la disponibilidad de horario/tiempo para la ejecución de auditorías internas.
2	Especialista de Gestión de Calidad	Elaborar el Programa General de Auditoría Interna preliminar.
3	Especialista de Gestión de Calidad	Enviar para revisión el Programa General de Auditoría Interna preliminar.
4	Jefe(a) de Gestión de Calidad	Revisar el Programa General de Auditoría Interna preliminar.
5	Jefe(a) de Gestión de Calidad	Presentar el Programa General de Auditoría Interna Preliminar al Equipo Auditor.
6	Jefe(a) de Gestión de Calidad	Enviar al Director(a) de Planificación de Gestión de Calidad el Programa General de Auditoría Interna preliminar para revisión y aprobación.
7	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Revisar y aprobar el Programa General de Auditoría Interna.

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 47 de 56

8	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad / Jefe(a) de Gestión de Calidad / Especialista de Gestión de Calidad	Firmar el Programa General de Auditoría Interna final.
9	Especialista de Gestión de Calidad	Digitalizar el Programa General de Auditoría Interna.
10	Jefe(a) de Gestión de Calidad / Especialista de Gestión de Calidad	Comunicar el Programa General de Auditoría Interna a los Directores y Jefes de Unidad, enlaces de calidad y equipo auditor.

### 3. Planificación de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.

No.	Responsable	Actividad
1	Especialista de Gestión de Calidad	Revisar las hojas hallazgos (conformidades y/o oportunidades de mejora) del proceso a auditar.
2	Especialista de Gestión de Calidad	Enviar al equipo auditor las hojas de hallazgos del proceso a auditar.
3	Equipo auditor	Revisar las hojas de hallazgos proceso a auditar para considerar en lista de verificación.
4	Equipo auditor	Elaborar Plan de Auditoría Interna y lista de verificación, considerando la documentación del proceso y hojas de hallazgos.
5	Equipo auditor	Enviar Plan de Auditoría Interna para aprobación.
6	Jefe de Gestión de Calidad	Revisar y aprobar el Plan de Auditoría Interna.
7	Equipo auditor	Enviar Plan de Auditoría a auditados principales.
8	Equipo auditor	Preparar portafolio de auditor con la documentación de apoyo para efectuar la auditoría.

### 4. Ejecución de Auditorías Internas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

No.	Responsable	Actividad
1	Equipo auditor	Presentarse al área a auditar.
2	Equipo auditor	Dar lectura a los elementos principales del Plan de Auditoría Interna.
3	Equipo auditor	Solicitar la evidencia objetiva según se ha establecido en la lista de verificación, incluyendo hallazgos de auditorías anteriores en caso de aplicar.
4	Equipo auditor	Dar por verificado el punto (lista de verificación).
5	Equipo auditor	Mantener abierto o cerrar el/los hallazgos de auditorías anteriores, o abrir uno nuevo, según sea el caso.
6	Equipo auditor	Dar por finalizada la realización de la auditoría.

### 5. Preparación y Distribución del Informes de Auditorías Internas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

No.	Responsable	Actividad
1	Equipo auditor	Redactar el Informe de Auditoría, considerando los criterios, actividades planificadas y puntos verificados durante la auditoría.
2	Equipo auditor	Enviar el Informe de Auditoría para revisión.

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 48 de 56

3	Jefe de Gestión de Calidad	Revisar el Informe Final de Auditoría.
4	Jefe de Gestión de Calidad	Aprobar el Informe Final de Auditoría.
5	Auditor líder	Presentar el Informe Final de Auditoría.
6	Comité de Calidad	Aprobar el Informe Final de Auditoría.
7	Especialista de Gestión de Calidad	Enviar el Informe Final de Auditoría e hipervínculo de Evaluación de Satisfacción de Auditoría Interna a auditados.
8	Auditados principales	Completar la Evaluación de Satisfacción de Auditoría Interna.
9	Especialista de Gestión de Calidad	Elaborar Informe de Resultados de la Evaluación de Satisfacción de Auditoría.
10	Especialista de Gestión de Calidad	Enviar Informe de Resultados de la Evaluación de Satisfacción de Auditoría.

6. Preparación y presentación del Informe para la evaluación del desempeño y mejora del SGC.

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe(a) de Gestión de Calidad	Enviar lineamientos y solicitar a enlaces de calidad el informe para la evaluación del desempeño y mejora del SGC que gestiona.
2	Especialista de Gestión de Calidad	Revisar los informes enviados por los enlaces de calidad.
3	Especialista de Gestión de Calidad	Elaborar el informe consolidado para para la evaluación del desempeño y mejora del SGC.
4	Especialista de Gestión de Calidad	Enviar informe consolidado para revisión.
5	Jefe(a) de Gestión de Calidad	Revisar y aprobar el informe consolidado.
6	Jefe(a) de Gestión de Calidad	Presentar el Informe para para la evaluación del desempeño y mejora del SGC.
7	Comité de Calidad	Aprobar el Informe para la evaluación del desempeño y mejora del SGC y emitir acuerdos.
8	Jefe(a) de Gestión de Calidad / Especialista de Gestión de Calidad	Incorporar acuerdos para para la evaluación del desempeño y mejora del SGC en informe consolidado.
9	Jefe(a) de Gestión de Calidad	Enviar informe consolidado a Directores, Jefes y Enlaces de Calidad.

7. Creación, eliminación y/o modificación de Unidad Organizativa.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa	Elabora propuesta que sustente la necesidad de cambios organizacionales de su unidad.
2.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa	Presenta a Ministro(a) de Economía propuesta que sustente la necesidad de cambios organizacionales de su unidad para su aprobación.

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 49 de 56

3.	Ministro(a) de Economía	Evalúa propuesta y aprueba. En caso de no aprobar devuelve el documento con observaciones y pasa a actividad No. 1.
4.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa	Presenta a Dirección de Planificación y Gestión de Calidad, documento que sustenta la necesidad de cambios organizacionales de su unidad, aprobado por Ministro(a) de Economía.
5.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Asigna a Coordinador(a) de Normativa y Procesos para la modificación de la normativa pertinente (Reglamento interno del MINEC), en coordinación con la unidad solicitante.
6.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Realiza revisión técnica relacionada a las nuevas atribuciones de la Unidad Organizativa solicitante, elabora y presenta propuesta de acuerdo con Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.
7.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Revisa la propuesta de Acuerdo, solicita número de Acuerdo con la Dirección de Asuntos Jurídicos.
8.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Solicita retroalimentación a Director(a) de Asuntos Jurídicos sobre propuesta de Acuerdo.
9.	Director(a) de Asuntos Jurídicos	Entrega propuesta de Acuerdo Final a Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.
10.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Gestiona su respectiva aprobación y firma ante el despacho.
11.	Ministro(a) de Economía	Revisa Propuesta de Acuerdo.
12.	Ministro(a) de Economía	Si existen observaciones devuelve a Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad para su modificación (Pasa a actividad No. 8), caso contrario estampa su firma y sello al documento; y envía a Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.
13.	Asistente Administrativo de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.	Recibe documento original, lo escanea y envía copia de documento escaneado a Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.
14.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Se da por enterada de la Aprobación del Acuerdo e Instruye a Asistente Administrativo para la remisión del documento original a Dirección de Asuntos Jurídicos.
15.	Asistente Administrativo Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.	Fotocopia Acuerdo y entrega original a la Dirección de Asuntos Jurídicos, gestionando firma y sello de recibido en copia.
16.	Dirección de Asuntos Jurídicos.	Recibe, firma y sella Acuerdo.
17.	Asistente Administrativo de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.	Archiva copia de Acuerdo original con firma y sello de recibido de la Dirección de Asuntos Jurídicos.
18.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Comunica a Superior Administrativo(a) de la Unidad Organizativa solicitante sobre la aprobación de los cambios requeridos para la modificación de los Instrumentos Normativos pertinentes (Manual de Organización y Funciones de la Unidad, Manual de Procesos y Procedimientos).
19.	Superior Administrativo(a) de la Unidad Organizativa	Implementa la nueva estructura funcional y actualiza sus Instrumentos Normativos (Manual de Organización y

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 50 de 56

	Funciones de la Unidad, Manual de Procesos y Procedimientos).
--	---

8. Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF)

No.	Responsable	Actividad o Paso
1.	Superior Administrativo(a) de la Unidad	Identifica la necesidad de ajuste a su estructura organizativa y solicita a la Dirección de Talento Humano el visto bueno de las plazas.
2.	Superior Administrativo(a) de la Unidad	Gestiona asistencia técnica para la elaboración y/o actualización del Manual de Organización y Funciones a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad, y designa a los(as) Enlaces de la Unidad que trabajarán en el desarrollo del requerimiento.
3.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Analiza el requerimiento solicitado y asigna a Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos para brindar la asistencia técnica solicitada.
4.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Efectúa el análisis correspondiente de la propuesta de MOF que presenta la unidad.
5.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Convoca a reunión de trabajo al Superior Administrativo(a) de la Unidad y al enlace designado, identificando los puntos a tratar en la agenda respectiva.
6.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Desarrolla reunión con Superior Administrativo(a) de la Unidad y al enlace designado tratando las propuestas de mejora y acordando su contenido final.
7.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Realiza ajustes a la propuesta de MOF y remite a Superior Administrativo(a) de la Unidad y al enlace designado para su revisión y visto bueno.
8.	Superior Administrativo(a) de Unidad y Enlace	Revisan propuesta ajustada y remiten opinión a Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos.
9.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Recibe y revisa opinión.
10.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	En caso de haber observaciones convoca a reunión y pasa a actividad No. 5, caso contrario indica la gestión de firmas del MOF dentro de la unidad solicitante y luego su remisión a la Dirección de Planificación para su gestión de visto bueno de la Dirección de Talento Humano y aprobación por parte del Titular del Despacho.
11.	Superior Administrativo(a) de Unidad	Remite MOF firmado a Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.
12.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Recibe documento, revisa y firma documento.
13.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Instruye a Asistente Administrativo de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad, la gestión de firma ante la Dirección de Talento Humano y elaboración de Memorando para su remisión al Despacho Ministerial.
14.	Asistente Administrativo de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad	Gestiona firma de visto bueno ante la Dirección de Talento Humano y elabora Memorando.

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 51 de 56

15.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Firma Memorando para gestionar la aprobación del Manual de Organización y Funciones de la Unidad Organizativa solicitante ante el Despacho Ministerial.
16.	Ministro(a) de Economía	Revisa el MOF y si existieran observaciones, estas son remitidas al (la) Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad (pasa a actividad No.3).
17.	Ministro(a) de Economía	Si no existen observaciones, firma y sella el documento, en señal de aprobación.
18.	Asistente Administrativo de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad	Recibe MOF Aprobado por el (la) Ministro(a) de Economía y escanea el documento.
19.	Asistente Administrativo de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad	Realiza registro de control y archiva el documento original del Manual de Organización y Funciones aprobado.
20.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Adjunta el MOF aprobado, en correo electrónico dirigido a: Unidad Solicitante, Dirección de Talento Humano y a la Unidad de Acceso a la Información Pública del MINEC.
21.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa solicitante	Socializa el Manual de Organización y Funciones aprobado y lo hace del conocimiento de todo el personal de la Unidad Organizativa.

9. Coordinación para la elaboración y/o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos (MPP).

No.	Responsable	Actividad o Paso
1.	Superior Administrativo(a) de la Unidad Organizativa	Solicita asistencia técnica para la elaboración y/o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad, y designa a los(as) Enlaces de la Unidad Organizativa que trabajarán en el desarrollo del Manual.
2.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Analiza el requerimiento solicitado y otras consideraciones técnicas relacionadas y asigna a Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos para brindar la asistencia técnica solicitada.
3.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Efectúa el análisis correspondiente del requerimiento y convoca a reunión de trabajo a superior administrativo y enlace de la unidad organizativa solicitante, identificando los puntos a tratar.
4.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Presenta la Guía para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos, así como herramientas u otras consideraciones para elaborar el Diagrama de Procesos y el Árbol de Procesos y Procedimientos.
5.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	A requerimiento del Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa, formula Plan de Trabajo, en base al número de Procesos y Procedimientos a modelar y/o a actualizar.
6.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Presenta las Plantillas de Detalle de Procedimientos y Ficha de Caracterización de Procesos y aclara los roles a desempeñar.
7.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa y	Levantam y/o actualizan los Procedimientos y el llenado de la Ficha de Caracterización de los Procesos, tomando

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 52 de 56

	Enlaces de Unidad Organizativa	como guía el desglose de árbol y las actividades que realizan en cada procedimiento.
8.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa y Enlaces de Unidad Organizativa	De ser necesario, solicitan apoyo técnico a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad para la elaboración de los procedimientos.
9.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa y Enlaces de Unidad Organizativa	Elaboran y remiten el borrador del Manual de Procesos y Procedimientos a Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos.
10.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Analiza el borrador del Manual de Procesos y Procedimientos en lo que respecta a las Fichas de Caracterización de Procesos y los detalles de los Procedimientos.
11.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Agrega diagrama de procesos y Desglose de árbol de procesos al Manual de Procesos y Procedimientos, validado por la unidad organizativa.
12.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Programa reuniones de seguimiento con los(as) Enlaces designados(as) de la Unidad Organizativa solicitante, hasta la depuración del borrador del Manual.
13.	Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Remite el Manual de Procesos y Procedimientos depurado a las instancias responsables de su revisión y aprobación.
14.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa y Enlaces de Unidad Organizativa	Revisan el Manual de Procesos y Procedimientos elaborado y dan su visto bueno y aprobación del Manual por medio electrónico.
15.	Enlaces de Unidad Organizativa	Imprimen la hoja del Manual de Procesos y Procedimientos, que ha sido revisado y aprobado.
16.	Enlaces de Unidad Organizativa	Gestiona las firmas y sellos en calidad de “Responsables de la Elaboración”, “Responsables de la Revisión” y “Aprobó” en la Hoja de Control de Cambios del Manual.
17.	Enlaces de Unidad Organizativa	Escanea hoja con firmas y sellos y digitaliza el documento completo.
18.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa y Enlaces de Unidad Organizativa	Envía el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado y en forma digital a la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.
19.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Envía Manual de Procesos y Procedimientos aprobado en forma digital a Asistente.
20.	Asistente de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad	Recibe el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado por el (la) Superior Administrativo(a) de la Unidad Organizativa, y actualiza su matriz de control de Unidades con Manuales de Procesos y Procedimientos aprobados.
21.	Asistente de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad	Archiva el documento electrónico recibido del Manual de Procesos y Procedimientos aprobado.
22.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa	Socializa el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado y lo hace del conocimiento de todo el personal de la Unidad Organizativa.

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 53 de 56

23.	Superior Administrativo(a) de Unidad Organizativa	Remite el Manual de Procesos y Procedimientos aprobado, en forma electrónica, a la Unidad de Acceso a la Información Pública.
-----	---	---

10. Actualización de Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Plantea la necesidad de revisar y actualizar el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía ante el Despacho del o la Titular, a través de una propuesta de conformación de la Comisión.
2.	Ministro(a) de Economía	Emite Acuerdo del Ramo de Economía para dar inicio al proceso de revisión y actualización del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía, nombrando a los Designados y al Coordinador de la Comisión.
3.	Ministro(a) de Economía	Remite Acuerdo a todos los miembros de la Comisión.
4.	Coordinador de la Comisión	Recibe el Acuerdo para dar inicio al proceso y elabora el Plan de Trabajo a desarrollar, conteniendo como mínimo el Cronograma de las actividades y sus responsables.
5.	Coordinador de la Comisión	Elabora el documento "Matriz de Actualización o Modificación a las NTCIE-MINEC", en su versión preliminar.
6.	Coordinador de la Comisión	Remite la versión preliminar de los documentos "Matriz de Actualización o Modificación a las NTCIE-MINEC" y el Plan de Trabajo a los miembros de la Comisión y los convoca a reunión de trabajo.
7.	Miembros de la Comisión	Realizan reuniones de trabajo, de acuerdo con el Plan establecido y elaboran diagnóstico.
8.	Miembros de la Comisión	Se elaboran Actas de cada una de las reuniones de trabajo de la Comisión. Considerando los puntos de agenda y los acuerdos alcanzados.
9.	Miembros de la Comisión	Con base a los resultados del diagnóstico, determinan si el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía vigente requiere de actualización.
10.	Coordinador y Miembros de la Comisión	Elaboran el proyecto de Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía.
11.	Coordinador y Miembros de la Comisión	Remiten el proyecto de Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno para el conocimiento, aportes y observaciones de los(as) Superiores Administrativos(as) de las Unidades Organizativas del MINEC.
12.	Superior(es) Administrativo(s) de Unidades	Revisan el proyecto de Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno, remiten observaciones si existen o comunicación de conformidad.
13.	Coordinador y Miembros de la Comisión	Emiten acuse de recibido y analizan observaciones recibidas y realizan los ajustes al proyecto de reglamento

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 54 de 56

		según sea pertinente y convoca a reunión a las unidades que se estime necesario, de acuerdo a las observaciones.
14.	Coordinador y Miembros de la Comisión	Elaboran la propuesta del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del MINEC y carta de remisión a Corte de Cuentas para consideración y aprobación del Despacho de Ministro(a) de Economía.
15.	Ministro(a) de Economía	Revisa proyecto de Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía. Si está de acuerdo aprueba proyecto de Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía y firma carta de Remisión (pasa a actividad No. 16). Instruye para la remisión del proyecto a Corte de Cuentas. Caso contrario remite sus observaciones al Coordinador de la Comisión (pasa a actividad No. 13).
16.	Coordinador de la Comisión	Recibe carta y proyecto de Reglamento de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía, y las envía a Corte de Cuentas de la República solicitando aprobación.
17.	Corte de Cuentas	Recibe proyecto, analiza y si está de acuerdo aprueba a través de un decreto publicado en el Diario Oficial (pasa a actividad No. 18). Caso contrario envía a Ministro(a) de Economía observaciones para subsanarlas (pasa a actividad No. 15).
18.	Coordinador y Miembros de la Comisión	Socializa el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía Aprobadas con los(as) Jefaturas Superiores Administrativas(as) para su divulgación y aplicación.
19.	Coordinador y Miembros de la Comisión	Remite Reglamento de Normas de Control Interno aprobada a la Unidad de Acceso a la Información Pública para las acciones pertinentes.

#### 11. Actualización del Reglamento Interno del Ministerio de Economía y de la Estructura Organizativa.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Revisa y actualiza el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, basándose en los cambios establecidos en acuerdos emitidos de creación, eliminación o reestructuración de unidades organizativas del MINEC.
2.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Elabora el documento "Matriz de Actualización al Reglamento Interno", en su versión preliminar.
3.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Comunica el proceso de actualización del Reglamento Interno y remite propuesta a todas las Jefaturas Superiores Administrativas del MINEC para sus observaciones y aportes.

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 55 de 56

4.	Jefaturas Superiores Administrativas	Revisan propuesta de Actualización de Reglamento Interno de conformidad a su normativa y operatividad, planteando observaciones, aportes o conformidad.
5.	Jefaturas Superiores Administrativas	Remite para consideración de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad sus observaciones y/o aportes o conformidad sobre la propuesta.
6.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad / Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Reciben y evalúan observaciones y/o aportes sobre la propuesta de Reglamento Interno.
7.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad / Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Incorporan observaciones y aportes que se consideran pertinentes.
8.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad / Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Coordinan y realizan reunión con Superiores Administrativos de las Unidades Organizativas para consensuar observaciones y aportes que requieran ampliación para su incorporación al reglamento.
9.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad / Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Elaboran propuesta de Reglamento Interno, incorporando las observaciones y aportes de las unidades organizativas.
10.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad / Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Elaboran Propuesta de Acuerdo del Ramo de Economía en que se aprueba el proyecto de Reglamento Interno del Ministerio de Economía.
11.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad / Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos	Elaboran Memorando de Remisión de Propuesta de Reglamento y Propuesta de Acuerdo, los cuales se remiten al Despacho Ministerial para su consideración y aprobación.
12.	Ministro(a) de Economía	Revisa Propuestas.
13.	Ministro(a) de Economía	Si está de acuerdo aprueba y firma Acuerdo de Reglamento Interno del Ministerio de Economía; caso contrario remite observaciones a Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad (pasa a actividad No. 6).
14.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Solicita la publicación del Acuerdo de Reglamento Interno del Ministerio de Economía en el Diario Oficial, a través de la Dirección de Asuntos Jurídicos.
15.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Socializa con Jefaturas Superiores Administrativas(as) de la actualización del Reglamento Interno.
16.	Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad	Remite actualización de Reglamento Interno del Ministerio de Economía a la Unidad de Acceso a la Información Pública.

DPGC	Clasificación: Información Pública	Código: MPP-DPGC-GC-03	
		Vigencia: Noviembre 2023	
Manual de Procesos y procedimientos de Gestión de la Calidad			
Ministerio de Economía			Página 56 de 56

## II. Recursos y Partes Interesadas

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director(a) de Planificación y Gestión de Calidad.</li> <li>• Jefe(a) de Unidad de Gestión de Calidad.</li> <li>• Especialista de Gestión de Calidad.</li> <li>• Técnico(a) de Gestión de Calidad.</li> <li>• Equipo Auditor.</li> <li>• Comité de Calidad.</li> <li>• Coordinador(a) Técnico de Normativa y Procesos.</li> <li>• Técnico(a) de Normativa y Procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad.</li> <li>• Equipo Informático.</li> <li>• Internet.</li> <li>• Aplicaciones informáticas (Microsoft Office)</li> <li>• Intranet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociales: ambiente no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos.</li> <li>• Psicológicos: reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones.</li> <li>• Físicos: temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido.</li> </ul>
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	<p>RIESGOS DEL PROCESO M-DPGC-GC-01</p>
Personal del MINEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación sobre el desempeño del proceso, que aporte para la mejora de este.</li> <li>• Normativa aplicable a los diferentes procesos del MINEC.</li> <li>• Normativa que establece las funciones a realizar por el personal de la institución.</li> </ul>	
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información veraz y confiable para la toma de decisiones.</li> </ul>	<p>INFORMACIÓN DOCUMENTADA F-DPGC-LMCD-1</p>