

	GUÍA	Cód.: G-UAFO-01
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 9

Inducción al Sistema de Gestión de Calidad

1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

 Paola Neftali Pinaya Castillo ADMINISTRATIVO EN PLANIFICACIÓN Y CALIDAD SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi		 Lic. Yamila Ferrufina Murillo JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE OPERACIONES SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi		 Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi	
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Nombre	Paola Neftali Pinaya Castillo	Nombre	Lic. Yamila Ferrufina Murillo	Nombre	Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes
Cargo	Administrativo en Planificación y Calidad	Cargo	Jefe Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones	Cargo	Director General Ejecutivo
Fecha	26/05/2024	Fecha	26/05/2024	Fecha	26/05/2024

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	26/05/2024	Edición inicial

	GUÍA	Cód.: G-UAFO-01
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 9

3. OBJETO

La presente Guía tiene por objetivo proporcionar al personal de nuevo ingreso y personal actual una comprensión clara y completa de aspectos institucionales como la Misión, Visión, Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, los procesos y procedimientos que rigen el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, fomentando la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, y por sobre todo buscando la satisfacción del cliente.

4. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de la presente guía es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades organizacionales del SEPDavi.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
MC	Manual de la Calidad
Ley 464	Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima
DS 2094	Reglamento de la Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A los fines de la presente guía, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

Término / Abreviatura	Definición
Misión	Razón de ser de la organización, en base a su propósito fundamental y la actividad que realiza, sea la declaración escrita, que refleja la esencia y filosofía de la organización, proporcionando una guía para la planificación de sus actividades, establecer su identidad y dirección estratégica.
Visión	Declaración que describe la dirección a la que la organización aspira y cómo se visualiza a sí misma a largo plazo. Define los procesos actuales y proporciona motivación, dirección y guía para el progreso hacia los objetivos propuestos.
Política de Calidad	Declaraciones de intención global y orientación de una organización en relación con la calidad, expresadas formalmente por la Alta Dirección. Esta política establece el marco sobre el cual



	GUÍA	Cód.: G-UAFO-01
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 3 de 9

	la organización desea moverse, teniendo en cuenta las metas organizacionales, las expectativas y necesidades de los clientes, y la dirección estratégica de la organización.
Objetivos de la Calidad	Metas que una organización establece para mejorar su desempeño y cumplir con su política de calidad. Estos objetivos son fundamentales para dirigir los esfuerzos de la organización hacia la mejora continua y la satisfacción del cliente. Estos objetivos deben ser coherentes con la política de calidad de la organización, los requisitos del SGC y el contexto actual de la empresa, además, deben ser adecuados, exigentes y cuantificables.

7. DESARROLLO

Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se define como un conjunto de políticas, procesos y procedimientos utilizados por una organización para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las expectativas de los clientes. El SGC es importante para la organización porque garantiza que se cumplan los requisitos de calidad, mejora la eficiencia de los procesos y promueve la satisfacción del cliente. Los objetivos del SGC incluyen mejorar la calidad de los productos o servicios, aumentar la satisfacción del cliente, cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, y lograr la mejora continua.
Naturaleza de la Institución	<p>El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima es una institución pública descentralizada, bajo tuición del Ministerio de Justicia, creada mediante la Ley N° 464 de 19 de diciembre de 2013, encargado de brindar asistencia jurídica en el área penal, psicológica y social a la víctima de escasos recursos.</p> <p>Asimismo, garantiza el acceso a la justicia a la persona de escasos recursos económicos que sea víctima de un delito, brindándole el patrocinio legal, asistencia social y psicológica durante los actos iniciales y el proceso penal hasta la ejecución de la sentencia, promoviendo la reparación del daño y evitando fundamentalmente la revictimización.</p>



	GUÍA	Cód.: G-UAFO-01
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 4 de 9

Misión	Proporcionar ayuda legal pronta y oportuna con el correspondiente apoyo psicológico y social a toda víctima de escasos recursos en cada oportunidad que ésta lo requiera.
Visión	Ser una institución sólida, transparente, que brinda sus servicios con calidad, calidez y con compromiso institucional, a través de una cultura de calidad, en favor de los usuarios y población en general.
Política de la Calidad	Brindar Servicios de Asistencia a la Víctima de escasos recursos, cumpliendo los requisitos de la Ley N° 464 y de los usuarios en base a nuestros principios; en el marco de la normativa aplicable y procedimientos internos vigentes comprometidos con la mejora continua de nuestro desempeño.
Objetivos de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar y ejecutar los sistemas de administración gubernamentales, así como recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo al logro de las funciones institucionales, a nivel nacional en la gestión 2024. ● Coadyuvar al cumplimiento de las atribuciones de la institución, a través de la gestión institucional, a nivel nacional en la gestión 2024. ● Coadyuvar al cumplimiento de las atribuciones de la institución, a través del apoyo, asesoramiento jurídico y/o defensa legal, precautelando los intereses institucionales, a nivel nacional en la gestión 2024. ● Coadyuvar al cumplimiento de las atribuciones de la institución, a través del control social y transparencia institucional, a nivel nacional, en la gestión 2024. ● Coordinar y consolidar las operaciones de las Coordinaciones y Representaciones enmarcadas en la prestación de servicios de asistencia legal, psicológica y social a personas de escasos recursos víctimas de delitos, en la gestión 2024. ● Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Nacional en la gestión 2024. ● Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de La Paz en la gestión 2024.



	GUÍA	Cód.: G-UAFO-01
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 5 de 9

Objetivos de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Representación de El Alto en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de Santa Cruz en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de Cochabamba en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de Potosí en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de Tarija en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de Oruro en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de Chuquisaca en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de Beni en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las personas que de escasos recursos económicos, víctimas de un delito, en la Coordinación Departamental de Pando en la gestión 2024. • Brindar patrocinio legal, asistencia psicológica y de trabajo social, a las mujeres, niñas y adolescentes, víctimas de un delito, a nivel nacional en la gestión 2024.
--------------------------------	---





GUÍA

Cód.: G-UAFO-01

Inducción al Sistema de Gestión de Calidad

Fecha de aprobación:
26/05/2024

Versión: 1.0

Página: 6 de 9

Alcance del SGC en el SEPDAVI	<p>Conforme Certificación ISO 9001:2015 SC-CER 1038045, al Sistema de Gestión de Calidad del SEPDAVI, se tiene el siguiente alcance:</p> <p><i>"Servicios de Asistencia a la Víctima de escasos recursos económicos mediante el asesoramiento legal, psicológico, trabajo social y Patrocinio Legal en las oficinas del SEPDAVI a nivel nacional."</i></p>
Contexto de la Organización	<p><u>Conocimiento de la Organización y su Contexto</u> Revisar el apartado 6.1 del Manual de la Calidad, su Anexo A-01 Declaración de la Política de Calidad, y el registro R-SGC-02 Análisis de contexto - Matriz FODA, así como el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y el Plan Operativo Anual para la gestión, disponibles en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</u> Revisar el apartado 6.2 del Manual de la Calidad y su registro R-SGC-03 Partes interesadas y requisitos, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad</u> Revisar el apartado 6.3 del Manual de la Calidad y su Anexo A-05 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>El Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</u> Revisar el apartado 6.4 del Manual de la Calidad y sus Anexos A-02 Mapa de Interacción de Procesos y A-03 Descripción de Procesos y sus Interacciones, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p>
Liderazgo	<p><u>Liderazgo y compromiso</u> Revisar el apartado 7.1 del Manual de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Política</u> Revisar el Anexo A-01 Declaración de la Política de Calidad del Manual de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Roles, responsabilidades y autoridades</u> Revisar el apartado 7.3 del Manual de la Calidad y su Anexo A-04 Organigrama, procesos y procedimientos documentados, disponibles en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p>



	GUÍA	Cód.: G-UAFO-01
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 7 de 9

Planificación	<p><u>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</u> Revisar el apartado 8.1 del Manual de la Calidad y los procedimientos PG-SGC-02 Riesgos y oportunidades y PG-SGC-07 Tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas, disponibles en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos</u> Revisar el apartado 8.2 del Manual de la Calidad y el Registro R-SGC-05 Objetivos de la calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Planificación de los Cambios</u> Revisar el apartado 8.3 del Manual de la Calidad y el Registro R-SGC-06 Planificación de cambios, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p>
Apoyo	<p><u>Recursos</u> Revisar el apartado 9.1 del Manual de la Calidad y su procedimiento PG-UAFO-01 Mantenimiento Informático, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Competencia</u> Revisar el apartado 9.2 del Manual de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Toma de Conciencia</u> Revisar el apartado 9.3 del Manual de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Comunicación</u> Revisar el apartado 9.4 del Manual de la Calidad y su Registro R-SGC-09 Matriz de Comunicación para el SGC - SEPDavi, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Información Documentada</u> Revisar el apartado 9.5 del Manual de la Calidad y su procedimiento PG-SGC-01 Control de Información Documentada, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p>
Operación	<p><u>Planificación y Control Operacional</u> Revisar el apartado 10.1 del Manual de la Calidad, su Anexo A-03 Descripción de procesos y sus interacciones y su registro R-SGC-06 Planificación de cambios, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Requisitos para los Servicios</u></p>



	GUÍA	Cód.: G-UAFO-01
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 9

	<p>Revisar el apartado 10.2 del Manual de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Diseño y Desarrollo de los Servicios</u></p> <p>No Aplicable</p> <p><u>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</u></p> <p>Revisar el apartado 10.4 del Manual de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Provisión del Servicio</u></p> <p>Revisar el apartado 10.5 del Manual de la Calidad y los procedimientos PG-SGC-03 - Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y PG-SGC-05 - Satisfacción del cliente, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Liberación de los Servicios</u></p> <p>Revisar el apartado 10.6 del Manual de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Control de las Salidas No Conformes</u></p> <p>Revisar el apartado 10.7 del Manual de la Calidad y el procedimiento PG-SGC-04 Control de Salidas no Conformes, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p>
Evaluación del Desempeño	<p><u>Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</u></p> <p>Revisar el apartado 11.1 del Manual de la Calidad y el procedimiento PG-SGC-05 Satisfacción del cliente, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Auditoría Interna</u></p> <p>Revisar el apartado 11.2 del Manual de la Calidad y el procedimiento PG-SGC-06 Auditorías Internas, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>Revisión por la Dirección</u></p> <p>Revisar el apartado 11.3 del Manual de la Calidad y el procedimiento PG-DGE-01 Revisión de la Dirección, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p>
Mejora	<p><u>Generalidades</u></p> <p>Revisar el apartado 12.1 del Manual de la Calidad y el procedimiento PG-DGE-01 Revisión de la Dirección, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p><u>No conformidad y Acción Correctiva</u></p>



	GUÍA	Cód.: G-UAFO-01
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 9 de 9

	<p>Revisar el apartado 12.2 del Manual de la Calidad y el procedimiento PG-SGC-07 Tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p> <p>Mejora continua</p> <p>Revisar el apartado 12.3 del Manual de la Calidad, disponible en la página web institucional: www.sepdavi.gob.bo</p>
--	--

8. REGISTROS GENERADOS

- R-UAFO-03 Inducción al Sistema de Gestión de Calidad

9. ANEXOS

No Aplica



	Registro:	Cód.: R-UAFO-03
	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de aprobación: 26/05/2024
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 1

CONSTANCIA DE INDUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Yo....., mayor de edad, hábil por derecho con C.I. N°....., como dependiente del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDavi en el cargo de y en mi calidad de:

Servidor Público

Personal Eventual

Consultor Individual de Línea

Declaro:

Haber recibido inducción sobre temas del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) mediante la entrega de la Guía de Inducción al Sistema de Gestión de Calidad del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima por parte del personal de la Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones.

Como constancia firmo al pie de éste documento.

Firma del Declarante

