



COMITE
OLIMPICO
GUATEMALTECO

PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS
PRO-PRO-03

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Juan Francisco Cabrera Mejia / Profesional de Procesos	03/02/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Licda. Ericka J. Ruiz Martínez. / Director de Procesos	10/02/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General	13/02/2020	



PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS

Del proceso Seguimiento, Medición y Mejora

Código: PRO-PRO-03

Versión: 3

Página 2

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Etapa de programación
4	D.2. Etapa de Ejecución
6	D.3. Tabulación de encuestas y elaboración de registros
6	D.4. Medición y Seguimiento
7	E. Documentación Relacionada
7	F. Control de Registros
7	G. Indicadores

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir los lineamientos para la realización de las evaluaciones internas del Sistema de gestión por procesos y Sistema de Gestión de la Calidad del Comité Olímpico Guatemalteco, con el fin de determinar el cumplimiento de políticas, procedimientos y requisitos, así como las oportunidades de mejora; iniciando con la elaboración de la programación anual de evaluaciones, planes de evaluación de procedimientos y realización de evaluación hasta la presentación de los informes de evaluación al líder del proceso y registro de datos.

Este documento forma parte del Manual de procedimientos de la Dirección de Procesos.

C. Glosario

1.-	Conclusiones de la evaluación	Resultados de una evaluación que proporciona el equipo evaluador tras considerar los objetivos de la evaluación y todos los resultados de la evaluación.
2.-	Criterios de evaluación	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos, utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la evaluación.
3.-	Equipo evaluador	Uno o más evaluadores que llevan a cabo una evaluación.
4.-	Evaluación interna o Evaluación	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de evaluación. Equivalente a las "auditorías internas" o "auditorías de primera parte" en términos de ISO 9000.
5.-	Evaluador Junior o Evaluador	Persona con la competencia para llevar a cabo una evaluación interna.
6.-	Evaluador Líder	Persona que coordina el trabajo de un equipo evaluador designado en una evaluación interna específica.
7.-	Evidencia de la evaluación o Evidencia	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de evaluación y que son verificables.
8.-	Evaluador Observador	Persona en formación para generar competencia requerida para llevar a cabo una evaluación interna.
9.-	Plan de evaluación	Documento que contiene la descripción de las actividades y de los detalles acordados de una evaluación.
10.-	Programa de evaluaciones	Conjunto de una o más evaluaciones planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
11.-	Resultados de la evaluación o Resultados	Resultados del análisis de la evidencia de la evaluación recopilada frente a los criterios de la evaluación. Equivalente al término "hallazgo" en la norma ISO 19011.



PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS

Del proceso Seguimiento, Medición y Mejora

Código: PRO-PRO-03

Versión: 3

Página 3

12.- Sistema

Para el presente procedimiento se entenderá por sistema, al Sistema de gestión por procesos o bien al Sistema de gestión de calidad.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Etapa de programación		
1. Programación anual de evaluaciones internas	Director de Procesos	<p>Programa las evaluaciones internas llenando el formulario PRO-FOR-04 Programa anual de evaluaciones internas.</p> <p>El programa se elabora tomando en consideración los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Procesos o áreas con mayor grado de no conformidades mayores y menores (en evaluaciones anteriores)b) Instrucciones específicas de los Directivos de la Instituciónc) Procesos que se consideran importantes por el impacto que tienen en el cliente finald) Resultados de los indicadores del SGCe) Tiempo de vigencia de procedimientos <p>NOTA 1: Durante el periodo para el cual aplica el programa de evaluaciones, se pueden hacer modificaciones a este, siempre que exista justificación y que el cambio sea aprobado por la Dirección de Procesos y Gerencia.</p> <p>NOTA 2: Los procedimientos a evaluar deben tener preferiblemente como mínimo tres (3) meses de vigencia y ser evaluados por lo menos una (1) vez al año.</p>
2. Gestión de Aprobación y Publicación	Director de Procesos	<p>Gestiona aprobación del programa de evaluaciones con el Gerente General y solicita al Profesional de Procesos la publicación para socialización del mismo con las diferentes unidades administrativas de la institución.</p>
3. Designación de evaluador Líder y/o equipo evaluador	Director de Procesos	<p>Designa al evaluador líder y/o equipo evaluador para realizar una evaluación específica.</p> <p>Notifica a los mismos por medio de correo electrónico, el nombramiento correspondiente (Líder, Junior u Observador).</p> <p>NOTA 3: Para la designación de equipos debe tomarse en cuenta lo establecido en la Tabla No. 1.</p> <p>NOTA 4: Ningún evaluador Junior o equipo evaluador, puede evaluar su propio trabajo.</p> <p>NOTA 5: Un evaluador Líder puede formar parte del equipo de evaluación como evaluador Junior, si así se requiere.</p> <p>NOTA 6: Los Observadores o evaluadores Junior podrán variar según programación de evaluación.</p>



PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS

Del proceso Seguimiento, Medición y Mejora

Código: PRO-PRO-03

Versión: 3

Página 4

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
-----------	-------------	--------------------------------

Tabla No. 1: Perfil de Evaluadores

Parámetro	Evaluador Observador	Evaluador Junior	Evaluador Lider
Educación	Estudios universitarios (Mínimo cuarto semestre)	Estudios universitarios (Mínimo sexto semestre)	Cierre de Pensum o Título universitario en grado de Licenciatura
Experiencia laboral	3 años	4 años	5 años
Experiencia laboral en evaluaciones del SGC y/o laborar en el COG	Al menos 3 meses de los 3 años	Al menos 6 meses de los 4 años	Al menos 1 año de los 5 años
Formación teórica de evaluador *	<ul style="list-style-type: none"> Formación requisitos de la norma ISO 9001: 16hrs. Formación de Auditor Interno: 12hrs. 	<ul style="list-style-type: none"> Formación requisitos de la norma ISO 9001: 16hrs. Formación de Auditor: 12hrs. Capacitaciones anuales relacionadas con Sistemas de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Formación requisitos de la norma ISO 9001: 16hrs. Formación de Auditor: 12hrs. y otras relacionadas Capacitaciones anuales relacionadas con Sistemas de Gestión
Formación práctica de evaluador	<ul style="list-style-type: none"> Examen Teórico 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo 4 evaluaciones internas como evaluador observador. Examen Práctico 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo 6 evaluaciones internas como evaluador Interno Integración de informes con equipo evaluador.
Valores	Organizado, respetuoso, íntegro, empático, puntual.	Igual que el evaluador observador	Igual que el evaluador Junior
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Acompañar al evaluador Junior o Lider (según programación) Tomar nota de aspectos relevantes durante la evaluación Hacer preguntas u observaciones al evaluador a cargo 	<ul style="list-style-type: none"> Ver funciones asignadas a "Evaluador (Designado) y/o Equipo Evaluador" en notificación correspondiente. Seguimiento de resultados por medio de procedimiento de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> Ver funciones asignadas a "Evaluador Lider" y/o "Evaluador (Designado)" en notificación correspondiente. Seguimiento de resultados por medio de procedimiento de mejora continua.

*Si se incorporasen evaluadores observadores al equipo de evaluación interna sin la formación teórica solicitada, podrán realizar las horas de formación práctica, mientras se llenan dichos requisitos.

*Las horas de las formaciones teóricas pueden variar según el ente que la imparta.

4. Elaboración del Plan de Evaluación	Director de Procesos	Elabora el Plan de Evaluación según la programación aprobada inicialmente, utilizando el formato PRO-FOR-05 Plan de evaluación, enviándolo vía electrónica o en forma escrita a los evaluadores Lider y/o equipos evaluadores.
--	----------------------	--

D.2 Etapa de Ejecución

5. Notificación de la Evaluación	Profesional de Procesos	<p>Notifica al lider del proceso y este a su vez informa a los ejecutores del procedimiento u otras áreas involucradas, el formulario PRO-FOR-05 Plan de evaluación, indicando la fecha y hora estimada en que se realizarán las evaluaciones. Si hubiese observaciones por horarios o fechas, deben ser resueltas entre el evaluador y el evaluado antes de ejecutar la evaluación.</p> <p>NOTA 7: Si los cambios solicitados por el evaluado en la ejecución de la evaluación varían en más de diez (10) días hábiles será necesario modificar el formulario PRO-FOR-05 Plan de evaluación y notificar nuevamente.</p> <p>NOTA 8: La notificación del formulario PRO-FOR-05 Plan de evaluación, debe realizarse idealmente con un mínimo de cinco (5) días calendario previo a la misma, salvo casos justificables donde el lider del proceso y equipo evaluador deben estar de acuerdo con la recepción y ejecución del plan correspondiente.</p>
---	-------------------------	--



PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS

Del proceso Seguimiento, Medición y Mejora

Código: PRO-PRO-03

Versión: 3

Página 5

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
6. Preparación de la Evaluación	Evaluador (designado) / Equipo Evaluador	Prepara la evaluación recopilando y revisando información pertinente, tal como: documentación física del proceso, publicaciones en intranet, evaluaciones anteriores, planes de acción (acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora), indicadores de gestión, requisitos normativos, legislación aplicable, quejas y registros de producto no conforme (cuando aplique).
7. Ejecución de la evaluación interna	Evaluador (designado) / Equipo Evaluador	<p>Ejecuta la evaluación visitando las unidades ejecutoras del proceso, según el plan de evaluación y procede a recolectar evidencia objetiva a través de entrevistas, evaluación de documentos, observación de actividades y condiciones de las áreas evaluadas, entre otros.</p> <p>El evaluador realiza la evaluación puntualmente, con cortesía y respeto. La información obtenida a través de entrevistas debe ser comprobada a través de la observación, mediciones y evaluación de documentos. Utiliza el formulario PRO-FOR-06 Notas del evaluador.</p>
8. Comunicación de resultados	Evaluador Líder / Evaluador (designado) / Equipo Evaluador	<p>Comunica los resultados preliminares de la evaluación al líder (o co-líder) del proceso evaluado al finalizar la evaluación del área. Si los evaluados argumentan que los resultados no son acordes a la situación real, deben presentar evidencia objetiva que lo demuestre dentro del límite de tiempo que les conceda el Evaluador.</p> <p>Indica a los evaluados el enlace electrónico para llenar el formulario PRO-FOR-08 Encuesta de opinión de ejecución de evaluación interna.</p>
9. Análisis y clasificación de evidencia	Evaluador (designado) / Equipo Evaluador	<p>Analiza la evidencia y clasifica los resultados de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Resultados positivos: Buenas prácticas o situaciones encontradas que sobrepasan lo requerido por el Sistema y/o que hayan evidenciado mejoras sustanciales.b. Correcciones: Situaciones encontradas de bajo impacto que pueden corregirse inmediatamente para evitar una observación o no conformidad.c. Oportunidades de mejora: Situaciones observadas donde se puede aumentar la efectividad de los procesos o servicios.d. Observaciones: Situaciones que son potenciales incumplimientos al sistema o riesgos de situaciones no deseadas, los cuales se deberían mitigar para que no sucedan.e. No conformidades menores: Incumplimientos a cualquiera de los requisitos del Sistema que son de BAJO impacto para la institución y sus clientes.f. No conformidades mayores: Incumplimientos a cualquiera de los requisitos del Sistema que son de ALTO impacto para la institución y sus clientes.
10. Elaboración del Informe de Evaluación	Evaluador (designado) / Evaluador Líder / Director de Procesos	<p>Los evaluadores elaboran el informe utilizando el formulario PRO-FOR-07 Informe de evaluación interna y lo traslada a la Dirección de Procesos para su integración con otros informes.</p> <p>La Dirección de Procesos convoca a reunión a los diferentes evaluadores o evaluadores Líder para discutir el informe final que será entregado a Gerencia General y gestiona sus firmas.</p>
11. Revisión y elaboración de oficio y envío de informe	Director de Procesos	<p>Revisa que el informe esté debidamente firmado por los responsables antes del envío. Elabora el oficio de notificación dirigido al Gerente General. Remite informe a Gerencia General, coordinando fechas para entrega de evidencia de seguimiento a los mismos por parte de los líderes de procesos; la fecha acordada será comunicada vía correo electrónico a todos los involucrados.</p> <p>NOTA 9: Los resultados de la evaluación (informe o resumen de resultados) se envían por correo electrónico a cada uno de los líderes de los procesos evaluados, para mayor facilidad de búsqueda de hallazgos relacionados a su unidad administrativa y seguimiento a los mismos; de igual manera los informes serán publicados en intranet.</p> <p>NOTA 10: Las fechas acordadas para la entrega de evidencia de seguimiento a los hallazgos de las evaluaciones internas no pueden pasar de diez (10) días hábiles posteriores a la reunión de cierre.</p>



PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS

Del proceso Seguimiento, Medición y Mejora

Código: PRO-PRO-03

Versión: 3

Página 6

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
12. Realización de reunión de seguimiento	Director de Procesos	Realiza la reunión de seguimiento de la evaluación con los líderes de los procesos y/o enlaces para determinar las acciones a tomar para cada caso y/o dar seguimiento a las mismas, siguiendo el procedimiento PRO-PRO-04 Mejora continua, si fuera necesario o bien si fuese solicitado por la unidad administrativa.
D.3. Análisis de datos de encuesta y elaboración de registros de formación y participación		
14. Revisión y análisis de datos	Profesional de Procesos	Revisa la información de los formularios electrónicos PRO-FOR-08 Encuesta de opinión de ejecución de evaluación interna, elabora gráfica, analiza los resultados obtenidos y retroalimenta a los evaluadores a través de reunión, para tomar las acciones pertinentes.
15. Registro de formación y participación de evaluadores	Profesional de Procesos	Registra la formación y participación de cada evaluador (Líder, Junior, Observador) asignado con base a la ejecución y reporte de planes de evaluación en el "Control digital de evaluadores".
D.4 Medición y Seguimiento		
16. Elaboración de indicadores y controles internos	Profesional de Procesos	Elabora los indicadores y controles internos asociados y realiza análisis de los resultados para el seguimiento correspondiente, según lo establecido en PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores.



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento, Medición y Mejora Código: PRO-PRO-03 Versión: 3 Página 7

E. Documentación Relacionada

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS
PRO-FOR-04 Programa de evaluación.	Legales, reglamentos o normativos	Humanos
PRO-FOR-05 Plan de evaluación	Norma ISO 9001	Financieros
PRO-FOR-06 Notas del evaluador	OTROS:	Paperería y Útiles
PRO-FOR-07 Informe de evaluación interna		Tecnológicos
PRO-FOR-08 Encuesta de opinión de ejecución de evaluación interna		Mobiliario y Equipo
	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno OTROS DOCUMENTOS APLICABLES: PRO-PRO-04 Mejora Continua PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Control digital de evaluadores Tabulación de Encuesta de opinión ejecución de evaluación interna Cumplimiento de programación de evaluaciones internas
		CONTROLES INTERNOS

F. Control de Registros

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL			
	Puesto responsable	Ubicación	Físico					Digital	Medio de resguardo	Ordenado por.
PRO-FOR-04 Programa de evaluación	Director de Procesos	Archivador en unidad de procesos	X	X	Medio de resguardo	Archivador	Año de evaluación	2	-	Destrucción
PRO-FOR-05 Plan de evaluación	Director de Procesos	Archivador en unidad de procesos	X		Archivador	Archivador	Correlativo de evaluación	2	-	Destrucción
PRO-FOR-06 Notas del evaluador	Director de Procesos	Archivador en unidad de procesos		X	PC Director de Procesos	Archivador	Correlativo de evaluación	2	-	Destrucción
PRO-FOR-07 Informe de evaluación interna	Director de Procesos	Archivador en unidad de procesos	X	X	Archivador	Archivador	Correlativo de evaluación	2	-	Destrucción
PRO-FOR-08 Encuesta de opinión ejecución de evaluación interna	Director de Procesos	Archivador en unidad de procesos	X		Archivador	Archivador	Fecha / Evaluador	2	-	Destrucción
Sin código	Director de Procesos	PC Director de Procesos		X	PC Director de Procesos	Archivador	Por año	2	-	Back Up

G. Indicadores

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)
1	% de unidades administrativas con acciones cerradas en tiempo establecido	Medir el número de unidades administrativas con acciones (planes y/o informes) cerrados en el tiempo establecido	Número de unidades administrativas con acciones cerradas en tiempo establecido dividido el total de unidades administrativas con planes y/o informes registrados	75 %	%	Por evento posterior a evaluación	Director de Procesos