

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DESP-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 6

1. OBJETO

Establecer la metodología para la realización de la Revisión por la Dirección, garantizando que la MAE evalúe de manera sistemática la pertinencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de asegurar su mejora continua y su alineación con la estrategia y objetivos institucionales.

2. BASE NORMATIVA

- ✓ Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
- ✓ Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.
- ✓ Ley 1178, de 20 de julio de 1990, Administración y Control Gubernamentales.
- ✓ Decreto Supremo N° 23318-A, de 03 de noviembre de 1992, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, y sus modificaciones
- ✓ Reglamento Interno de Personal, vigente.
- ✓ ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

3. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión Calidad de la Defensoría del Pueblo. Es de aplicación para todas las revisiones programadas por la Alta Dirección, conforme a la periodicidad definida, e involucra la participación de los responsables de procesos para la presentación de la información requerida.

4. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva

5. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Revisión	Determinación de la idoneidad, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
Revisión por la Dirección	Revisión del diseño y desarrollo, revisión de los requisitos del cliente, revisión de acciones correctivas y evaluación entre pares.
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controla una organización al más alto nivel.

6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE): Debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la institución a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación y eficacia.

Analista de Gestión de Calidad: Es responsable de preparar la información para la reunión de revisión por la dirección, además coordina con la MAE y los dueños de los procesos las acciones a tomar con el fin de conseguir la mejora del SGC.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código: DESP-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde: 25 SEP 2025
	Título: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Versión: 1
			Página: 2 de 6

7. DESARROLLO

A. DESCRIPCIÓN

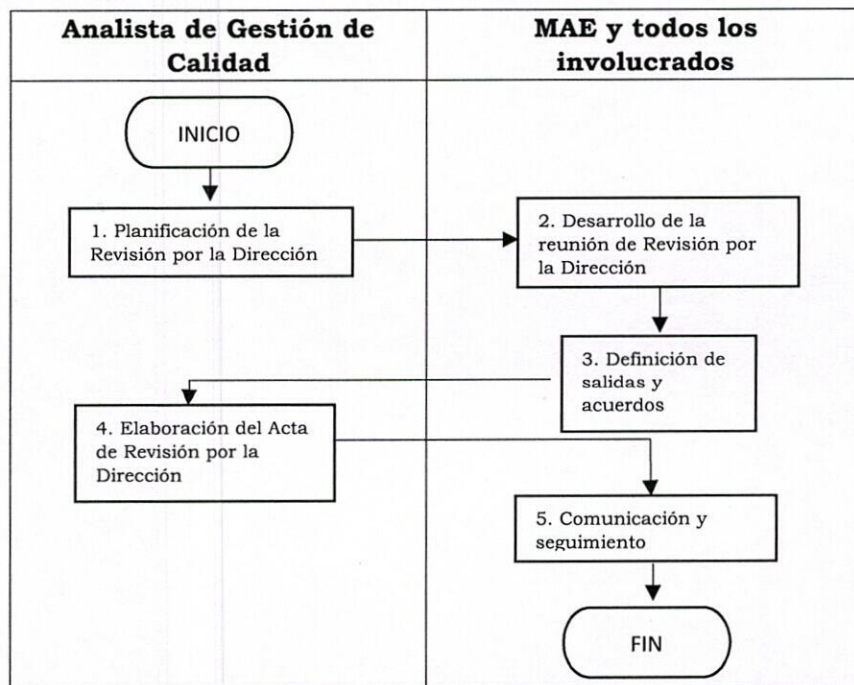
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Planificación de la Revisión por la Dirección	Coordina fecha, hora, modalidad (presencial o virtual) y convoca a todos los participantes. Prepara y remite la agenda incluyendo las entradas definidas por la norma: • Estado de las tareas de la anterior revisión por la dirección. • Revisión FODA. • Revisión matriz de riesgos. • Revisión de la Política, los objetivos de la Calidad y el grado en que se han logrado. • Resultado de la medición de la satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas. • Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios. • No conformidades y Acciones correctivas. • Resultados de seguimiento y medición (Revisión de indicadores). • Resultados de las auditorías (interna y externa). • Desempeño de los proveedores externos. • Adecuación de los recursos. • La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. • Oportunidades de mejora.	Analista de Gestión de Calidad	Convocatoria a reunión por correo electrónico y/o nota interna y/o instructivo Registro DESP-R-2 Lista de indicadores
Desarrollo de la reunión de Revisión por la Dirección	Realiza la reunión al menos una vez al año, con la participación de la MAE, el/la Analista de Gestión de Calidad, Delegados/as Defensoriales Adjuntos/as, Delegados/as Defensoriales Departamentales, Responsables de Unidades de Coordinación, Directores/as y Jefes/as de unidades y áreas involucradas en el alcance del SGC. Durante la reunión se presentan y analizan las entradas, evaluando la pertinencia, adecuación y eficacia del SGC.	MAE y todos los involucrados	



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DESP-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	1
		Página:	3 de 6

Definición de salidas y acuerdos	Identifican y registran las salidas exigidas por la norma: • Oportunidades de mejora. • Necesidades de cambios en el SGC. • Necesidad de recursos.	MAE y todos los involucrados	
Elaboración del Acta de Revisión por la Dirección	Concluye la reunión con la elaboración del acta, registrando todos los puntos abordados, análisis, decisiones y acuerdos, así como las acciones asignadas con plazos y responsables.	Analista de Gestión de Calidad	Registro DESP-R-1 Acta de Revisión por la Dirección
Comunicación y seguimiento	Distribuye el acta a todos los participantes y responsables de acciones. Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en la revisión, registrando avances y cierre de compromisos.	Analista de Gestión de Calidad y responsables designados	

B. FLUJOGRAMA



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
DESP-R-1	Acta de Revisión por la dirección
DESP-R-2	Lista de seguimiento indicadores



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DESP-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	1
		Página:	4 de 6

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
N° de reuniones de revisión por la dirección	Número de reuniones (Mínimo una vez al año)

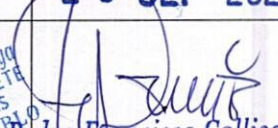
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N.A.	---	---

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	DESP-R-1 Acta de Revisión por la dirección
ANEXO 2	DESP-R-2 Lista de seguimiento indicadores

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Verónica Sotomayor Mausolf	José Hernán Cortez Aguilar	Ernesto Victor Guarachi Callisaya	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	PROFESIONAL III ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD	JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	JEFE DE GABINETE Y RELACIONES PUBLICAS	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	29/008/2025	01/09/2025	01/09/2025	25 SEP 2025
FIRMA				
	Verónica Sotomayor Mausolf PROFESIONAL III ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO DEFENSORÍA DEL PUEBLO	José Hernán Cortez Aguilar JEFE DE UNIDAD I DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Ernesto Victor Guarachi Callisaya JEFE DE GABINETE Y RELACIONES PUBLICAS DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Pedro Francisco Callisaya Aro DEFENSOR DEL PUEBLO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DESP-PRO-1
		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Versión:	1
	Título: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página:	5 de 6

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DESP-R-01
		Versión:	1
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página:	1 de 2

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DESP-R-01
		Versión:	1
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página:	2 de 2

FECHA:		HORA DE INICIO:		HORA DE CONCLUSIÓN:	
---------------	--	------------------------	--	----------------------------	--

1. ASISTENTES

N°	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

2. REVISIÓN

N°	TEMA	CONCLUSIONES/ACUERDOS
1	Estado de las tareas de la anterior revisión por la dirección	
2	Revisión FODA	
3	Revisión Matriz de Riesgo	
4	Revisión de la Política, los objetivos de la Calidad y el grado en que se han logrado	
5	Resultado de la medición de la satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas	
6	Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios	

7	No conformidades y Acciones correctivas	
8	Resultados de seguimiento y medición (Revisión de indicadores)	
9	Resultados de las auditorías (interna y externa)	
10	Desempeño de los proveedores externos	
11	Adecuación de los recursos	
12	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	
13	Oportunidades de mejora	

3. PLAN DE ACCIÓN

- Para oportunidades de mejora
- Necesidades de cambio en el SGC
- Necesidades de recursos

N°	ACCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE EJECUCIÓN
1				
2				
3				

4. FECHA PROPUESTA PARA LA PROXIMA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

dd-mm-aaaa



