

**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

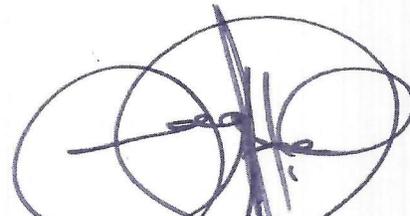
Artículo 2. Responsable. El Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional del Instituto de la Víctima es el responsable del contenido, aplicación, control y seguimiento del Manual aprobado a través del presente Acuerdo, siendo su responsabilidad la implementación y socialización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

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

VERSIÓN 3

GUATEMALA, JULIO 2023

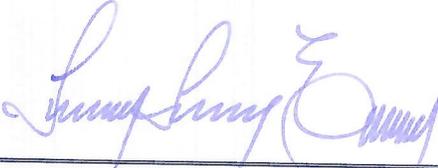
	PROCEDIMIENTO		
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
Página 2 de 18			

Vigencia: 17/07/2023	Código: DPDI-PRO-09	Elaboración: 10/05/2023
-----------------------------	----------------------------	--------------------------------

Ámbito de Aplicación:

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

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 3 de 18

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para planificar el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto de la Víctima, incluyendo el alcance, mapa de procesos, política de calidad, objetivos de calidad, riesgos y oportunidades, así como los cambios al sistema para garantizar el cumplimiento de los resultados esperados.

El alcance comprende los procesos 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) **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:** Es la determinación de los límites de aplicabilidad del Sistema de Gestión, donde se establecen los servicios cubiertos e identifica los requisitos de la Norma Internacional que son aplicables en el sistema.
- b) **Mapa de Procesos:** Es un diagrama que permite ver de forma gráfica, la interrelación de los procesos determinados dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto de la Víctima.
- c) **Objetivos de Calidad:** Es el resultado esperado de los servicios que brinda el Instituto de la Víctima, en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales deben ser coherentes con la política de calidad, medibles, alcanzables, pertinentes a la conformidad de los servicios y al aumento de la satisfacción de los usuarios entre otros.
- d) **Riesgo:** Probabilidad y severidad de que un evento afecte adversamente la capacidad de lograr los objetivos establecidos.
- e) **Oportunidades:** Circunstancia o situación que se aborda con el fin de aumentar o favorecer los resultados previstos.
- f) **Planificación de los cambios:** Consiste en establecer, controlar y dar seguimiento a las acciones para la implementación de los cambios, así como asignar responsables y recursos necesarios garantizando la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.
- g) **Política de calidad:** Establece el compromiso que tiene el Instituto de la Víctima, para que los servicios que brinda cuenten con la calidad requerida para satisfacer las necesidades de sus usuarios y/o víctimas del delito, determinando el marco de referencia para establecer los objetivos de calidad.

	PROCEDIMIENTO		
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 4 de 18

- h) **Norma ISO 9001:** Es una Norma internacional elaborada por la Organización Internacional de Normalización que determina los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, la cual se basa en una serie de principios que se enfocan sobre todo en la gestión por procesos, la satisfacción del usuario y/o víctima final, seguimiento a los proveedores externos y la mejora continua.
- i) **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.

	PROCEDIMIENTO		
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 5 de 18

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 DETERMINACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS		
1. Determinación de cambios al Sistema de Gestión de Calidad	Director (a) General /Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>A principios de cada año determina la necesidad de cambios al Sistema de Gestión de Calidad en consenso con las Direcciones, estos pueden surgir de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del Contexto Interno/Externo • Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas pertinentes • Revisiones al Sistema de Gestión de Calidad • Información pertinente de los procesos • Otros que la Dirección General considere oportunos <p>Registra la planificación de cada cambio, incluyendo el propósito, consecuencias, asignación de recursos, responsables y tiempos en la Matriz Control de Planificaciones de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad DPDI-MT-3.</p>
2. Análisis de las Partes Interesadas Pertinentes	Directores / Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>Revisa y analiza las Partes Interesadas Pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad y se determina si requiere modificación derivado de algún cambio.</p> <p>Registra la información relacionada a las Partes Interesadas Pertinentes en la Matriz de Partes Interesadas DPDI-MT-17</p>
3. Revisión del Alcance del Sistema de	Directores / Jefe (a) del Departamento de Planificación y	Revisa y analiza el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y se determina si requiere modificación derivado de algún cambio.

	Gestión de Calidad	Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	Si existe algún cambio, se modifica, así como el Mapa de Procesos, según aplique.
4.	Revisión de la Política de Calidad	Directores / Jefe(a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>Revisa y analiza la Política de Calidad, que sea acorde a la dirección estratégica del Instituto de la Víctima, así como al alcance del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>De ser necesario, se modifica la Política de Calidad vigente.</p>
5.	Revisión de Objetivos de Calidad	Directores / Jefe(a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>Revisan y analizan los objetivos de calidad considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual, Plan Operativo Anual • Alcance del Sistema de Gestión de Calidad • Política de Calidad • Otros que la Dirección General considere oportunos <p>De ser necesario, se modifican los objetivos de calidad.</p>
6.	Actualización y/o elaboración de la planificación de los Objetivos de Calidad	Directores, Jefes y Encargados	<p>Revisan, actualizan y/o elaboran los planes para alcanzar los objetivos de calidad asociados a su Dirección, Departamento y/o Unidad, utilizando la Matriz Plan para Lograr los Objetivos de Calidad DPDI-MT-4, los cuales deberán ser aprobados por el Director (a), Jefe y/o Encargado responsable.</p> <p>Los planes pueden ser modificados con la respectiva aprobación.</p>

	PROCEDIMIENTO		
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 7 de 18

7.	Revisión del Manual de Gestión de Calidad	Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	Revisa y realiza la actualización del Manual de Gestión de Calidad cuando corresponda.
8.	Traslado para aprobación	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	Prepara los documentos y traslada para aprobación de la Dirección General.
9.	Revisión y aprobación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Asistente de Dirección General	Recibe los documentos para gestionar la aprobación del Director (a) General. De ser aprobado, devuelve al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional para continuar con las gestiones correspondientes.
10.	Socialización de documentos	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional o persona designada	Socializa los documentos aprobados, según Matriz de Comunicación Interna del Sistema de Gestión de Calidad DPDI-MT-5 .
3.2 GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
11.	Solicitud de Análisis de Riesgos y Oportunidades	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	Solicita a las Direcciones a inicio de año, analizar la Matriz de Evaluación de Riesgos DPDI-MT-6 , Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos DPDI-MT-7 y Matriz de Oportunidades DPDI-MT-8 para determinar si requiere actualización.

	PROCEDIMIENTO		
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 8 de 18

12.	Revisión y Análisis de Matrices de Riesgos y Oportunidades	Directores, jefes o encargados	Revisan las Matrices de Evaluación de Riesgos, Continuidad de Evaluación de Riesgos y Oportunidades del ejercicio anterior, evaluando la necesidad de modificaciones, con relación al Sistema de Gestión de Calidad, que puedan afectar el logro de resultados.
13.	Actualización de Matrices de Riesgos y Oportunidades	Directores, jefes o encargados	Actualizan las Matrices de Evaluación de Riesgos y Oportunidades, según el análisis realizado.
14.	Actualización del Plan de Trabajo para Evaluación de Riesgos	Directores, jefes o encargados	Actualiza la Matriz del Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos DPDI-MT-9 y Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos DPDI-MT-7 y trasladan la información al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.
3.3 SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
15.	Programación y Desarrollo de Evaluaciones Internas	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional / Equipo Evaluador Interno	Programa y desarrolla las evaluaciones internas al Sistema de Gestión de Calidad, según Procedimiento de Evaluaciones Internas del Sistema de Gestión de Calidad DPDI-PRO-11 .
16.	Programación y desarrollo de revisiones al Sistema de Gestión de Calidad	Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	Programa y realiza la revisión(es) al Sistema de Gestión de Calidad según Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección DPDI-PRO-13 .

	PROCEDIMIENTO		
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 9 de 18

17.	Seguimiento al Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad	Directores /Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Profesional Especializado III de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional	<p>Realiza el seguimiento, según la Matriz de Evaluación de Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad DPDI-MT-10, Guía para la Aplicación de Encuestas de Satisfacción DPDI-GUI-1, Matriz Tablero de Control de Objetivos e Indicadores DPDI-MT-18.</p> <p>Nota 1: Se socializa la información del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad según la Matriz de Comunicación Externa del Sistema de Gestión de Calidad DPDI-MT-11 y Matriz de Comunicación Interna del Sistema de Gestión de Calidad DPDI-MT-5.</p>
18.	Implementación de Mejora al Sistema de Gestión de Calidad	Directores, jefes o encargados	<p>Según resultados de las Evaluaciones Internas, Revisiones por Dirección General y Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, se implementa el Procedimiento de Mejora Continua DPDI-PRO-12.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	PROCEDIMIENTO		
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 10 de 18

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

- 4.1.2 DPDI-PRO-11 Procedimiento de Evaluaciones Internas del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.1.1 DPDI-PRO12 Procedimiento de Mejora Continua
- 4.1.3 DPDI-PRO-13 Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección

4.2 Formularios, Instructivos, guías y otros

- 4.2.1 DPDI-MT-3 Matriz de Control de Planificaciones de Cambio del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.2.2 DPDI-MT-4 Matriz de Plan para Lograr los Objetivos de Calidad
- 4.2.3 DPDI-MT-5 Matriz de Comunicación Interna del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.2.4 DPDI-MT-6 Matriz de Evaluación de Riesgos
- 4.2.5 DPDI-MT-7 Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos
- 4.2.6 DPDI-MT-8 Matriz de Oportunidades
- 4.2.7 DPDI-MT-9 Matriz de Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos
- 4.2.8 DPDI-MT-10 Matriz de Evaluación del Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.2.9 DPDI-MT-11 Matriz de Comunicación Externa del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.2.10 DPDI-MT- 17 Matriz de Partes Interesadas
- 4.2.11 DPDI-MT-18 Matriz Tablero de Control de Objetivos e Indicadores
- 4.2.12 DPDI-GUI-1 Guía para la Aplicación de Encuestas de Satisfacción

4.3 Documentos Externos

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

	PROCEDIMIENTO		
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 11 de 18

4. ANEXOS

	MATRIZ						
	CONTROL DE PLANIFICACIONES DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
	CÓDIGO: DPDI-MT-03	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 25/07/2022	PÁGINA 1			
NÚMERO DE CAMBIO AL SGC	DEPENDENCIA COORDINADORA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PROPÓSITO/CONSECUENCIA	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA EN MOMENTO DE EJECUCIÓN	COMENTARIOS

	PLAN																
	PLAN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD																
	CÓDIGO: DPDI-MT-4	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 25/07/2022	PÁGINA: 1 DE 1													
Descripción del Objetivo de Calidad																	
Líder del objetivo de la calidad						Procesos involucrados											
No.	ACCIONES (¿Qué se necesita hacer para lograr este objetivo?)	RECURSOS (¿Qué recursos se necesitan para hacer esta acción?)	RESPONSABLE (¿Quién o quiénes serán responsables de hacer la acción?)	FECHAS COMPROMISO (¿Cuándo iniciará y terminará esta acción?)		CRITERIOS DE ÉXITO (¿Cómo se evaluará como exitosa el resultado?)	MÉTODOS (¿Cómo se hará?)	ALCANCE (¿Cómo se hará?)	X AVANCES				REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD				
				Inicio	Fin				25	50	75	90	FECHA	ACCION DE REVISIÓN	RESPONSABLE		

	PROCEDIMIENTO			
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 14 de 18

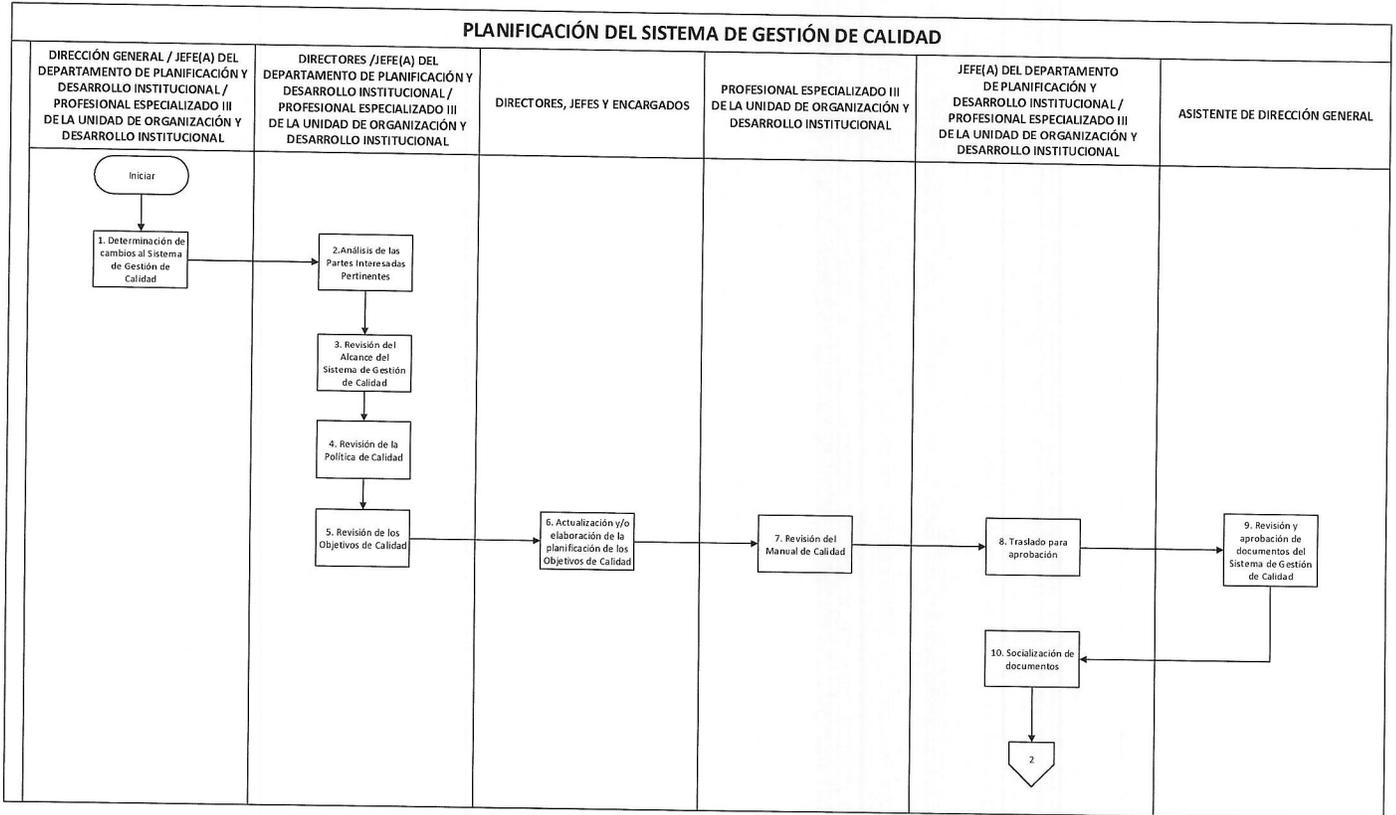
	MATRIZ			
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	CÓDIGO: DPDI-MT-10	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 25/07/2022	PÁGINA: 1 DE 1

	OBJETIVOS DE CALIDAD	ENCUESTAS DE SATISFACCION	INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS	PLANES DE ACCION	MATRIZ DE RIEGOS Y MATRIZ DE	AUDITORÍAS INTERNAS EXTERNAS
RESPONSABLE:	Direcciones de áreas sustantivas	Direcciones de áreas sustantivas	Todas las Direcciones	Todas las Direcciones	Todas las Direcciones	Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional
FRECUENCIA:	Según temporalidad del Plan para lograr los Objetivos de Calidad	Mensualmente	Según temporalidad en la ficha de procesos	Según necesidad	Según necesidad	Según lo establecido en el Programa Anual de Auditoría
VARIABLES DE ANÁLISIS Y EVALUACION	Conformidad de los servicios					
	Grado de satisfacción de las personas/víctimas					
	Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad					
	Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz					
	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades					
	Desempeño de los proveedores externos					
	Necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad					

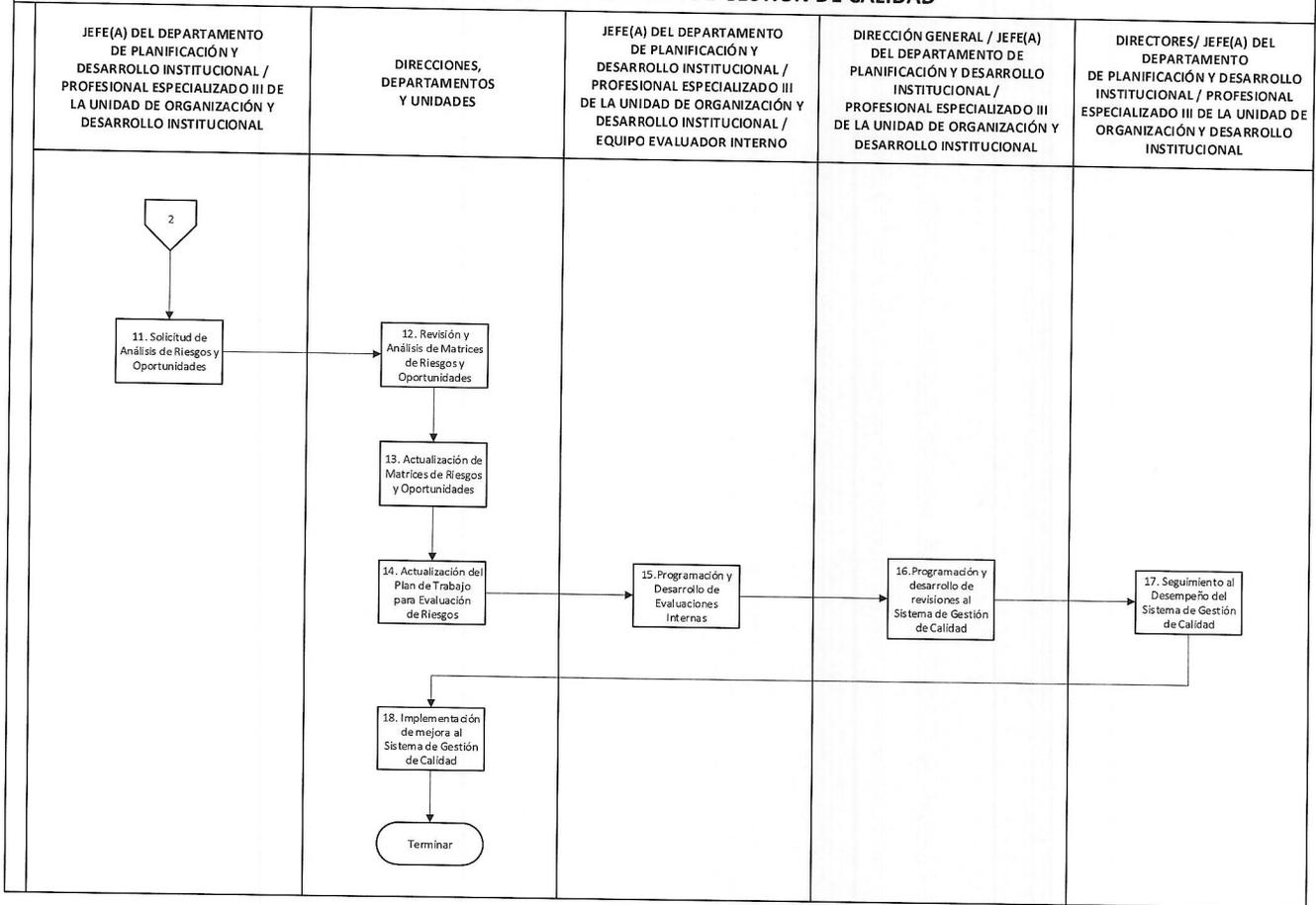
	MATRIZ			
	COMUNICACIÓN EXTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	Código: DPDI-MT-11	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 25/07/2022	Página: 1 de 1

INFORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	RECEPTOR DE LA INFORMACIÓN	MEDIO SUGERIDO	PERIODICIDAD	EVIDENCIA SUGERIDA

FLUJOGRAMA



PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



	PROCEDIMIENTO			
	DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	CÓDIGO: DPDI-PRO-9	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 18 de 18

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 18