

INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO
ACUERDO NÚMERO DG-CINCUENTA Y CINCO GUIÓN DOS MIL VEINTITRÉS
(DG-55-2023)

GUATEMALA, SEIS DE JULIO DE DOS MIL VEINTITRÉS
LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A
LA VÍCTIMA DEL DELITO

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito o Instituto de la Víctima, con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tiene derecho. Así mismo, es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio, independencia funcional y orgánica. Se regirá por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento General.

CONSIDERANDO:

Que los numerales 1 y 6 del artículo 18 del Decreto 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, establecen que son funciones del Director (a) General, realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas; como aprobar las normativas internas, así como los manuales de trabajo. Asimismo, el artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece que el Director (a) General tiene plenas facultades técnicas, legales y administrativas, para ejercer todas las funciones que la Ley Orgánica y su Reglamento, demás reglamentos específicos y normas internas de funcionamiento le atribuyan, por ello tiene la obligación de establecer los lineamientos de trabajo del Instituto de la Víctima.

CONSIDERANDO:

9
Que mediante Oficio Número DPDI-067-2023/LE de fecha 5 de julio de 2023, remitió a esta Dirección General el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, el Manual de Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional el cual fue actualizado debido a los hallazgos detectados en la Auditoría Externa, así como en seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo un mejor control en las próximas actualizaciones y/o modificaciones que deban tener los procedimientos, por necesidad del servicio, reformas o nuevas disposiciones legales y administrativas. Por lo que deviene procedente emitir la disposición que apruebe los procedimientos que actualizan el Manual de Procedimientos de dicha Dependencia.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en uso de las funciones que le confieren los numerales 1 y 6 del artículo 18, y el artículo 26 Bis, ambos del Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobación y actualización. Aprobar la versión número tres (3) de los procedimientos que se detallan a continuación, los cuales a partir de la emisión del presente Acuerdo se realizarán conforme a la descripción detallada en el documento anexo, que pasarán a formar parte del Manual de Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional; por lo que se actualiza dicho Manual. El cual queda sujeto a las actualizaciones que sean pertinentes por la necesidad del servicio, así como por reformas o nuevas disposiciones legales y administrativas relacionadas con la materia.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL			
No.	Nombre del Procedimiento	Número de Versión Aprobada	Número de folios
1	Procedimiento de Administración Documental	3	20
2	Procedimiento de Elaboración del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual, Plan Operativo Anual Institucional	3	13
3	Procedimiento de Revisión y Modificación de la Estructura Programática	3	08
4	Procedimiento para la Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto	3	09
5	Procedimiento para la Programación de Metas Físicas Ingresadas en los Sistemas Informáticos Gubernamentales Correspondientes	3	07
6	Procedimiento para el Seguimiento, Ejecución o Modificación de Metas Físicas ingresadas en los Sistemas Informáticos Gubernamentales	3	14
7	Procedimiento de Elaboración del Informe Cuatrimestral de Gestión Presupuestaria, Metas Físicas e Indicadores de Desempeño	3	09
8	Procedimiento de Elaboración del Informe Anual y Público de Labores	3	08
9	Procedimiento de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	3	18
10	Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias	3	10
11	Procedimiento de Evaluaciones Internas del Sistema de Gestión de Calidad	3	30
12	Procedimiento de Mejora Continua	3	12
13	Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección	3	12

Artículo 2. Responsable. El Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional del Instituto de la Víctima es el responsable del contenido, aplicación, control y seguimiento del Manual aprobado a través del presente Acuerdo, siendo su responsabilidad la implementación y socialización respectiva, así como proponer las actualizaciones y/o revisiones a este Manual, para ser aprobadas por la Dirección General.

Artículo 3. Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en el Manual aprobado a través del presente Acuerdo, serán resueltos en su orden por el Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional o por la Dirección General, según corresponda.

Artículo 4. Derogatoria. Se deroga el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, aprobado mediante Acuerdo Número DG guion setenta y uno guion dos mil veintidós (DG-71-2022) de fecha diecinueve (19) de diciembre de dos mil veintidós (2022) de la Dirección General del Instituto de la Víctima.

Artículo 5. Vigencia. El presente Acuerdo entra en vigencia a partir del diecisiete (17) de julio de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE


MSc. Alejandra Carrillo
Directora General
Instituto de la Víctima






**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

VERSIÓN 3

GUATEMALA, JULIO 2023

	PROCEDIMIENTO		
	GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-10	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
Página 2 de 10			

Vigencia: 17/07/2023

Código: DPDI-PRO-10


Elaboración: 10/05/2023

Ámbito de Aplicación:

**DIRECCIÓN DE ASISTENCIA LEGAL Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS DEL
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Etapas	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Inga. Silvia Eugenia Barillas Donis Profesional Especializado III Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Lic. Rodolfo Fidel Díaz Tello Director de Asistencia Legal	
	Lic. David Antonio Monterroso Fuentes Director de Servicios Victimológicos	

	PROCEDIMIENTO		
	GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-10	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 3 de 10

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO


Establece los lineamientos de la gestión de las quejas y/o sugerencias del usuario y/o víctima sobre los servicios de Orientación Legal Victimológica, Asistencia Legal y Atención Victimológica, para dar una respuesta efectiva a esas quejas o sugerencias que permita una mejora continua dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance del procedimiento abarca a las Direcciones de Asistencia Legal y Servicios Victimológicos, el cual comprende, la recepción de una queja o sugerencia, el análisis respectivo, control del tratamiento, comunicación y notificación al usuario y/o víctima sobre el resultado de la gestión realizada.

2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento, se entiende por:

- a) **Queja:** Manifestación de insatisfacción a causa de un desacuerdo, inconformidad o disgusto que se tiene en la prestación de un servicio por el usuario y/o víctima.
- b) **Queja procedente:** Condición o situación, que después de su análisis, se determina que sí tiene mérito para continuar el proceso como queja.
- c) **Queja no procedente:** Condición o situación, que después de su análisis, se determina que no tiene mérito para continuar el proceso como queja.
- d) **Usuario y/o víctima:** persona que presenta una queja y/o sugerencia sobre los servicios de asistencia legal y atención victimológica que brinda el Instituto de la Víctima.
- e) **Sugerencia:** Es la recomendación que el usuario y/o víctima, realiza a los servicios de Asistencia Legal y Atención Victimológica que brinda el Instituto de la Víctima.
- f) **Salida no conforme:** Incumplimiento a las condiciones ofrecidas para los servicios de Asistencia Legal y Atención Victimológica.


	PROCEDIMIENTO		
	GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-10	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 4 de 10

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 RECEPCIÓN, REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS		
1. Recepción y registro de la queja y/o sugerencia	Usuario y/o Víctima	<p>El usuario y/o víctima, realiza su queja o sugerencia a través del buzón o enlace electrónico.</p> <p>En el caso de las quejas o sugerencias físicas, se utilizará el Formulario de Quejas o Sugerencias DPDI-FOR-3.</p> <p>Nota 1: Datos de la queja y/o sugerencia: 1. Fecha en la que se recibe la queja o sugerencia 2. Nombre del usuario y/o víctima 3. Número de documento de identificación 4. Dirección de correo electrónico y/o número de teléfono donde se puede comunicar con el usuario y/o víctima 5. Descripción de la queja o sugerencia.</p>
2. Recolección de Formularios de Quejas y/o Sugerencias	Persona designada de Asistencia Legal o Servicios Victimológicos	<p>Diariamente, recoge los formularios del buzón y revisa que las quejas o sugerencias, tengan los datos mínimos para poder gestionarlas.</p> <p>Si el formulario no cuenta con la información completa, contacta al usuario y/o víctima para completarla. De no ser posible se establece como no procedente.</p>
3. Clasificación, Registro y Traslado de queja y/o sugerencia	Persona designada de Asistencia Legal o Servicios Victimológicos	<p>Clasifica la queja o sugerencia de acuerdo con el servicio brindado, codifica de forma correlativa y la registra en la Matriz de Control de Quejas o Sugerencias DPDI-MT-14.</p> <p>Traslada el formulario físico de la queja o sugerencia a la dirección correspondiente.</p> <p>Nota 2: Aquellas quejas que no pertenezcan a este procedimiento, se remitirán a donde corresponda.</p>
3.2 ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS O SUGERENCIAS		
4. Análisis de queja o sugerencia y comunicación	Persona designada de Asistencia Legal o	<p>Recibe y analiza las quejas o sugerencias para determinar si es procedente o improcedente.</p> <p>Si la queja se declara improcedente, continúa en actividad 5.</p>

	con el usuario y/o víctima	Servicios Victimológicos	<p>Si la queja se declara procedente, se comunica con el usuario y/o víctima, continúa en actividad 6.</p> <p>Si se trata de sugerencia y la misma es viable, se implementa el Procedimiento de Mejora Continua DPDI-PRO-12 y se comunica al usuario y/o víctima. Finaliza el procedimiento.</p> <p>Si se identifica como salida no conforme, se da tratamiento según lo establecido en la Guía de Abordaje de Salidas No Conformes DPDI-GUI-2 y se comunica al usuario y/o víctima. Finaliza el procedimiento.</p>
5.	Seguimiento para quejas no procedentes	Persona designada de Asistencia Legal o Servicios Victimológicos	<p>En el caso de que la queja resulte improcedente, se notifica al usuario y/o víctima, continúa en actividad 8.</p>
6.	Tratamiento de la queja procedente	Persona designada de Asistencia Legal o Servicios Victimológicos	<p>Procede a la averiguación de los hechos que dieron origen a la queja, recabando la evidencia objetiva para la toma de decisiones que correspondan.</p> <p>Registra el tratamiento de la queja en la Matriz de Control de Quejas o Sugerencias DPDI-MT-14.</p>
7.	Seguimiento al tratamiento de la queja procedente	Persona designada de Asistencia Legal o Servicios Victimológicos	<p>Da seguimiento hasta resolver y finalizar la queja. Durante el tratamiento de la queja, se mantendrá informado al usuario y/o víctima del estado en que se encuentra la misma.</p> <p>Finalizado el tratamiento de la queja, se notifica al usuario y/o víctima sobre el resultado de la gestión realizada de la queja.</p>
3.3 REGISTRO Y CIERRE DE LA ATENCIÓN A LA QUEJA O SUGERENCIA			
8.	Cierre del seguimiento de la queja	Director (a) de Asistencia Legal o Director (a) de Servicios Victimológicos	<p>Elabora el cierre de la queja en la Matriz de Control de Quejas o Sugerencias DPDI-MT-14.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	PROCEDIMIENTO		
	GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-10	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 6 de 10

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

4.1.1 DPDI-PRO-12 Procedimiento de Mejora Continua

4.2 Formularios, Instructivos y guías


4.2.1 DPDI-FOR-3 Formulario de Quejas o Sugerencias

4.2.2 DPDI-MT-14 Matriz de Control de Quejas o Sugerencias

4.2.3 DPDI-GUI-2 Guía de Abordaje de Salidas No Conformes

4.3 Documentos Externos

4.3.1 Norma ISO 9001:2015

	PROCEDIMIENTO		
	GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
CÓDIGO: DPDI-PRO-10	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 7 de 10

5. ANEXOS





EPD/CR-3

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nombre:

Fecha: No. de DPI:

Correo electrónico:

Teléfono (s):

MARQUE EL TIPO DE SERVICIO

Asistencia Legal
 Atención Victimológica
 Otro

Descripción de la queja o sugerencia:

#YoMeSumoPorLasVictimas



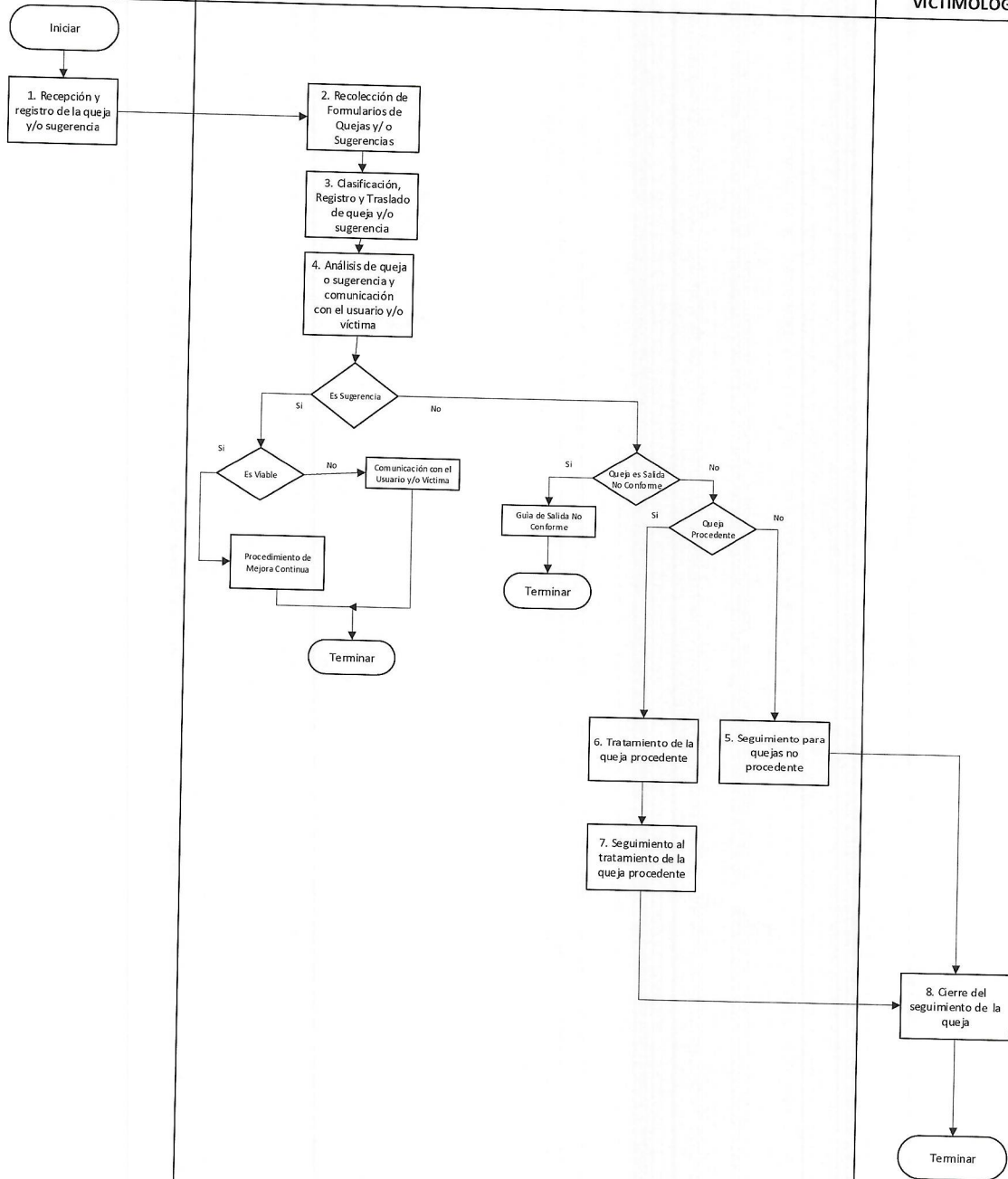
FLUJOGRAMA


GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

USUARIO Y/O VÍCTIMA

PERSONA DESIGNADA DE ASISTENCIA LEGAL O SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS

DIRECTOR DE ASISTENCIA LEGAL O DIRECTOR DE SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS



	PROCEDIMIENTO			
	GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS			
	CÓDIGO: DPDI-PRO-10	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 10 de 10

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

NO. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
3	06/07/2023	Mayor	Actualización de los lineamientos de administración documental y de aprobación de manual de procedimientos.	Carátula, y se agregó el cuadro de control de cambios y actualizaciones	1,2 y 10