

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS

GCA-PRO-03

VERSIÓN: 8

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada

Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Juan Francisco Valladares Cardona / Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	30/09/2025	
Sra. Emily Marisol Escobar Escobar / Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	30/09/2025	



REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Mario Camilo Elias Mejia / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	02/10/2025	
Sr. Cristian Ariel Natareno Yanes / Analista de Administración de Procedimientos	02/10/2025	
Sr. Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Administración de Procedimientos	07/10/2025	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	07/10/2025	
Licda. Karin Julissa Rivera Vásquez / Subgerente de Desarrollo Institucional	07/10/2025	



VISTO BUENO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	08/10/2025	



APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente CDAG	16/10/2025	





**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 2

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
4	D. Descripción de actividades y responsables
4	D.1. Determinación del tipo de Evaluación Interna
4	D.2. Programación Anual de Evaluaciones Internas
6	D.3. Selección del Equipo Evaluador de CDAG
8	D.4. Plan de Evaluación Interna
9	D.5. Ejecución de la Evaluación Interna
10	D.6. Preparación del Informe de Evaluación Interna
12	D.7. Presentación, entrega y seguimiento de resultados del Informe de Evaluación Interna
13	D.8. Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG
13	E. Seguimiento y medición
13	F. Práctica Éticas y de Valores
14	G. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer los lineamientos para la realización de las Evaluaciones Internas a procesos certificados del Sistema de Gestión de la Calidad y procedimientos no certificados, con el fin de determinar si son conformes con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001.

El alcance del procedimiento comprende desde la Determinación del tipo de Evaluación Interna, Programación Anual de Evaluaciones Internas, Selección del Equipo Evaluador de CDAG, Plan de Evaluación Interna, Ejecución de la Evaluación Interna, Preparación del Informe de Evaluación Interna, Presentación, entrega y seguimiento de resultados del Informe de Evaluación Interna hasta la Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG.

C. Glosario

1.- Alcance de la Auditoría	Es la delimitación de las Unidades Administrativas que serán evaluadas conforme al programa anual de evaluaciones internas tanto para procesos certificados y procedimientos no certificados del Sistema de Gestión de la Calidad
2.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
3.- Conclusiones de la evaluación	Contiene los resultados de la evaluación interna que proporciona el Equipo Evaluador de CDAG de acuerdo con el objetivo de la Evaluación de los procesos certificados o procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001.
4.- Criterios de evaluación	Conjunto de requisitos, utilizados como referencia para realizar la evaluación de procesos certificados con la Norma ISO 9001 y procedimientos no certificados.
5.- Documento Oficial	Se entenderá como documento oficial los siguientes: Hoja de trámite, Circular, Memorándum, Oficio y otros documentos utilizados para trasladar o comunicar información oficial.
6.- Equipo Evaluador de CDAG	Uno o más Evaluadores que llevan a cabo una evaluación interna a los procesos certificados y procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001.

Los documentos que se encuentran publicados en la Intranet de la CDAG son los documentos vigentes y controlados.



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 3

7.- Evaluación interna	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el cumplimiento de los criterios de la evaluación, realizada por el Equipo Evaluador de CDAG.
8.- Evaluador líder	Persona que coordina el trabajo del Equipo Evaluador de CDAG designado en una evaluación interna.
9.- Evaluador interno	Persona con la competencia para llevar a cabo una evaluación interna y presentan los resultados identificados en una evaluación interna al Evaluador Líder.
10.- Evaluador Observador	Trabajador que se encuentra en su etapa de preparación y acompaña al Equipo Evaluador, en las evaluaciones internas planificadas para los procesos certificados y procedimientos no certificados de la Norma ISO 9001.
Evaluación interna in situ con interacción humana	Evaluaciones internas donde el Equipo Evaluador de CDAG interactúa directamente con el personal que participa en las evaluaciones internas a procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001.
12.- Evaluación interna sin interacción humana	Evaluaciones internas donde el Equipo Evaluador de CDAG no interactúan directamente con el personal que participa en las evaluaciones internas a procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001.
13.- Evaluación virtual	Evaluaciones internas donde el Equipo Evaluador de CDAG realiza las evaluaciones internas a través de plataformas digitales, utilizando herramientas tecnológicas para recopilar información.
14.- Evidencia de la evaluación	Registros, declaraciones de hechos y cualquier otra información o documentación que son pertinentes para los criterios de la evaluación y que son verificables.
15.- Intranet	Es una plataforma interna que centraliza todos los procedimientos y documentos asociados del Sistema de Gestión de Calidad y no certificados bajo la Norma ISO 9001 necesarios para las operaciones en la CDAG, facilita el acceso para que cada empleado pueda conocer noticias internas, herramientas para el desarrollo de sus actividades, además garantiza que la información esté actualizada y accesible solo para el personal autorizado, promover la eficiencia, la comunicación y el cumplimiento de los Objetivos Institucionales.
16. Listado de evaluadores activos del Equipo Evaluador de CDAG	Es la lista de personas que se registran en el control digital del Equipo Evaluador de CDAG, que cumplen con los requisitos del perfil para participar como Evaluador Líder, Interno u Observador, en las diferentes evaluaciones internas a procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001, programadas para el año vigente.
17.- Listado de evaluadores de baja del Equipo Evaluador de CDAG	Es la lista de personas que se registran en el control digital del Equipo Evaluador de CDAG, que ya no forman parte del Equipo Evaluador de CDAG y que participaron como Evaluador Líder, Interno u Observador, en las diferentes evaluaciones internas a procesos certificados y procedimientos no certificados conforme a la Norma ISO 9001.
18.- Método de evaluación	Es la forma en que se realizan las evaluaciones internas a procesos certificados, procedimientos no certificados y evaluación externa a procesos certificados con la Norma ISO 9001, entre las que se mencionan In situ con interacción humana, In situ sin interacción humana y virtual.
19.- Norma ISO 9001	Es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC). Es parte de la familia ISO 9000, que se centra en la mejora continua y satisfacción del cliente.
20.- Norma ISO 19011	Es una guía internacional que proporciona directrices sobre la auditoría de sistemas de gestión.
21.- Plan de Evaluación	Documento que contiene el alcance, objetivo, riesgos de la evaluación, tipo de evaluación, jornada, método de evaluación, la Unidad Administrativa Responsable, proceso certificado o procedimiento no certificado, número de evaluación, fecha de evaluación, hora de evaluación, Equipo Evaluador de CDAG, lugar de realización, criterios de evaluación, recursos, los puntos de la

	PROCEDIMIENTO EVALUACIONES INTERNAS		
	Del proceso Seguimiento y Medición	Código: GCA-PRO-03	Versión: 8

	Norma ISO 9001 aplicable y temporalidad en que se realizan las evaluaciones internas acordadas.
22.- Programa Anual de Evaluaciones Internas	Conjunto de una o más evaluaciones planificadas anualmente en un periodo de tiempo determinado para los procesos certificados y procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001.
23.- Resultados de la evaluación	Producto de la evaluación realizada con base a la evidencia de la evaluación recopilada frente a los criterios de la evaluación conforme a la Norma ISO 9001.
24.- Sistema de Gestión por Procesos	Es el Sistema de Gestión implementado por la Institución, para cumplir con las normativas legales y fortalecer el Control Interno Institucional.
25.- SGC	Sistema de Gestión de la Calidad.
26.- SISCA	Sistema de Calidad.
27.- Tipos de evaluación	Son las diferentes modalidades de evaluaciones que se realizan en un período determinado. Existen evaluaciones de 1 ^a . parte (evaluaciones internas), de 2 ^a . parte (evaluaciones conducidas por parte de los clientes sobre sus proveedores) y 3 ^a . parte (evaluaciones externas).

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Determinación del Tipo de Evaluación Interna		
1. Determinación del tipo de evaluación interna	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Coordinador de Administración de Procedimientos / Director de Gestión de la Calidad	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, solicita al Coordinador de Administración de Procedimientos por correo electrónico con copia al Director de Gestión de la Calidad o documento oficial con visto bueno del Director de Gestión de la Calidad, el listado de procedimientos aprobados, quien traslada por correo electrónico con copia al Director de Gestión de la Calidad o documento oficial con visto bueno del Director de Gestión de la Calidad al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua para que determine el tipo de evaluación a realizar en el año, el cual puede ser de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de procesos certificados que se encuentran en el Sistema de Gestión de la Calidad. • Evaluación a procedimientos no certificados.
D.2 Programación Anual de Evaluaciones Internas		
2. Elaboración de la Programación Anual de Evaluaciones Internas	Director de Gestión de la Calidad/ Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, llena el formulario GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas, para procesos certificados del Sistema de Gestión de la Calidad y procedimientos no certificados, tomando en consideración los siguientes criterios:</p> <p>Procesos Certificados del SGC:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Resultados de Evaluaciones Internas previas (Procesos o áreas con mayor grado de no conformidades mayores y menores en Evaluaciones Internas de 1 año anterior). b) Resultados de Evaluaciones Externas previas (Procesos con mayor grado de no conformidades mayores y menores en Evaluaciones Externas de 1 año anterior). c) Instrucciones de la Gerencia (si aplica). d) Importancia de los procesos (Se consideran importantes por el impacto que tienen en la Parte Interesada final).



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 5

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>e) Cambios que afecten a la organización y tengan un impacto en los procesos certificados (Modificación del Contexto Institucional, resultados de los indicadores del SGC, cambios en la Estructura Orgánica Interna, Modificación de procedimientos certificados en la Norma ISO 9001, cambios en la Norma ISO 9001, entre otros).</p> <p>Procedimientos no Certificados:</p> <p>a) Resultados de Evaluaciones Internas previas (Evaluaciones Internas de 1 año anterior).</p> <p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua al contar con el GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas para procesos certificados del Sistema de Gestión de la Calidad y procedimientos no certificados, traslada al Director de Gestión de la Calidad para su revisión.</p> <p>Nota 1: De existir procesos certificados o procedimientos no certificados nuevos, que cobren vigencia después de aprobado el Programa Anual de Evaluaciones Internas, el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua debe incluirlos y actualizar el GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas.</p> <p>Nota 2: En el marco de las Evaluaciones Internas del Sistema de Gestión de la Calidad, la norma ISO 19011 puede ser utilizada como guía para la planificación y realización de evaluaciones internas ya que proporciona directrices sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías y la competencia de los auditores.</p>
3. Revisión, autorización y Visto Bueno del Programa Anual de Evaluaciones Internas	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Director de Gestión de la Calidad/ Subgerente de Desarrollo Institucional / Subgerente General Administrativo / Asistente de Gestión de la Calidad	<p>El Director de Gestión de la Calidad revisa el GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas a procesos certificados y procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001, de no tener sugerencias de mejora solicita al Asistente de Gestión de la Calidad gestionar la firmas de elaborado por el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, revisado por el Director de Gestión de la Calidad, autorizado por el Subgerente de Desarrollo Institucional y Visto Bueno del Subgerente General Administrativo.</p> <p>Nota 3: Durante el período para el cual aplica el Programa Anual de Evaluaciones Internas, el Responsable de la Unidad Administrativa o el Director de Gestión de la Calidad, pueden requerir modificaciones a este, siempre que exista una justificación a través de documento oficial dirigido al Subgerente de Desarrollo Institucional.</p>
4. Solicitud y Publicación del Programa Anual de Evaluaciones Internas	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Coordinador de Administración de Procedimientos / Analista de Administración de Procedimientos	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua solicita al Coordinador de Administración de Procedimientos a través del GCA-FOR-14 Solicitud de registro, eliminación o modificación de documentos, la publicación del GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas de procesos certificados y procedimientos no certificados, bajo la Norma ISO 9001.</p> <p>El Coordinador de Administración de Procedimientos solicita a través del GCA-FOR-14 Solicitud de registro, eliminación o modificación de documentos, al Analista de Administración de Procedimientos (Designado para publicar en la Intranet) la publicación en la Intranet del GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas de procesos certificados y procedimientos no certificados, bajo la Norma ISO 9001 y envía correo electrónico a los Responsables de las Unidades Administrativa que cuentan con procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001 con copia al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua.</p>



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 6

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
5. Socialización del Programa Anual de Evaluaciones Internas	Asistente de Gestión de la Calidad / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Director de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo Institucional / Subgerente General Administrativo / Responsable de la Unidad Administrativa	<p>El Asistente de Gestión de la Calidad elabora el documento oficial para socializar el GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas, del año vigente de los procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001, a los Responsables de las Unidades Administrativas, gestiona las firmas del Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, Director de Gestión de la Calidad con Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Institucional y Subgerente General Administrativo.</p> <p>Nota 4: El Responsable de la Unidad Administrativa utiliza los medios de comunicación interna que considere idóneo para socializar el GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas del año vigente de procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001 con el personal bajo su cargo, así como resguardar la documentación de soporte para que le sea útil en diferentes gestiones.</p>

D.3 Selección del Equipo Evaluador de CDAG

6. Invitación para conformar el Equipo Evaluador de CDAG	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Director de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo Institucional / Subgerente General Administrativo	Una vez al año se invita al personal de CDAG para formar parte del Equipo Evaluador de CDAG, por lo que el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua elabora documento oficial con firma del Director de Gestión de la Calidad, Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Institucional y Visto Bueno del Subgerente General Administrativo y utiliza los medios de comunicación interna que considere idóneos.
7. Solicitud de la documentación de respaldo	Personal de CDAG interesado	Personal de CDAG interesado en formar parte del Equipo Evaluador de CDAG, presenta la siguiente documentación de respaldo a la Subgerencia de Desarrollo Institucional: <ul style="list-style-type: none">• Formación académica (Título a nivel de Licenciatura preferentemente, Pensum cerrado, Título de Técnico o Título a nivel Diversificado según corresponda).• Certificados de capacitación de los cursos de Interpretación de la Norma ISO 9001:2015 y Auditor Interno (si aplica).• Experiencia en Evaluaciones Internas (si aplica).
8. Identificación del Equipo Evaluador de CDAG	Subgerente de Desarrollo Institucional / Director de Gestión de la Calidad / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	El Subgerente de Desarrollo Institucional entrega por documento oficial al Director Gestión de la Calidad, la documentación de soporte del Personal de CDAG interesado en formar parte del Equipo Evaluador de CDAG, quien remite por documento oficial al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua para que efectúe la identificación y selección de los integrantes del Equipo Evaluador de CDAG según lo establecido en la GCA-GUI-06 Selección y Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG.
9. Evaluación de Criterios de Selección del Equipo Evaluador de CDAG	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	Revisa la documentación de soporte y realiza la evaluación con base a los criterios de identificación y selección establecidos en la GCA-GUI-06 Selección y Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG; clasifica al personal según las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none">• Evaluador Observador



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 7

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<ul style="list-style-type: none">• Evaluador Interno• Evaluador Líder <p>Nota 5: El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua actualiza el control interno digital del Equipo del Evaluador de CDAG, identificando el punteo obtenido para clasificar al Personal de CDAG interesado dentro del Equipo Evaluador de CDAG conforme a la GCA-GUI-06 Selección y Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG.</p>
10. Resultados de la Evaluación del Equipo Evaluador de CDAG	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Director de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo Institucional / Subgerente General Administrativo	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua Informa a través de correo electrónico al Director de Gestión de la Calidad la categoría y el punteo obtenido por el Personal interesado en formar parte del Equipo Evaluador de CDAG para su conocimiento.</p> <p>Para participar en evaluaciones internas de procesos certificados y procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001, se debe obtener los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluador Líder, el candidato debe acumular un mínimo de 85 puntos.• Evaluador Interno, el candidato debe acumular un mínimo de 70 puntos.• Evaluador Observador, el candidato debe acumular un mínimo de 60 puntos. <p>El Director de Gestión de la Calidad solicita al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua enviar por correo electrónico la categoría y el punteo obtenido por el Personal interesado en formar parte del Equipo Evaluador de CDAG y solicita a la Asistente de Gestión de la Calidad elaborar el nombramiento del Equipo Evaluador de CDAG.</p> <p>Si el Personal Interesado en formar parte del Equipo Evaluador de CDAG, no cumple con el resultado mínimo establecido, el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua elabora documento oficial y gestiona la firma del Director de Gestión de la Calidad y Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Institucional, Subgerente General Administrativo y devuelve la documentación de soporte entregada al Personal interesado de CDAG.</p>
11. Elaboración y aprobación del nombramiento del Equipo Evaluador de CDAG	Asistente de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo Institucional / Subgerente General Administrativo / Gerente	<p>El Asistente de Gestión de la Calidad elabora el documento oficial, el cual contiene el nombramiento del Equipo Evaluador de CDAG para participar en las Evaluaciones Internas a los procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001 y gestiona las firmas del Subgerente de Desarrollo Institucional con Visto Bueno del Subgerente General Administrativo y aprobación del Gerente.</p> <p>Nota 6: En el caso que exista Personal de CDAG interesado en formar parte del Equipo Evaluador de CDAG posterior al nombramiento, se realizarán las actividades de la 7 a la 12.</p>
12. Notificación del nombramiento	Asistente de Gestión de la Calidad / Equipo Evaluador de CDAG	<p>El Asistente de Gestión de la Calidad, entrega copia del nombramiento para formar parte del Equipo Evaluador de CDAG a cada integrante, quien firma de recibido.</p>



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 8

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
13. Archivo	Asistente de Gestión de la Calidad / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	<p>El Asistente de Gestión de la Calidad traslada copia del nombramiento del Equipo Evaluador de CDAG al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, firmado por todos los integrantes, para el control y archivo físico y digital correspondiente en la Coordinación de Evaluaciones Internas y Mejora Continua.</p> <p>El Asistente de Gestión de la Calidad archiva el nombramiento original del Equipo Evaluador de CDAG, firmado por todos los integrantes, en el archivo de correspondencia.</p>
D.4 Plan de Evaluación Interna		
14. Elaboración revisión, autorización del Plan de Evaluación y designación del Equipo Evaluador de CDAG	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Evaluadores Líderes del Equipo Evaluador de CDAG / Director de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo Institucional	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua conforme al GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas, aprobado llena el formulario GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, de los procesos certificados y procedimientos no certificados y designa al Equipo Evaluador de CDAG que participará en las Evaluaciones Internas.</p> <p>Para las Evaluaciones Internas a procedimientos no certificados gestiona la firma en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, del Evaluador del Líder del Equipo Evaluador de CDAG, que está conformado por el personal de la Coordinación de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, Director de Gestión de la Calidad y Subgerente de Desarrollo Institucional.</p> <p>Para las Evaluaciones Internas a procesos certificados gestiona la firma en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, de los Evaluadores Líderes del Equipo Evaluador de CDAG, Director de Gestión de la Calidad y Subgerente de Desarrollo Institucional.</p> <p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua entrega el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, a la Asistente de Gestión de la Calidad para la elaboración del documento oficial.</p> <p>Para la designación del Equipo Evaluador de CDAG, se toma en cuenta el nombramiento del Equipo Evaluador de CDAG y el control interno digital del Equipo de Evaluador de CDAG por categoría Evaluador Líder, Evaluador Interno y Evaluador Observador.</p> <p>Nota 7: La Designación del Equipo Evaluador de CDAG se realiza de forma que cada integrante participe al menos una vez al año, se exceptúan los casos que, por actividades programadas con anterioridad o que surgen en el transcurso de la evaluación, la persona que forma parte del Equipo Evaluador de CDAG que no pueda participar, debe informar a través de correo electrónico al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua.</p> <p>Nota 8: La Designación del Evaluador Líder en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluaciones Internas, para procedimientos no certificados estará a cargo del personal de la Coordinación de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, sin embargo, se puede designar únicamente Evaluador Interno y Evaluador Observador conforme al nombramiento del Equipo Evaluador de CDAG y el control interno digital de Equipo de Evaluador de CDAG según categoría.</p> <p>Nota 9: La Evaluación Interna a procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001, es realizada por el personal de la Coordinación de Evaluaciones Internas y Mejora Continua. Si el personal de la Coordinación de Evaluaciones Internas y Mejora Continua no cuenta con la categoría de Evaluador Líder conforme a la GCA-GUI-06 Selección y Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG y el control interno digital de Equipo Evaluador de CDAG por categoría, el</p>



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 9

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua realiza la Evaluación Interna de procedimientos no certificados como Evaluador Líder.
15. Socialización y reprogramación de la Evaluación Interna	Director de Gestión de la Calidad/ Evaluador Líder / Responsable de la Unidad Administrativa	<p>El Asistente de Gestión de la Calidad elabora el documento oficial para socializar el documento GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, de procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001 al Responsable de la Unidad Administrativas y gestiona la firma del Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, Director de Gestión de la Calidad con Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Institucional y Subgerente General Administrativo y utiliza los medios de comunicación interna que considere idóneos.</p> <p>En las Evaluaciones Internas a procesos certificados bajo la Norma ISO 9001, se realiza reunión de apertura y reunión de cierre, se llena el formulario COM-FOR-03 Listado de Participantes. En las evaluaciones internas a procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001, no se realizará reunión de apertura y reunión de cierre.</p> <p>Si el Responsable de la Unidad Administrativa requiere reprogramar fecha y hora en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, a procesos certificados bajo la Norma ISO 9001, informa por correo electrónico al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, quien modifica el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Internas, de forma digital el cual se socializa en la reunión de apertura y se envía por correo electrónico a los Responsables de las Unidades Administrativas y al Equipo Evaluador de CDAG designado al finalizar la reunión de apertura, socializando las modificaciones requeridas.</p> <p>Si el Responsable de la Unidad Administrativa requiere reprogramar durante la realización de la reunión de apertura la fecha y hora en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna a procesos certificados bajo la Norma ISO 9001, el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua modifica el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Internas, de forma digital el cual se socializa en la reunión de apertura y se envía por correo electrónico a los Responsables de las Unidades Administrativas y al Equipo Evaluador de CDAG designado al finalizar la reunión de apertura, socializando las modificaciones requeridas al momento de la reunión de apertura.</p> <p>Si el Responsable de la Unidad Administrativa requiere reprogramación a la fecha y hora en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Internas a procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001, informa con documento oficial al Subgerente de Desarrollo Institucional quien lo traslada al Director de Gestión de la Calidad quien a su vez remite al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua para que actualice y gestione la firma en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, de los Evaluadores Líderes del Equipo Evaluador de CDAG, Director de Gestión de la Calidad y Subgerente de Desarrollo Institucional y traslada con documento oficial al Responsable de la Unidad Administrativa.</p>
D.5 Ejecución de la Evaluación Interna		
16. Preparación de la Evaluación Interna	Equipo Evaluador de CDAG	Conforme a la designación para realizar la Evaluación Interna a procesos certificados o procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001, prepara la evaluación, revisa información pertinente como: información documentada (documentación vigente y aprobada del proceso certificado o procedimientos no certificado, publicaciones en Intranet), evaluaciones anteriores, acciones correctivas o acciones de mejora, indicadores de procesos certificados según aplique, entre otros, utiliza el GCA-FOR-07 Revisión Documental y Lista de verificación.



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>En el caso de que la Evaluación Interna a procesos o procedimientos certificados se realiza de forma virtual, se prepara conforme a lo establecido en la GCA-GUI-09 Guía de Evaluaciones Virtuales.</p>
17. Ejecución de la Evaluación Interna	Equipo Evaluador de CDAG	<p>Ejecuta la evaluación en las Unidades Administrativas, según el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, recolecta evidencia objetiva a través de entrevistas, evaluación de documentos, observación de actividades de la Unidad Administrativa evaluada, dejando constancia de la evaluación realizada por parte del Evaluador Líder en el GCA-FOR-07 Revisión Documental y Lista de verificación, para verificar el cumplimiento de los procesos certificados o procedimientos no certificados conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001.</p>
18. Comunicación de resultados	Equipo Evaluador de CDAG / Responsable de la Unidad Administrativa	<p>El Equipo Evaluador de CDAG designado conforme al GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, de procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001, comunica los resultados preliminares vía correo electrónico al Responsable de la Unidad Administrativa dentro de los 2 días hábiles contados a partir del día siguiente de realizada la evaluación interna.</p> <p>Si el Responsable de la Unidad Administrativa del proceso certificado o procedimiento no certificado argumenta al Equipo Evaluador de CDAG que los resultados no son acordes a la situación real, debe presentar la documentación de soporte a través de documento oficial o vía correo electrónico dirigido al Equipo Evaluador Designado dentro del límite de tiempo que le conceda el Equipo Evaluador de CDAG y que no exceda de la fecha límite de cierre de presentación del informe de evaluación.</p> <p>El Equipo Evaluador de CDAG designado revisa la documentación de soporte presentada por el Responsable de la Unidad Administrativa, Evaluador Líder analiza y de no cumplir con la documentación de soporte conforme a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 informa vía correo electrónico al Responsable de la Unidad Administrativa con copia al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, confirmando los resultados a establecer en el Informe de Evaluación Interna.</p>

D.6 Preparación del informe de Evaluación Interna

19. Análisis y clasificación de evidencia	Evaluador Líder/ Evaluador Interno/ Evaluador Observador	<p>Evaluador Líder designado analiza la documentación de soporte de la evaluación conforme a la información recabada por el Equipo Evaluador de CDAG, posteriormente clasifica los resultados de acuerdo con 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 de Gestión de la Calidad y/o que hayan evidenciado mejoras sustanciales.b. Oportunidades de mejora: Situaciones observadas donde se puede aumentar la efectividad de los procesos o servicios.c. Observaciones: Situaciones que son potenciales incumplimientos al Sistema de Gestión de la Calidad o riesgos de situaciones no deseadas, los cuales se deberían mitigar para que no sucedan.d. No conformidades menores: Incumplimientos a cualquiera de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que son de bajo impacto para la institución y/o sus clientes.e. No conformidades mayores: Incumplimientos a cualquiera de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que son de alto impacto para la institución y sus clientes. <p>Nota 10: Es importante resaltar que mientras dure el tiempo establecido para las Evaluaciones Internas, cualquier proceso certificado a pesar de haber sido evaluado conforme al GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, está sujeto a la identificación de nuevos resultados no confirmados durante la evaluación interna</p>
--	--	--



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 11

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>In situ o virtual, en otros procesos, por lo que el Evaluador Líder informa vía correo electrónico al Responsable de la Unidad Administrativa del proceso, el nuevo resultado detectado.</p>
20. Elaboración del Informe de Evaluación Interna	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Evaluador Líder	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, ingresa al SISCA la información general como: número de evaluación, periodo de evaluación, Unidades dentro del alcance, procesos evaluados, responsables, Equipo Evaluador, alcance, objetivo, tipo de evaluación, método de evaluación, conclusiones, requerido en el GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna; para las Evaluaciones Internas a procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001 e informa al Evaluador Líder designado conforme al GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, que ya se encuentra habilitado en el SISCA el GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna, para que ingrese los resultados derivados de las evaluaciones a procesos certificados o procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001.</p> <p>En las Evaluaciones Internas a procesos certificados con la Norma ISO 9001 el Evaluador Líder designado conforme al GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, ingresa a través de su usuario asignado en el SISCA, los diferentes resultados detectados y continúa en la actividad No. 21.</p> <p>En las Evaluaciones Internas a procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001 el Evaluador Líder designado conforme al GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, ingresa a través de su usuario asignado en el SISCA, los diferentes resultados detectados y continúa en la actividad No. 22.</p> <p>Nota 11: Si el Evaluador Líder no cuenta con Usuario para ingresar al SISCA, solicita por documento oficial dirigido al Subgerente de Desarrollo Institucional la creación del mismo.</p>
21. Revisión del Informe de Evaluación Interna a procesos certificados	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Evaluadores Líderes	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua convoca a reunión vía correo electrónico a los Evaluadores Líderes designados en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, indicando día y hora para revisar los resultados de la Evaluación Interna y acordar en conjunto las conclusiones de la Evaluación Interna realizada a los procesos certificados, el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua solicita a los participantes llenar el COM-FOR-03 Listado de Participantes.</p>
22. Revisión del Informe de Evaluación Interna a procedimientos no certificados	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Director de Gestión de la Calidad	<p>El Evaluador Líder designado en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, revisa los resultados y conclusiones ingresados al SISCA de procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001.</p> <p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua convoca a reunión vía correo electrónico al Evaluador Líder de CDAG designado en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna, indicando día y hora, para revisar los resultados de la Evaluación Interna y acordar en conjunto las conclusiones de la Evaluación Interna de procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001 y solicita a los participantes llenar el COM-FOR-03 Listado de Participantes.</p> <p>En los casos en que el GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna a procedimientos no certificados, es realizado en el SISCA en su totalidad por el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, el Director de Gestión de la Calidad convoca vía correo electrónico a reunión al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, indicando día y hora, para revisar los resultados de la Evaluación Interna de procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001 y solicita al Coordinador de Evaluaciones Internas llenar el COM-FOR-03 Listado de Participantes.</p>



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 12

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
22. Firma del Informe de Evaluación Interna	Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Evaluadores Líderes / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Director de Gestión de la Calidad	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua imprime del SISCA, el GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna, entrega y solicita al Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua gestionar las firmas del Evaluador Líder, Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, Director de Gestión de la Calidad para las Evaluaciones Internas a procesos certificados realizadas. Continúa en la actividad 23.</p> <p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua imprime del SISCA, el GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna, entrega y solicita al Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua gestionar las firmas del Evaluador Líder, Coordinador de Evaluaciones Internas y Director de Gestión de la Calidad para las Evaluaciones Internas a procedimientos no certificados y entrega el GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna firmado al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, quien traslada al Asistente de Gestión de la Calidad para la elaboración del documento oficial. Continua en la actividad 24.</p>

D.7 Presentación, entrega y seguimiento de resultados del Informe de Evaluación Interna

23. Reunión de Cierre	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Evaluadores Líderes / Líderes de Procesos / Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	<p>El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua y Evaluadores Líderes en conjunto presentan a los Responsables de las Unidades Administrativas los resultados obtenidos de las Evaluaciones Internas a procesos certificados a través del GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna, el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua entrega al Asistente de Gestión de la Calidad el GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna para la elaboración del documento oficial y entrega del mismo.</p> <p>El Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua registra la participación en el COM-FOR-03 Listado de Participantes.</p> <p>Nota 12: La reunión de cierre se realiza únicamente cuando se realizan Evaluaciones Internas a los procesos certificados con la Norma ISO 9001.</p>
24. Entrega Informe de Evaluación Interna	Asistente de Gestión de la Calidad / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Subgerente de Desarrollo Institucional / Subgerente General Administrativo	<p>El Asistente de Gestión de la Calidad elabora el documento oficial y gestiona las firmas del Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, Director de Gestión de la Calidad y Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Institucional y Subgerente General Administrativo y entrega el GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna, a los Responsables de las Unidades Administrativas, utiliza los medios de comunicación interna que considere idóneos.</p>
25. Archivo de la información	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	Archiva la información documentada del procedimiento de Evaluaciones Internas de procesos certificados y procedimientos no certificados bajo la Norma ISO 9001.
26. Seguimiento a resultados de Evaluaciones Internas	Responsable de la Unidad Administrativa	El Responsable de la Unidad Administrativa da seguimiento y respuesta a los resultados de la Evaluación Interna a procesos certificados y procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001, utilizando el SISCA conforme a lo establecido en el procedimiento GCA-PRO-02 Mejora Continua.



**PROCEDIMIENTO
EVALUACIONES INTERNAS**

Del proceso Seguimiento y Medición

Código: GCA-PRO-03

Versión: 8

Página 13

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.8 Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG		
27. Evaluación del Equipo Evaluador de CDAG	Evaluador Líder / Evaluador Interno / Responsable de la Unidad Administrativa	<p>Al finalizar cada una de las evaluaciones internas programadas en el GCA-FOR-06 Plan de Evaluación para los procesos certificados con la Norma ISO 9001, se realiza la Evaluación del Equipo Evaluador de CDAG conforme a cada categoría siendo: Evaluador Líder, Evaluador Interno y Evaluador Observador, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la GCA-GUI-06 Selección y Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG para las Evaluaciones Internas a procesos certificados y llena el formulario GCA-FOR-11 Calificación del Desempeño de Evaluadores de CDAG en forma digital.</p> <p>Nota 13: La Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG corresponde únicamente para los integrantes que evaluaron los procesos certificados en el Sistema de Gestión de Calidad, se exceptúa de la evaluación del desempeño a los procedimientos no certificados.</p>

E. Seguimiento y medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador de CDAG	<p>El Responsable de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición y controles internos seleccionados por la Unidad Administrativa.</p> <p>El Equipo Evaluador de CDAG verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según lo establece el procedimiento de GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.</p>
E2. Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	<p>Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">Para las actividades por medio de formulario codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad.Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad.Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, de forma personal o por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Prácticas Éticas y Valores

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
F.1 Aplicación de prácticas Éticas y Valores	Todos los participantes del procedimiento	Todos los funcionarios y servidores públicos deben contribuir para que dentro de las diferentes actividades descritas y que ejecutan en el presente procedimiento se aplique la ética, respetando los valores, integridad, transparencia y el respeto mutuo, conforme al Código de Ética vigente.

	PROCEDIMIENTO EVALUACIONES INTERNAS		
	Del proceso Seguimiento y Medición	Código: GCA-PRO-03	Versión: 8

G. Documentos relacionados

G.1 Formularios, guías, instructivos, manuales o políticas

- **GCA-FOR-05 Programa Anual de Evaluaciones Internas**
- **GCA-FOR-06 Plan de Evaluación Interna**
- **GCA-FOR-07 Revisión Documental y Lista de Verificación**
- **GCA-FOR-09 Informe de Evaluación Interna**
- **GCA-FOR-11 Calificación del Desempeño de Evaluadores de CDAG**
- **GCA-FOR-14 Solicitud de Registro, Eliminación o Modificación de documento**
- **GCA-GUI-06 Selección y Evaluación del Desempeño del Equipo Evaluador de CDAG**
- **GCA-GUI-09 Guía de Evaluaciones Virtuales**
- **COM-FOR-03 Listado de Participantes**
- **CE-POL-01 Política de Control Interno Institucional**

G.2 Otros procedimientos aplicables

- **GCA-PRO-02 Mejora Continua**

G.3 Documentos externos

- **Acuerdo Número A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental**
- **Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos**
- **Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, en su versión vigente.**