

**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

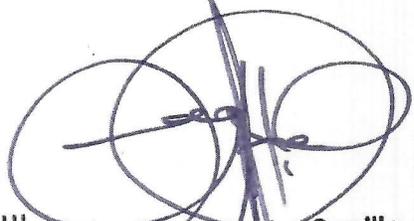
Artículo 2. Responsable. El Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional del Instituto de la Víctima es el responsable del contenido, aplicación, control y seguimiento del Manual aprobado a través del presente Acuerdo, siendo su responsabilidad la implementación y socialización 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 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

VERSIÓN 3

GUATEMALA, JULIO 2023

Vigencia: 17/07/2023

Código: DPDI-PRO-13

Elaboración: 10/05/2022

Ámbito de Aplicación:

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

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN

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:	Lucía Fernanda García Vásquez Asistente Administrativa I Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	

	PROCEDIMIENTO		
	DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-13	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 3 de 12

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y frecuencia en la que se llevarán a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica del Instituto.

El alcance comprende los procedimientos integrados dentro del Sistema de Gestión de Calidad, considerando las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto de la Víctima.

2. GLOSARIO

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

- a) **Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para lograr los objetivos establecidos.
- b) **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- c) **Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- d) **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- e) **Corrección:** Acción para atender una observación y/o eliminar una no conformidad detectada.
- f) **Plan de Acción:** Es una herramienta que se utiliza para abordar el tratamiento de hallazgos (oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades) identificados en el seguimiento y medición a los procesos y/o procedimientos, así como planificar las actividades necesarias, con responsables, fechas de finalización y criterios de éxito y finalmente verificar la eficacia o mejora del plan de acción.
- g) **Partes Interesadas:** Son todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad del Instituto de la Víctima o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.

	PROCEDIMIENTO		
	DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-13	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 4 de 12

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 PROGRAMACIÓN DE REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
1. Programación Anual	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	En coordinación con las partes interesadas, elabora programa anual de las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección, estableciendo las fechas en las cuales se realizarán, según el Formulario de Programa Anual de Revisiones al Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección DPDI-FOR-15 . Traslada a Dirección General para Visto Bueno.
2. Revisión y Visto Bueno	Asistente de Dirección General	Recibe la programación de revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, para gestionar la aprobación del Director (a) General. Cuando esté aprobado, devuelve al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional para continuar con las gestiones correspondientes.
3. Socialización de la Programación	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	Socializa a las partes interesadas el Programa Anual de Revisiones al Sistema de Gestión de Calidad, aprobado por la Alta Dirección. Nota 1: Si se realizan modificaciones durante la vigencia de la programación, las mismas deben ser registradas, aprobadas y socializadas.

<p>4.</p>	<p>Recopilación de Información</p>	<p>Jefe(a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional</p>	<p>Recopilan, analizan, preparan e integran la información de entrada para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El avance de las acciones establecidas en las revisiones anteriores, por la Alta Dirección • Los cambios a los factores externos e internos que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad • La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción del usuario y/o víctimas, así como la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes - El grado en que se han logrado los objetivos de calidad - El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios - Las no conformidades y acciones correctivas - Los resultados de seguimiento y medición - Los resultados de las evaluaciones - El desempeño de los proveedores externos - La adecuación de los recursos - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades - Las oportunidades de mejora <p>Así como información adicional que fuera solicitada por Dirección General.</p>
<p>5.</p>	<p>Elaboración de Presentación</p>	<p>Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional</p>	<p>Integran la información y preparan la presentación electrónica, para la reunión de revisión del Sistema de Gestión de Calidad programada.</p>

		Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	
3.2 DESARROLLO DE REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SGC, SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS			
6.	Reunión de revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Partes Interesadas/ Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>Realizan la presentación a Dirección General, analizan la información, generan conclusiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las oportunidades de mejora - Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad - Las necesidades de recursos <p>Se elabora minuta de la reunión utilizando el, Formulario Minuta de Reunión DPDI-FOR-17 donde se deja constancia de los resultados y acciones derivadas del análisis de la información.</p> <p>Nota 2: La minuta es revisada por las partes interesadas, previo a la firma del documento.</p>
7.	Socialización de resultados	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	Entregan minuta de reunión de revisión del Sistema de Gestión de Calidad a los participantes de la reunión y a los responsables de los procesos según aplique.
8.	Implementación de acciones	Responsables de procesos	Implementa las acciones y en caso de ser necesario se refiere al procedimiento de Mejora Continua para el abordaje.
9.	Seguimiento y cierre de acciones	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional /	Dan seguimiento a las acciones implementadas según fechas y responsables acordados, con las dependencias sustantivas, administrativas y técnicas involucradas.

PROCEDIMIENTO
DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN

CÓDIGO: DPDI-PRO-13

VERSIÓN: 3

FECHA DE APROBACIÓN:
06/07/2023

Página 7 de 12

Profesional
Especializado III de
la Unidad de
Organización y
Desarrollo
Institucional

Registran en el control interno el avance y la
finalización de las acciones.

Finaliza el procedimiento.

	PROCEDIMIENTO		
	DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-13	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-15 Programa Anual de Revisiones al Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección.

4.2.2. DPDI-FOR-17 Minuta de Reunión.

4.3. Documentos Externos

4.3.1. Norma Internacional ISO 9001:2015



**PROCEDIMIENTO
DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN**

CÓDIGO: DPDI-PRO-13

VERSIÓN: 3

FECHA DE APROBACIÓN:
06/07/2023

Página 9 de 12

5. ANEXOS



FÓRMULARIO

PROGRAMA ANUAL DE REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN

CÓDIGO: DPDI-FOR-15

VERSIÓN NO. 1

PÁGINA: 1

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

ALCANCE DEL PROGRAMA

PROGRAMA ANUAL DE REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

No.	DESCRIPCIÓN	PROGRAMA ANUAL DE REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																																																											
		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					
OBSERVACIONES:																																																													

FECHA DE APROBACIÓN



**PROCEDIMIENTO
DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN**

CÓDIGO: DPDI-PRO-13

VERSIÓN: 3

FECHA DE APROBACIÓN:
06/07/2023

Página 10 de 12

	FORMULARIO			
	Minuta de Reunión			
	Código: DPDI-FOR-17	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/12/2022	Página: 1 de 1

MINUTA DE REUNIÓN

Tema de Reunión	
Fecha	
Lugar	
Hora de Inicio	Hora de Finalización

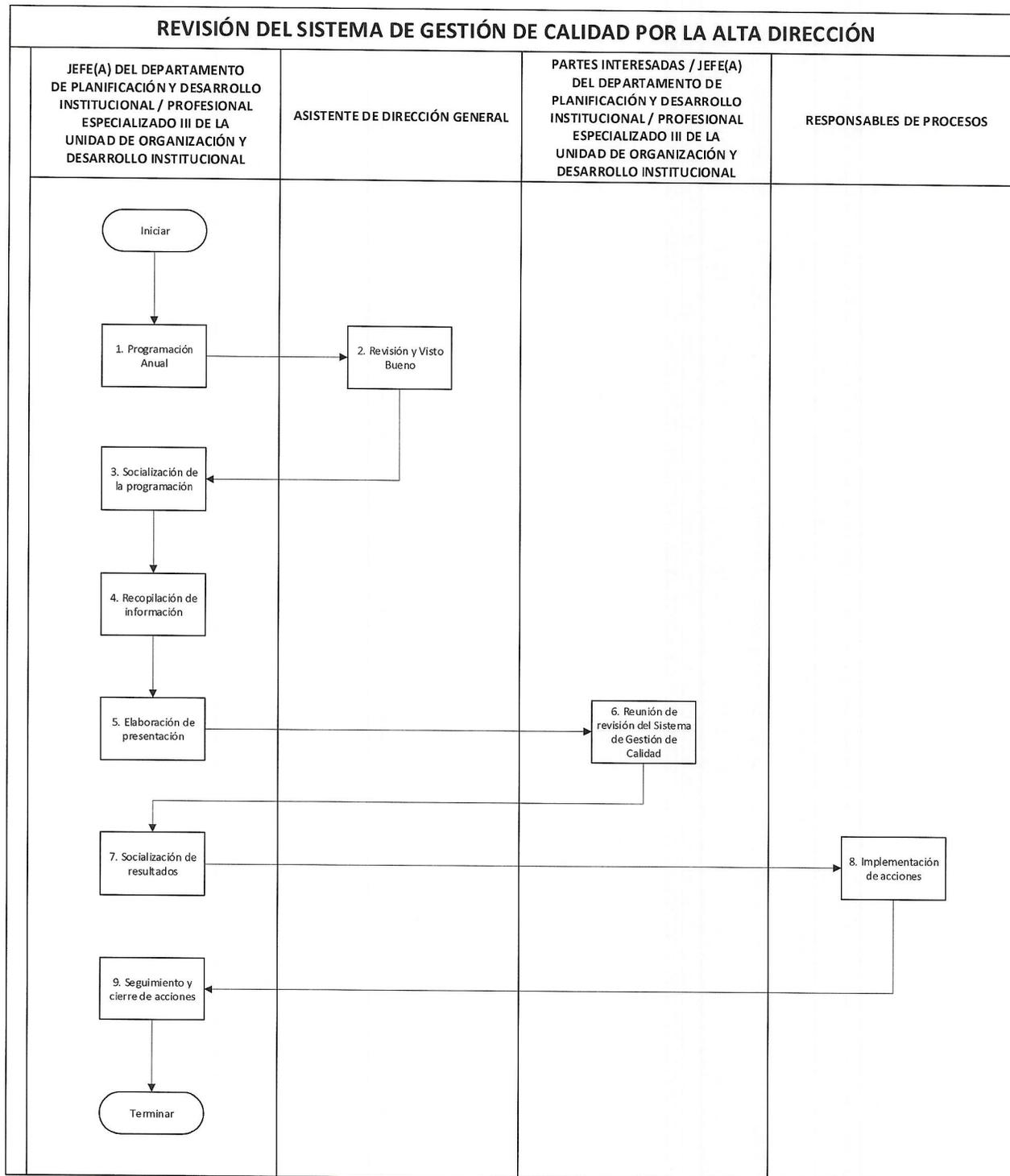
PERSONAL ASISTENTE

Nombre	Dependencia	Firma

PUNTOS TRATADOS

ID	Descripción
Observaciones/Comentarios	

FLUJOGRAMA



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 12