

**INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**  
**ACUERDO NÚMERO DG-CINCUENTA Y CINCO GUION 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 EVALUACIONES INTERNAS  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**VERSIÓN 3**

GUATEMALA, JULIO 2023

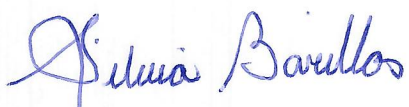

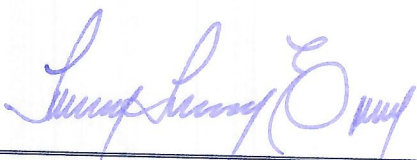
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 2 de 30


<b>Vigencia:</b> 17/07/2023	<b>Código:</b> DPDI-PRO-11	<b>Elaboración:</b> 10/05/2023
-----------------------------	----------------------------	--------------------------------

**Ámbito de Aplicación:**

**TODAS LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA  
DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Etapas	Nombre y cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Inga. Silvia Eugenia Barillas Donis Profesional Especializado III Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Lucía Fernanda García Vásquez Asistente Administrativa I Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 3 de 30

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO


Establecer los lineamientos para realizar las Evaluaciones Internas al Sistema de Gestión de Calidad del Instituto de la Víctima, garantizando que contribuya a la eficacia y eficiencia del Instituto para alcanzar los resultados previstos.

El alcance abarca todos los procesos integrados del Sistema de Gestión de Calidad, desde la programación anual de las evaluaciones, tipos de evaluaciones, planificación, ejecución, elaboración y presentación de informe, seguimiento a los resultados del informe y evaluación de desempeño del equipo evaluador.


## 2. GLOSARIO

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

- a) **Alcance de la Evaluación:** Extensión y límites de una evaluación.
- b) **Evaluado:** Organización que es evaluada en su totalidad o en parte.
- c) **Evaluador interno:** Persona con la competencia para llevar a cabo una evaluación interna.
- d) **Evaluador líder:** Persona que coordina al equipo evaluador en el desarrollo de una evaluación interna.
- e) **Evaluación:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los criterios de la evaluación.
- f) **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- g) **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- h) **Criterios de Evaluación:** Conjunto de requisitos usados como referencia comparativa frente a la evidencia objetiva.
- i) **Equipo evaluador:** Uno o más personas que llevan a cabo evaluaciones, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- j) **Evidencia de la Evaluación:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de evaluación y que es verificable.
- k) **Experto técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo evaluador.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 4 de 30

- l) **Hallazgos de la Evaluación:** Resultado del análisis de la evidencia recopilada frente a los criterios de evaluación.
- m) **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- n) **Observación:** Condición identificada que podría derivar en un incumplimiento a un requisito si no es atendida de manera oportuna.
- o) **Observador:** Persona que acompaña al equipo evaluador pero que no actúa como evaluador.
- p) **Oportunidad de Mejora:** Condición identificada que de ser atendida puede mejorar el desempeño.
- q) **Plan de Evaluación:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una evaluación.
- r) **Programa de Evaluación:** Acuerdos para un conjunto de una o más evaluaciones planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- s) **Resultado positivo:** Buenas prácticas o situaciones encontradas que sobre pasan lo requerido por el sistema y/o que hayan evidenciado mejoras sustanciales.
- t) **Riesgo:** Probabilidad y severidad de que un evento afecte adversamente la capacidad de lograr los objetivos establecidos.
- u) **Sistema de Gestión de Calidad -SGC-:** Consiste en un conjunto de elementos relacionados entre ellos normas, procesos, procedimientos, que incluye la planificación, ejecución, control y mejora de estos, los cuales influyen o impactan en la satisfacción de los usuarios y/o víctimas del delito y en el logro de los resultados deseados.


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 5 de 30

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de Evaluaciones Internas al Sistema de Gestión de Calidad contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 PROGRAMACIÓN DE EVALUACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE CALIDAD</b>		
1.	<b>Programación Anual</b>	<p>Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional</p> <p>Elabora el Programa Anual de Evaluaciones Internas y Externas de Calidad identificando los procesos a ser evaluados de conformidad con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios que afecten la institución (dirección estratégica institucional, cambios de estructura orgánica, modificación de procesos, procedimientos, entre otros).</li> <li>• Resultados de evaluaciones previas internas y externas</li> <li>• Resultados de objetivos e indicadores</li> <li>• Quejas de usuarios y/o víctimas del delito</li> <li>• Prioridades por cambios en los procesos</li> <li>• Importancia de los procesos</li> <li>• Nuevos procesos agregados al Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Recursos disponibles</li> <li>• Otros que la Dirección General considere oportunos</li> </ul> <p>Se utiliza el <b>Formulario de Programa Anual de Evaluaciones Internas y Externas de Calidad DPDI-FOR-4</b>.</p> <p>Traslada a Dirección General para revisión y aprobación.</p>
2.	<b>Revisión y aprobación del Programa Anual de Evaluaciones Internas</b>	<p>Asistente de Dirección General</p> <p>Recibe el Programa Anual de Evaluaciones Internas y Externas de Calidad para gestión de aprobación del Director (a) General.</p> <p>De ser aprobado, devuelve al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional para continuar con las gestiones correspondientes.</p>



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 6 de 30

			<p><b>Nota 1:</b> Si posteriormente se realiza alguna modificación al Programa Anual de Evaluaciones Internas y Externas de Calidad, debe ser aprobada nuevamente por la Dirección General.</p>
3.	<b>Socialización del programa</b>	<p>Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional</p>	<p>Traslada a los Directores, Jefes y Encargados copia del Programa Anual de Evaluaciones Internas y Externas de Calidad aprobado.</p>

**3.2 PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN INTERNA DE CALIDAD**


4.	<b>Identificación del Equipo Evaluador</b>	<p>Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional</p>	<p>Revisa dentro del <b>Listado y Criterios de Evaluadores Internos DPDI-FOR-5</b>, los trabajadores dentro del Instituto que pueden formar parte del equipo de evaluadores, revisando que cumplan con los criterios establecidos.</p> <p>En caso de ser evaluador nuevo, se solicita que proporcione papelería de respaldo de la formación y experiencia requerida.</p> <p>Para evaluadores activos, de ser necesario, se solicita que actualice información.</p> <p><b>Nota 2:</b> De ser necesario podrá considerarse como Evaluador, a terceros que, sin ser parte del Instituto de la Víctima, cumplan con los criterios establecidos; cuando éste sea el caso, el nombre de la(s) persona(s), se deberá registrar únicamente en el <b>Plan de Evaluación Interna de Calidad DPDI-FOR-6</b> y se mantienen los registros que acreditan el cumplimiento del perfil de evaluador.</p>
5.	<b>Objetivos, alcance y criterios de evaluación</b>	<p>Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional /</p>	<p>Cada evaluación programada se inicia definiendo los objetivos, el alcance, los criterios de cada evaluación, y el (los) método(s) de evaluación que será utilizado.</p>

		Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<b>Nota 3:</b> El método de evaluación podrá ser presencial, virtual o remota.
6.	<b>Clasificación del rol de evaluadores</b>	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>Del listado de posibles evaluadores, se determina según el nivel de experiencia y otros criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluadores líderes</li> <li>• Evaluadores internos</li> <li>• Observadores</li> </ul>
7.	<b>Selección de Equipo Evaluador</b>	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>Selecciona a los evaluadores líderes, internos y observadores que integran el equipo de evaluadores del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Elabora los nombramientos del equipo evaluador y traslada a Dirección General para firma.</p>
8.	<b>Firma de Nombramientos</b>	Asistente de Dirección General	<p>Recibe nombramientos para gestión de firma del Director (a) General.</p> <p>De ser aprobado, devuelve al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional para continuar con las gestiones correspondientes.</p>
9.	<b>Entrega de nombramiento del Equipo Evaluador</b>	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de	<p>Recibe nombramientos y entrega a las personas nombradas para conocimiento.</p> <p>Resguarda copia de los nombramientos firmados para control y archivo del Departamento.</p>

		Organización y Desarrollo Institucional	
10.	<b>Distribución de procesos a evaluar al Equipo Evaluador</b>	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>Tomando en consideración los objetivos, el alcance, los criterios de la auditoría, la duración de esta y los potenciales conflictos de interés, distribuye los procesos a ser evaluados a los equipos de evaluadores.</p> <p><b>Nota 4:</b> El equipo evaluador debe tener competencia e independencia para evaluar, no debe evaluar su área de trabajo.</p>
11.	<b>Elaboración y aprobación del Plan de Evaluación Interna</b>	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional / Auditor Líder	Elaboran el Plan de Evaluación Interna de Calidad según Programa Anual de Evaluaciones Internas y Externas de Calidad aprobado. Gestiona el visto bueno de Dirección General.
<b>3.3 EJECUCIÓN DE LA EVALUACIÓN INTERNA</b>			
12.	<b>Convocatoria y reunión para la socialización del Plan de Evaluación Interna</b>	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional / Auditor Líder / Evaluados	<p>Realiza convocatoria a los evaluados enviando el Plan de Evaluación Interna de Calidad con la finalidad de informar sobre las fechas y horarios de la evaluación.</p> <p>En consenso con los evaluados se confirman o modifican fechas y horarios del Plan de Evaluación, siempre que estos se encuentren dentro de los parámetros del periodo establecido para la misma.</p> <p>Si existiera alguna modificación, se registran las mismas según lo consensuado en el Plan de Evaluación Interna de Calidad y se entrega a las partes interesadas previo a la reunión de apertura.</p>

13.	<b>Reunión de apertura</b>	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional / Auditor Líder / Evaluados	<p>Convoca a los directores, equipo evaluador y todos los involucrados a la reunión de apertura.</p> <p>Comunica la información relacionada con la Evaluación Interna (fechas, método, entre otros).</p> <p>Registran la asistencia de los participantes utiliza <b>Formulario de Lista de Asistencia DPDI-FOR-7.</b></p>
14.	<b>Preparación de la Evaluación</b>	Equipo evaluador	<p>Recopila, revisa y analiza la información relacionada al/los procesos a evaluar a través de las dependencias, Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional del Instituto de la Víctima o medios digitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación aprobada (fichas de proceso, procedimientos, guías, entre otros), informe de resultados generados por evaluaciones internas y/o externas anteriores, planes de acción, revisiones al sistema, reportes de no conformidades, resultado de indicadores y objetivos; y cualquier otro documento del Sistema de Gestión de Calidad aplicable.</li> </ul> <p>El equipo evaluador podrá utilizar como apoyo para la evaluación el <b>Formulario Lista de Verificación DPDI-FOR-8, Notas de Evaluación DPDI-FOR-18</b> o cualquier otro en formato digital o físico que consideren conveniente.</p>
15.	<b>Desarrollo de la Evaluación</b>	Equipo Evaluador	<p>Para las evaluaciones presenciales, el equipo evaluador, realizará la evaluación en el sitio acordado en la reunión de apertura.</p> <p>Para las evaluaciones virtuales o remotas, el equipo evaluador deberá solicitar a los evaluados la documentación requerida a través del medio más oportuno, previo a la evaluación, así mismo serán responsables de enviar a las partes evaluadas el</p>


			<p>enlace de la plataforma electrónica a través de la cual se realizará la evaluación.</p> <p>El equipo evaluador registra la evidencia obtenida en la evaluación y verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos, leyes, normativas entre otros.</p>
16.	<b>Comunicación de resultados preliminares de la Evaluación</b>	Equipo Evaluador	<p>Luego de finalizada la evaluación, el evaluador comunica verbalmente los resultados preliminares a los responsables del proceso evaluado.</p> <p>Si existe algún desacuerdo en los resultados de la evaluación por parte de los evaluados, se les solicita que presenten evidencia objetiva que demuestre el cumplimiento dentro del plazo establecido.</p>
17.	<b>Análisis de resultados</b>	Equipo Evaluador	<p>Al concluir la evaluación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, proceden a la revisión y análisis de los hallazgos encontrados para determinar, clasificar y documentar los mismos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados positivos</li> <li>• Observaciones</li> <li>• Oportunidades de mejora y</li> <li>• No conformidades</li> </ul>
18.	<b>Elaboración de Informe de Evaluación Interna de Calidad</b>	Equipo Evaluador	<p>Elaboran <b>Informe de la Evaluación Interna de Calidad DPDI-FOR-9</b> detallando los hallazgos encontrados, según los criterios definidos y tomando como base la información contenida en el plan de evaluación interna de calidad, programa anual de evaluaciones internas y externas de calidad, listas de verificación, notas de evaluación o el formato utilizado.</p> <p>Imprimen y firman el Informe de Evaluación Interna de Calidad, todos los líderes evaluadores.</p> <p><b>Nota 5:</b> En caso de evaluadores externos, deberán presentar un informe firmado de los procesos evaluados y los resultados serán incorporados en el <b>Informe de la Evaluación Interna de Calidad DPDI-FOR-9</b>.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 11 de 30

19.	<b>Reunión de cierre de la Evaluación Interna de Calidad</b>	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional / Auditor líder / Evaluados	<p>Realiza reunión de cierre de la Evaluación Interna de Calidad, comunican los resultados obtenidos en la misma y entrega copia digital/física del informe de evaluación.</p> <p>Registran la asistencia de los participantes utiliza el Formulario de Lista de Asistencia.</p>
20.	<b>Seguimiento a resultados de la Evaluación</b>	Directores / responsables de proceso	<p>Cada responsable de proceso da seguimiento y respuesta a los resultados generados por la evaluación refiriéndose al <b>Procedimiento de Mejora Continua DPDI-PRO-12</b>.</p> <p><b>Nota 6:</b> En un plazo no mayor a 10 días hábiles y sin demora, el responsable del proceso donde se detectaron hallazgos establece con su equipo de trabajo la acción respectiva, y envía al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.</p>
<b>3.4 EVALUACIÓN DEL EQUIPO EVALUADOR</b>			
21.	<b>Evaluación del desempeño de los evaluadores líderes y evaluadores internos</b>	Evaluador líder / Evaluados	<p>Los responsables del proceso evaluado utilizan el <b>Formulario de Evaluación del Desempeño del Evaluador Interno DPDI-FOR-10</b> para evaluar al equipo que realizó la evaluación a su proceso.</p> <p>Los evaluadores líderes, evalúan al (los) evaluador(es) interno(s) utilizando el <b>Formulario Evaluación del Desempeño del Evaluador Interno por el Evaluador Líder DPDI-FOR-11</b> y los evaluadores internos u otros evaluadores líderes según la distribución de los procesos asignados evalúan a los evaluadores líderes utilizando el <b>Formulario Evaluación del Desempeño del Evaluador Líder DPDI-FOR-20</b>.</p> <p>El evaluador líder tabula, registra los resultados y actualiza el <b>Control de Horas de Evaluación DPDI-FOR-12</b>.</p>

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 12 de 30

			<p>El evaluador líder evalúa el desempeño del Equipo Evaluador utilizando el formulario <b>Cálculo de la Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador DPDI-FOR-13.</b></p> <p><b>Nota 7:</b> En el caso de evaluadores externos, los mismos serán evaluados por el responsable del proceso utilizando el <b>Formulario de Evaluación del Desempeño del Evaluador Interno DPDI-FOR-10.</b></p>
<b>22.</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	<p>Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional</p>	<p>Con la información obtenida de los resultados del cálculo de la evaluación del desempeño del equipo evaluador, se toman las acciones de mejora para fortalecer el <b>Procedimiento de Evaluaciones Internas de Calidad DPDI-PRO-11</b> del siguiente período.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023

#### **4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

##### **4.1 Procedimientos**

4.1.1 DPDI-PRO-12 Procedimiento de Mejora Continua


##### **4.2 Formularios, instructivos, guías y otros**

- 4.2.1 DPDI-FOR-4 Programa Anual de Evaluaciones Internas y Externas de Calidad
- 4.2.2 DPDI-FOR-5 Listado y Criterios de Evaluadores Internos
- 4.2.3 DPDI-FOR-6 Plan de Evaluación Interna de Calidad
- 4.2.4 DPDI-FOR-7 Lista de Asistencia
- 4.2.5 DPDI-FOR-8 Lista de Verificación
- 4.2.6 DPDI-FOR-9 Informe de Evaluación Interna de Calidad
- 4.2.7 DPDI-FOR-10 Evaluación del Desempeño del Evaluador Interno
- 4.2.8 DPDI-FOR-11 Evaluación del Desempeño del Evaluador Interno por el Evaluador Líder
- 4.2.9 DPDI-FOR-12 Control de Horas de Evaluación
- 4.2.10 DPDI-FOR-13 Cálculo de la Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador
- 4.2.11 DPDI-FOR-18 Notas de Evaluación
- 4.2.12 DPDI-FOR-20 Evaluación del Desempeño del Evaluador Líder


##### **4.3 Documentos externos**

- 4.3.1 Norma Internacional ISO 9001:2015
- 4.3.2 Norma Internacional ISO 19011:2018



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 14 de 30

## 5. ANEXOS


	<b>FORMULARIO</b>																																																																			
	<b>PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE CALIDAD</b>																																																																			
CÓDIGO: DPDI-FOR-4	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 25/7/2022	PÁGINA: 1																																																																	
<b>OBJETIVOS DEL PROGRAMA</b>																																																																				
<b>ALCANCE DEL PROGRAMA</b>																																																																				
<b>SEDES</b>			<b>RECURSOS DEL PROGRAMA</b>																																																																	
<b>TIPO DE EVALUACIÓN</b>			<b>MÉTODO DE EVALUACIÓN</b>																																																																	
No. EVALUACIÓN	PROCESO A EVALUAR	RESPONSABLE	UBICACIÓN	PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES INTERNAS																																																																
				ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE									
				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>OBSERVACIONES</b>																																																																				


Nombre \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN GENERAL

SECRETARÍA GENERAL

FECHA DE APROBACIÓN \_\_\_\_\_

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 15 de 30

	<b>FORMULARIO</b>		
	<b>LISTADO Y CRITERIOS DE EVALUADORES INTERNOS</b>		
	Código: DPDI-FOR-5	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2023
			Página 1 de 2

### LISTADO DE EVALUADORES


No.	NOMBRE DEL EVALUADOR	TIPO DE EVALUADOR	ESTATUS
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			


ESTATUS	
Activo	No Activo

TIPO DE EVALUADOR		
Evaluador Líder	Evaluador Interno	Observador

Fecha de actualización:


Responsable de la actualización:


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023

	<b>FORMULARIO</b>		
	<b>LISTADO Y CRITERIOS DE EVALUADORES INTERNOS</b>		
	Código: DPDI-FOR-5	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 06/07/2023

### CRITERIOS DE EVALUADORES

criterio	Evaluador Líder	Evaluador Interno	Observador
<b>Experiencia</b>	Experiencia comprobada en Sistemas de Gestión de Calidad superior a 1 año y 15 horas de evaluaciones	8 horas de evaluaciones o participación en 4 evaluaciones internas al Sistema de Gestión de Calidad (total o parciales)	Que sea trabajador del Instituto por un período superior a 5 meses.
<b>Formación</b>	Certificación de Auditor Interno de Calidad ISO 9001  Curso de Fundamentos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, con una duración de 16 horas.  Curso de Auditor Interno de Calidad según la norma ISO 19011 con una duración de 24 horas.	Certificación de Auditor Interno de Calidad ISO 9001  Curso de Fundamentos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, con una duración de 16 horas.  Curso de Auditor Interno de Calidad según la norma ISO 19011 con una duración de 24 horas.	Participación en capacitaciones internas o externas relacionadas con las Normas ISO
<b>Evaluación de desempeño</b>	Mínimo un promedio de 75 puntos acumulados en el último periodo de evaluaciones	Mínimo un promedio de 75 puntos acumulados en el último periodo de evaluaciones	No aplica

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 17 de 30

	<b>FORMULARIO</b>			
	<b>PLAN DE EVALUACIÓN INTERNA DE CALIDAD</b>			
Código: DPDI-FOR-6	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 25/07/2022	Página: 1 de 1	

<b>OBJETIVO</b>	
<b>ALCANCE</b>	
<b>MÉTODO DE EVALUACIÓN</b>	
<b>NÚMERO DE EVALUACIÓN</b>	

NO	PROCEDIMIENTO A EVALUAR	RESPONSABLE	LUGAR	FECHA	HORA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	EQUIPO EVALUADOR	RECURSOS	CAPÍTULOS DE LA NORMA						REPROGRAMACIÓN DE EVALUACIÓN	
									4	5	6	7	8	9		10


<b>OBSERVACIONES:</b>	
-----------------------	--

Nombre \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN GENERAL


DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL


FECHA DE APROBACIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023

	<b>FORMULARIO</b>			
	<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>			
	Código: DPDI-FOR-7	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 25/7/2022	Página 01

NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA	REUNIÓN					
		APERTURA			CIERRE		
		DD	MM	AAAA	DD	MM	AAAA
		FIRMA			FIRMA		
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 19 de 30

	<b>FORMULARIO</b>			
	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>			
CÓDIGO: DPDI-FOR-8	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 25/7/2022	PÁGINA: 1 DE 1	

Evaluación Interna No.

Procedimiento:

REVISIÓN DOCUMENTAL				
PHVA	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA AL PROCEDIMIENTO A EVALUAR	REVISADA		
		SI	NO	OBSERVACIONES
PLANEAR				
HACER				
VERIFICAR				
ACTUAR				

VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
APARTADO DE NORMA	PUNTO DE LA NORMA	
OBSERVACIONES (EVIDENCIA)	TIPO DE RESULTADO	PUNTO DE NORMA

	FORMULARIO		
	INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA DE CALIDAD		
Código: DPDI-FOR-9	Versión: 1	Fecha de Aprobación: 25/7/2022	Página: 1 de 5

**OBJETIVO DE LA EVALUACION:**

**ALCANCE DE LA EVALUACIÓN:**

**EVALUACION NO:**

**FECHA DE LA EVALUACIÓN:**

**EQUIPO EVALUADOR:**

EVALUADORES LÍDERES	

EVALUADORES OBSERVADORES	

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**


ASPECTO	PUNTO DE NORMA

CÓDIGO: DPDI-PRO-11

VERSIÓN: 3

FECHA DE APROBACIÓN:  
06/07/2023

Página 21 de 30

	FORMULARIO			
	INFORME DE EVALUACION INTERNA DE CALIDAD			
Código: DPDI-FOR-9	Versión: 1	Fecha de Aprobación: 25/7/2022	Página: 3 de 5	


**RESUMEN EJECUTIVO**

**RESULTADO DE HALLAZGOS**

RESULTADOS POSITIVOS:	
1.	

OPORTUNIDADES DE MEJORA:	
1.	


OBSERVACIÓN	PUNTO DE NORMA
1.	
2.	
3.	

NO CONFORMIDAD	PUNTO DE NORMA
1.	

\_\_\_\_\_  
Nombre Evaluador Líder  
Instituto de la Víctima

\_\_\_\_\_  
Nombre Evaluador Líder  
Instituto de la Víctima



FORMULARIO					
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EVALUADOR INTERNO					
	Código: DPDI-FOR-10	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 25/7/2022	Página 01	

\*Con el objeto de mejorar continuamente la realización de las evaluaciones internas de calidad y de conocer la percepción de las personas evaluadas, se desea conocer sus opiniones evaluativas de esta actividad.\*

**1. DATOS GENERALES:**

FECHA DE EVALUACION	Dia	Mes	Año	SCOC	<input type="checkbox"/> Sede Central <input type="checkbox"/> Regional Quetzaltenango
NOMBRE DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROFESIONAL A EVALUAR					
NOMBRE DEL EVALUADOR					
CARGO					
					FIRMA

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) de acuerdo con la siguiente escala: **E** = Excelente, **B** = Bueno, **R** = Regular y **D** = Deficiente

**2. DESEMPEÑO DE LA EVALUACIÓN:**

ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
2.1. Cumplimiento del objetivo de la evaluación				
2.2. Cumplimiento del alcance y criterios planteados				
2.3. Tuvo enfoque y orientación en la auditoría				
2.4. Muestra imparcialidad y objetividad en el desarrollo de la evaluación y al emitir opinión				

**3. COMPORTAMIENTO DEL EVALUADOR INTERNO:**

	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
3.1. Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad realizada con análisis objetivo de la información				
3.2. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría				
3.3. Capacidad de comprensión y análisis de argumentos planteados				
3.4. Capacidad de análisis y observación de los procedimientos				
3.5. Actitud positiva al expresar opiniones y sugerencias				
3.6. Comportamiento amable, cortés, respetuoso y considerado				

**4. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS**

Nota: Esta herramienta es una propiedad del I. Víctima, debe ser entregada al Departamento de Evaluación y Desarrollo Institucional.

INSTITUTO DE LA VÍCTIMA		FORMULARIO			
INSTITUTO DE LA VÍCTIMA		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EVALUADOR INTERNO POR EVALUADOR LÍDER			
Código: DPDI-FOR-11		Version: 01	Fecha de Aprobación: 25/7/2022	Página: 01	

"Con el objeto de mejorar continuamente las evaluaciones internas de calidad y de conocer la percepción del Evaluador Líder con relación al cumplimiento y desempeño del evaluador interno, se realiza la presente evaluación"

**1. DATOS GENERALES:**

FECHA DE EVALUACIÓN	Día	Mes	Año	SECC	<input type="checkbox"/> Central <input type="checkbox"/> Región Occidental
NOMBRE DEL EVALUADOR INTERNO A EVALUAR					
NOMBRE DEL EVALUADOR LÍDER					
CARGO					FIRMA


A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) de acuerdo con la siguiente escala: **E** = Excelente, **B** = Bueno, **R** = Regular y **D** = Deficiente


**2. 3. EVALUACIÓN DEL AUDITORIA Y DEL AUDITOR**

ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
2.1. Cumplimiento del objetivo de la evaluación				
2.2. Cumplimiento del alcance y criterios planteados				
2.3. Tuvo enfoque y orientación en la auditoría				
2.4. Mostró imparcialidad y objetividad en el desarrollo de la evaluación y al emitir opinión				
2.5. Realizó la evaluación en función de fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad realizando análisis objetivos de la información y de manera respetuosa				
2.6. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría				
2.7. Capacidad de comprensión y análisis de argumentos planteados				
2.8. Capacidad de análisis y observación de los procedimientos				
2.9. Actitud positiva al expresar opiniones y valoraciones				
2.10. Comportamiento amable, cortés, correcto y considerado				

**4. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:**

Nota: Este formulario es completado por el Evaluador Líder o en su defecto por el Encargado del Sistema de Gestión de Calidad

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 24 de 30

	<b>FORMULARIO</b>		
	<b>CONTROL DE HORAS DE EVALUACION</b>		
Código: DPDI-FOR-12	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 25/7/2022	Página 01


**EQUIPO EVALUADOR  
EVALUACIÓN INTERNA CALIDAD  
Año**


No.	NOMBRE DEL EVALUADOR	Evaluación 1 Horas	Evaluación 2 Horas	Evaluación 3 Horas	Evaluación 4 Horas	TOTAL HORAS
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						

\_\_\_\_\_

Encargado del Sistema de Gestión de Calidad



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023

	<b>FORMULARIO</b>		
	<b>Notas de Evaluación</b>		
	Código: DPDI-FOR-18	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/12/2022

FECHA DE LA EVALUACION:

EVALUACION No.:

PROCESO:

EVALUADOR:

NO.	PROCEDIMIENTO/ PUNTO DE NORMA	PREGUNTA	RESPUESTA

INSTITUTO DE LA VÍCTIMA	FORMULARIO			
	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL EVALUADOR LIDER			
Código: DPDI-FOR-20	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 06/07/2023	Página: 01	

"Con el objeto de mejorar continuamente las evaluaciones internas de calidad y de conocer la percepción del Evaluador Interno con relación al cumplimiento y desempeño del evaluador Líder, se realiza la presente evaluación"

**1. DATOS GENERALES:**

FECHA DE EVALUACIÓN	Día	Mes	Año	SEDE	<input type="checkbox"/> Central <input type="checkbox"/> Regional Guetzatenango
NOMBRE DEL EVALUADOR LIDER A EVALUAR					
NOMBRE DEL EVALUADOR INTERNO					
CARGO				FIRMA	

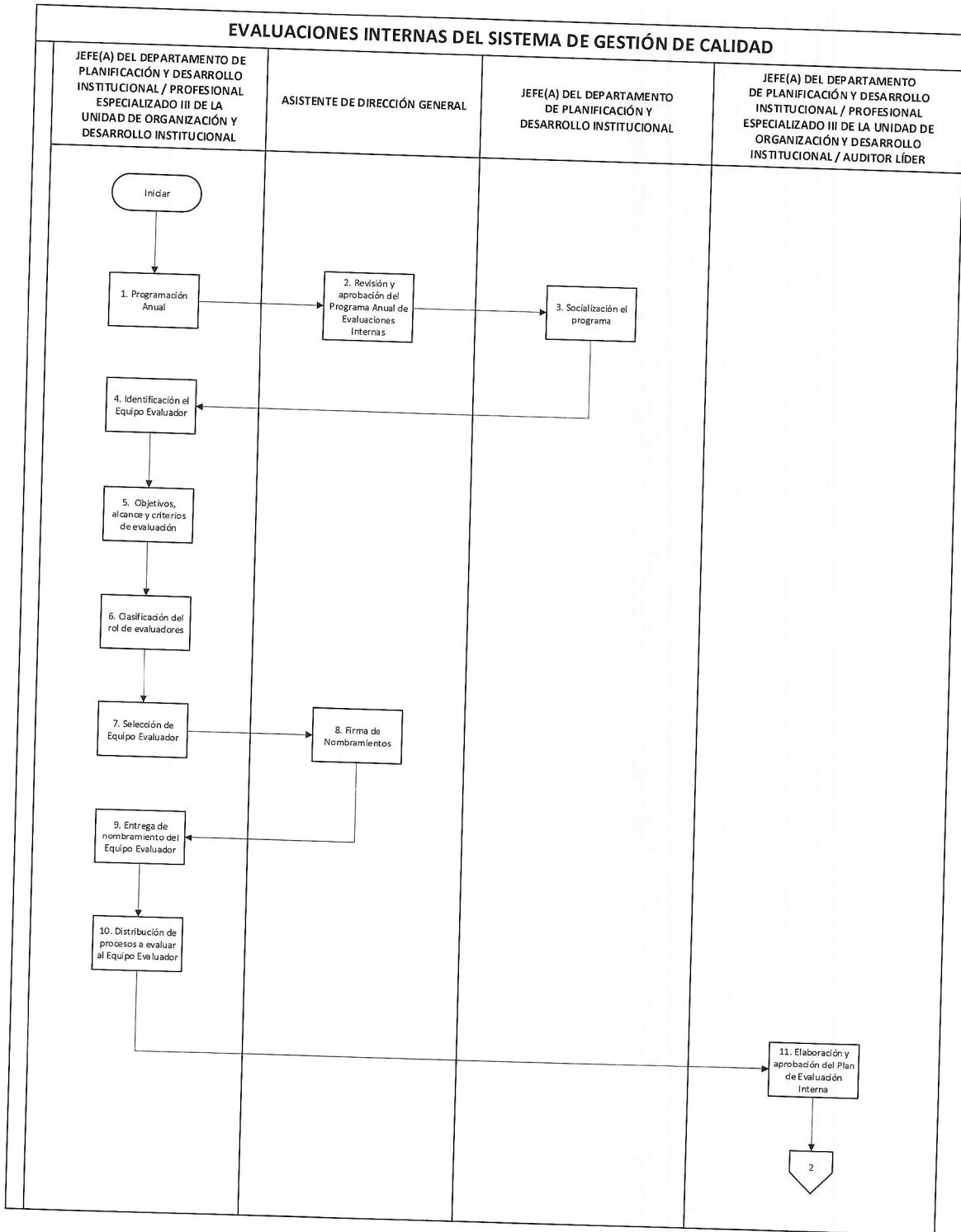
A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) de acuerdo con la siguiente escala: E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = Deficiente

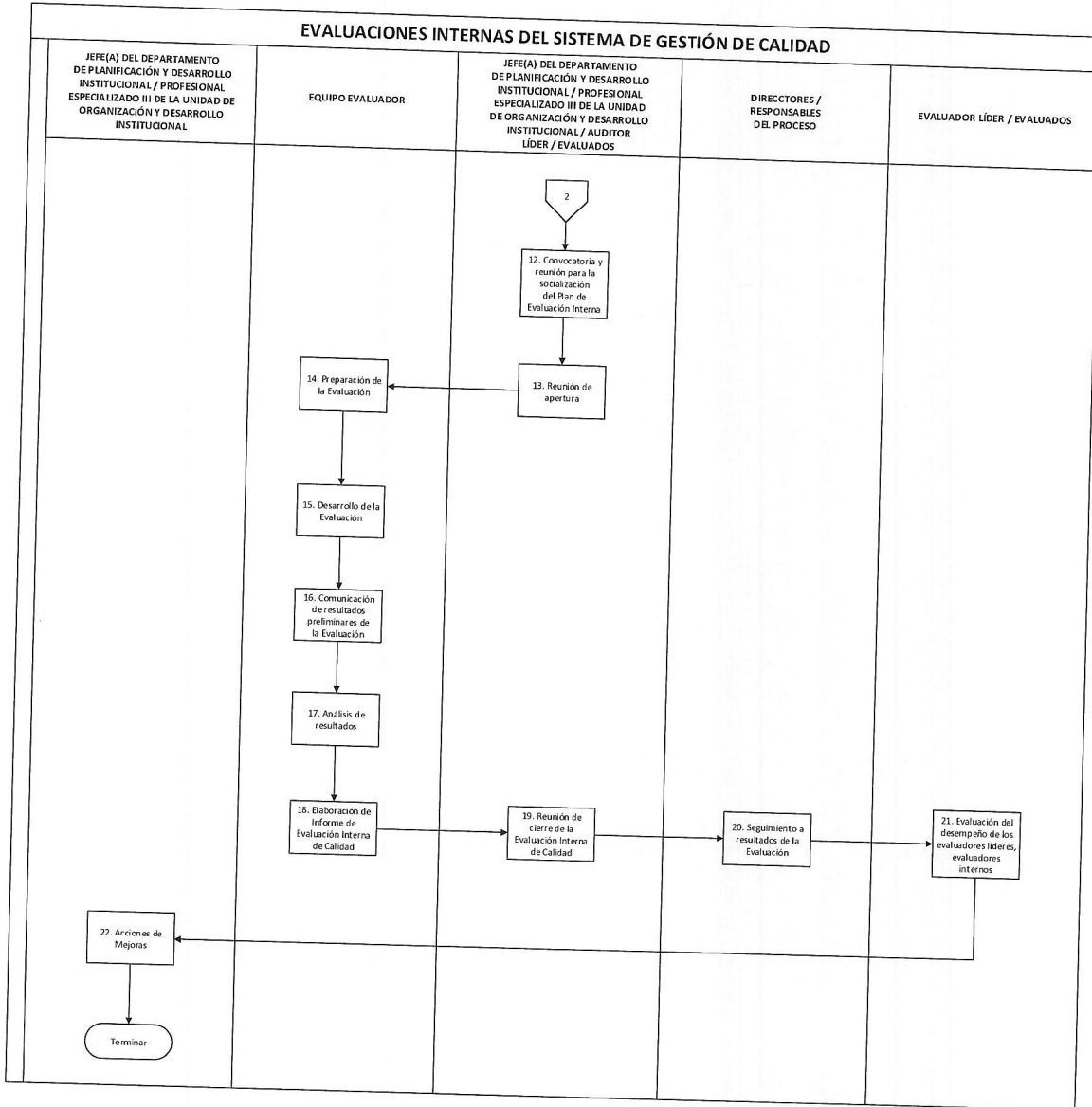
ASPECTO	CALIFICACION			
	E	B	R	D
2.1. Capacidad de comunicación oral y escrita				
2.2. Muestro imparcialidad en la designación del equipo evaluador				
2.3. Capacidad para estimación del tiempo para la ejecución y conclusión de la evaluación interna, y en la asignación de funciones al equipo evaluador				
2.4. Cumplimiento de su función como consultor y guía con el equipo evaluador en la ejecución de la evaluación				
2.5. Capacidad de resolución de conflictos				
2.6. Capacidad para transmitir la información recopilada y elaboración del informe de evaluación interna incluyendo los hallazgos encontrados				
2.7. Muestro imparcialidad y objetividad en el desarrollo de la evaluación y al emitir opinión				
2.8. Realizo la evaluación en función de determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de calidad realizando análisis objetivos de la información				
2.9. Actitud positiva al expresar opiniones y valoraciones				
2.10 Comportamiento amable, cortés, correcto y considerado				

**4. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:**


Nota: Este formulario es completado por el Evaluador Interno o en su defecto por otro Evaluador Líder

FLUJOGRAMA







	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE EVALUACIONES INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-11	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 30 de 30

### 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, descripción de actividades y responsables, documentos relacionados, anexos (formularios), y se agregó el cuadro de control de cambios y actualizaciones	1,2,6,11,13, 15,16 y 27- 30