



Sistema de Gestión de Calidad
Gestión de Calidad
FO-GC-01

Version: 05

LISTADO DE ASISTENCIA

[illegible]

Arias Garcia, Herberth Giovanni

De: Turcios Garcia, Marvin Giovanni
Enviado el: martes, 21 de octubre de 2025 12:44
Para: Arias Garcia, Herberth Giovanni
Asunto: RE: Acción de mejora No.536 Auditoría Externa

Muchas gracias, la revisare



De: Arias Garcia, Herberth Giovanni
Enviado el: martes, 21 de octubre de 2025 12:42
Para: Turcios Garcia, Marvin Giovanni
Asunto: RV: Acción de mejora No.536 Auditoría Externa

Estimado Ing. Turcios, buenas tardes. El motivo del presente es para compartirte el borrador de la minuta de reunión; para que por favor puedas revisarla y si estás de acuerdo ya la remito con la firma correspondiente.

Quedo atento a los comentarios.

De: /O=OJ/OU=EXCHANGE ADMINISTRATIVE GROUP (FYDIBOHF23SPDLT)/CN=RECIPIENTS/CN=ARIAS GARCIA, HERBERTH GIOVANNIE32

Enviado el: lunes, 13 de octubre de 2025 08:47

Para: Aguilar Rodriguez, Ada Fabiola; Marroquin Cabrera, Esther Margarita; Montenegro Garcia, Wendy Marisol

CC: Reyes Valenzuela, Saul Estuardo; Anleu Ramirez, Norma Aydee; Rodriguez Duarte, Wanda Waleska; Hernández Piedrasanta, Ana Lucía; Alay Yupe, Susan Carolina; Hidalgo Reyes, Selma Eunice

Asunto: RV: Acción de mejora No.536 Auditoría Externa

Estimadas profesionales, buenos días.

Deseando éxitos en sus labores diarias, el motivo del presente es solicitar su apoyo en atención a la auditoría interna realizada en julio de 2025, en la cual se identificó la siguiente acción de mejora:

“Integrar metodologías de evaluación cualitativa, como entrevistas o estudios de caso, que permitan captar percepciones más profundas sobre la aplicabilidad del aprendizaje, en conjunto con la vinculación de los resultados formativos a indicadores específicos de desempeño institucional o mejora en procesos internos, favorecería una lectura más integral del impacto generado por las acciones de capacitación.”

En virtud de lo anterior, agradeceré puedan considerar posibles rutas de acción para subsanar la Acción de Mejora AM-536 y así brindar una respuesta a la Secretaría de Planificación.

Asimismo, se estará solicitando al señor Director una reunión para abordar este tema de manera conjunta.

Quedo atento a sus comentarios y agradezco de antemano su valiosa colaboración,

Saludos cordiales

Turcios Garcia, Marvin Giovanni

De: Escobar Juarez, Marisabel
Enviado el: martes, 21 de octubre de 2025 14:43
Para: Turcios Garcia, Marvin Giovanni
Asunto: RE: Acción de mejora No.536 Auditoría Externa

Hola Turcios,

Le doy el siguiente análisis,

La acción está enfocada en medir de una manera cualitativa que según información en línea se aprecia así "Lo cualitativo se centra en la calidad o cualidad de las cosas, mientras que lo cuantitativo se refiere a la cantidad o a aquello que es susceptible de ser representado numéricamente." Es por ello que se menciona el tema de entrevistas para obtener información de percepciones cualitativas y no dentro de una valoración numérica, puede recomendarle a la Escuela que puedan tomar un tiempo al final del curso para que las personas puedan enviar mensajes sobre su percepción de la aplicabilidad de lo que aprendieron en el curso y guardar dicha información con capturas de pantalla y de esta manera hacer más robusta la evaluación de eficacia de la capacitación.

Cualquier duda me cuenta,

Saludos,



GUATEMALA, C.A.

Licda. MARISABEL ESCOBAR JUAREZ

COORDINADOR II

SECRETARIA DE PLANIFICACION Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL

Tel: 2290-4444 Ext: 8232

De: Turcios Garcia, Marvin Giovanni
Enviado el: martes, 21 de octubre de 2025 13:42
Para: Escobar Juarez, Marisabel
Asunto: RV: Acción de mejora No.536 Auditoría Externa

Muchas gracias por el apoyo licenciada



Escuela de Estudios Judiciales
Sistema de Gestión de Calidad
FO-EEJ-69

Versión: 02

Guatemala, 24 de julio de 2025
Oficio No. 940-2025/SERV/Norma Anleu

Licenciado
Herberth Giovanni Arias Garcia
Área de Evaluación de Eficacia
Escuela de Estudios Judiciales

Estimado Licenciado Arias:

Respetuosamente me dirijo a usted, en atención al Of.31-2025/CT/AFAR/Giovanni Arias, de fecha 22 de julio del presente año, por medio del cual se presenta el Informe Consolidado de Evaluación de Eficacia y una serie de propuestas de mejora al proceso de evaluación.

En virtud de lo anterior, se autoriza para dar inicio a la implementación de las acciones planteadas, orientadas al fortalecimiento de la calidad de procesos de formación académica de la Escuela de Estudios Judiciales.

Sin otro particular, me suscribo de usted con muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

M.A. Saúl Estuardo Reyes Valenzuela
Encargado del Despacho



*quien
24/7/2025
75:12*

Escuela de Estudios Judiciales
"Formación para la Justicia y la Paz"



Escuela de Estudios Judiciales
Sistema de Gestión de Calidad
FO-EEJ-69

Versión: 02

Guatemala, 22 de julio 2025
Of. 31-2025/CT/AFAR/Giovanni Arias

M.A. Saúl Estuardo Reyes Valenzuela
Encargado de Despacho
Escuela de Estudios Judiciales

Estimado señor Director:



De la manera más atenta nos dirigimos a usted, deseando éxitos en sus labores diarias. El motivo del presente es para hacer entrega del "Informe Consolidado de Evaluación de Eficacia", el cual presenta un análisis integral del proceso de evaluación de eficacia de las actividades formativas realizadas durante el período en mención.

El informe consolida los resultados obtenidos y destaca, como hallazgo principal, la "ausencia de respuesta del jefe inmediato". Asimismo, se identifica una oportunidad estratégica de mejora al migrar la medición hacia una evaluación directa por parte del discente, permitiendo así obtener datos más confiables, oportunos y útiles para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

En virtud de ello, se presenta una serie de propuestas de mejora al proceso de evaluación, entre las que destacan:

- La implementación de evaluaciones diagnósticas (pre y post-test) como requisito obligatorio.
- La capacitación a la red docente como facilitadora del proceso evaluativo.

Escuela de Estudios Judiciales
"Formación para la Justicia y la Paz"

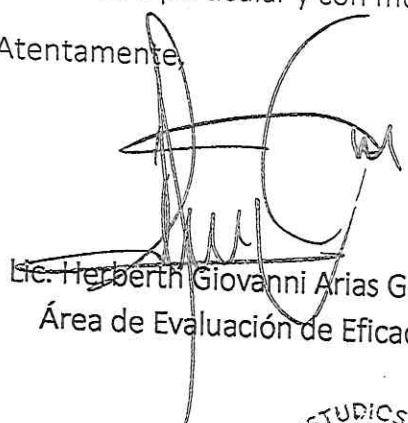
Escuela de Estudios Judiciales
Sistema de Gestión de Calidad
FO-EEJ-69

Versión: 02

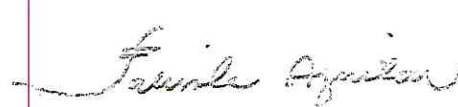
- El análisis sistemático de datos para fortalecer la retroalimentación y mejora continua.
- La solicitud formal para el desarrollo e integración de un Módulo de Evaluación de Eficacia en el sistema de registro académico.
- El fortalecimiento del proceso de selección del personal participante en las actividades formativas.

Con base en lo anterior, solicitamos su revisión y análisis; y que, de considerarse pertinente la propuesta, se brinde la aprobación y buenos oficios para dar inicio a la implementación de las acciones planteadas, orientadas al fortalecimiento de la calidad en los procesos de formación académica de la Escuela de Estudios Judiciales.

Sin otro particular y con muestras de nuestra alta estima, nos suscribimos.
Atentamente,


Lic. Herberth Giovanni Arias Garcia
Área de Evaluación de Eficacia




Vo.Bo. Mgtr. Ada Fabiola Aguilar
Rodríguez
Coordinadora Técnica

Escuela de Estudios Judiciales
"Formación para la Justicia y la Paz"



INFORME CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DE EFICACIA

Análisis de Resultados del Proceso de Medición Período 2024-2025

1. Resumen

El presente informe consolida los resultados del proceso de medición de eficacia de las actividades formativas realizadas por la Escuela de Estudios Judiciales durante el período 2024-2025. El análisis se centra en la evaluación del proceso mismo, utilizando los resultados como indicadores para proponer mejoras alineadas con los principios del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Hallazgos Principales:

- **Hallazgo Clave del Proceso:** El hallazgo más significativo es la "Ausencia de Respuesta por parte del jefe inmediato", un procedimiento válido aprobado mediante los Oficio nro. 904-2022/AFAR. Esto permite registrar una capacitación como "eficaz" para fines administrativos cuando no se obtiene respuesta de los jefes de dependencia.
- **Baja Tasa de Respuesta como Indicador:** El método de evaluación dependiente de los jefes no alcanza el umbral del 80% de respuestas (definido en el Oficio 16-2021/GGQJ/AGCP) necesario para obtener una muestra estadísticamente válida. La tasa de respuesta promedio se sitúa por debajo del 50%, activando sistemáticamente el criterio alternativo.
- **Fortaleza en el Contenido de las Capacitaciones:** A pesar de la dificultad en la recolección de datos, la información parcial obtenida (tanto de jefes como de participantes) muestra una percepción de utilidad y aplicabilidad superior al 90%. Esto sugiere que los contenidos formativos son de alta calidad y valorados por el personal.
- **Oportunidad de Mejora Identificada:** La tendencia a migrar la evaluación directamente al participante (discente) se perfila como la vía de mejora más viable. Este enfoque ha demostrado ser una alternativa prometedora para obtener datos reales y fiables, reduciendo la dependencia del criterio por silencio.

Recomendación:

Mejora del proceso de medición de eficacia, con el objetivo de fortalecer los mecanismos de recolección de datos para que la "ausencia de respuesta" se convierta en una rara excepción y no en la norma.

Escuela de Estudios Judiciales
"Formación para la Justicia y la Paz"

2. Análisis Global del Proceso de Medición de Eficacia

2.1. Observaciones del Proceso

El análisis de los informes de eficacia (formato FO-EEJ-31) revela las siguientes observaciones clave sobre el funcionamiento del proceso:

- **Ausencia de respuesta:** El uso del criterio aprobado en el Oficio 904-2022/AFAR es el resultado más notable. Indica que el proceso de recolección de datos a través de los jefes no está funcionando como se esperaba.
- **Incumplimiento del Umbral de Muestra Válida:** La tasa de respuesta de supervisores es consistentemente inferior al 80% requerido para asegurar la representatividad estadística.
- **Potencial en la Evaluación al Participante:** Se identifica una tendencia positiva en cursos como "Gestión de Riesgos" y "Administración Pública" de migrar la evaluación hacia el participante (discente), lo cual representa una oportunidad clara para obtener datos más fiables.
- **Criterios de Exclusión Definidos:** El SGC ha definido de manera deliberada no medir la eficacia de cursos cortos (Memorando 5-2022/AFAR), demostrando un enfoque selectivo y gestionado en la aplicación de este proceso, lo que constituye una buena práctica.

2.2. Conclusiones y Resultados del Proceso

El análisis concluye que el proceso de medición actual, aunque cumple con los lineamientos aprobados, presenta una oportunidad de mejora significativa:

- **El Proceso de Medición Requiere Mejora:** El resultado principal del proceso actual es la falta de evidencia sólida sobre el impacto de las capacitaciones. La dependencia cumple con cerrar administrativamente los expedientes académicos.
- **Contenidos de Calidad con Medición Deficiente:** Los datos parciales obtenidos sugieren que los cursos son de alto valor. Esto crea una paradoja positiva: la calidad del contenido es alta, lo que justifica la inversión en mejorar su sistema de medición para poder demostrarlo formalmente.

2.3. Gráfico Comparativo de Percepción (Cursos ISO 9001)

Los informes correspondientes al programa "Interpretación de la Norma ISO 9001" son los únicos que proporcionan datos cuantitativos detallados que permiten una comparación directa. El siguiente gráfico compara los resultados de dos grupos evaluados de forma independiente en mayo y julio de 2025

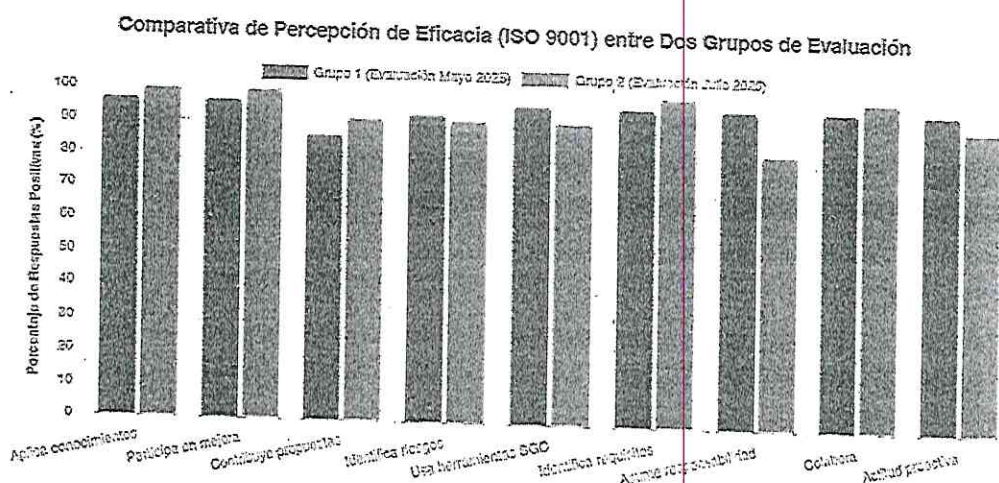


Gráfico 1: Comparativa de Percepción de Eficacia (ISO 9001) - Calificaciones Positivas (4 y 5)

Análisis del Gráfico: El gráfico demuestra una notable consistencia en la percepción de eficacia entre dos grupos distintos que recibieron la misma formación. Ambos grupos reportan calificaciones muy altas (superiores al 85%) en casi todas las competencias evaluadas, lo que sugiere que el contenido del curso es robusto y su impacto es replicable.

El hallazgo más relevante es que ambos grupos, de manera independiente, señalan la competencia "3. Contribuye con propuestas de mejora" como el área con la puntuación relativamente más baja. Esta consistencia entre mediciones independientes da una alta fiabilidad a este hallazgo y lo convierte en una clara oportunidad para el diseño de futuras capacitaciones de seguimiento enfocadas en herramientas de mejora continua.

3. Propuestas de Mejora al Proceso de Evaluación (Enfoque en el Discente)

Con base en los hallazgos, se proponen las siguientes acciones de mejora, alineadas con la filosofía del SGC:

Escuela de Estudios Judiciales
"Formación para la Justicia y la Paz"

3.1 Desarrollo de Evaluaciones Diagnósticas (Pre y Post):

Se propone la creación de un par de evaluaciones (pre-test y post-test) para cada actividad formativa sujeta a medición de eficacia. Estos instrumentos deben estar diseñados para medir objetivamente el incremento en el conocimiento o las habilidades, alineados directamente con los objetivos de aprendizaje del curso.

3.2 Implementación:

Para garantizar una tasa de respuesta cercana al 100% y eliminar el problema de la falta de datos, se establece la obligatoriedad de estas evaluaciones:

- **Pre-Test:** Deberá ser completado por el discente como requisito indispensable para poder iniciar el curso.
- **Post-Test y Encuesta de Satisfacción:** Deberán ser completados por el discente como requisito final e indispensable para la emisión de la constancia de participación o aprobación.

3.3 Rol Facilitador de la Red Docente

Se debe capacitar a la red de docentes para que actúen como facilitadores activos del proceso de evaluación. Su función será guiar a los discentes, resolver dudas sobre los instrumentos y reforzar la importancia y obligatoriedad de completar las evaluaciones para obtener su acreditación formal.

3.4 Análisis y Utilización de Datos para la Mejora Continua

El nuevo enfoque permitirá obtener datos robustos para:

- **Medir la Eficacia Directa:** Utilizar la comparación estadística entre los resultados del pre-test y el post-test para obtener una métrica clara y objetiva de la eficacia de la formación.
- **Mejorar el Diseño de Cursos:** Analizar los datos de la encuesta de satisfacción para identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la metodología, pertinencia y calidad del contenido.
- **Retroalimentar el SGC:** Generar informes periódicos con evidencia sólida sobre la eficacia de los cursos para retroalimentar a los diseñadores de contenido, docentes y la alta dirección, nutriendo así el ciclo de mejora continua.

4. Sistematización y Automatización como una acción estratégica

4.1. Solicitud y gestión de un "Módulo de Evaluación de Eficacia":

Para asegurar la sostenibilidad, eficiencia y escalabilidad de este nuevo proceso, se propone gestionar y solicitar formalmente la inclusión de un "Módulo de Evaluación de Eficacia" como un componente integral del nuevo Sistema de Registro y Control Académico que actualmente se encuentra en desarrollo en la Escuela de Estudios Judiciales.

- **Funcionalidad Clave del Módulo:** Este módulo deberá permitir al personal encargado la creación y asignación de pre y post-test a los cursos, automatizar el control de su completitud como requisito para avanzar en el itinerario formativo, y generar reportes comparativos automáticos para el análisis de datos.
- **Beneficios Estratégicos:** La integración de esta funcionalidad con el sistema académico centralizará la información, reducirá significativamente la carga administrativa del proceso de medición, mejorará la experiencia del usuario (discente y administrador) y, lo más importante, garantizará la recolección sistemática de datos de alta calidad para la toma de decisiones basada en evidencia.

5. Recomendación para Fortalecer la Selección y el Compromiso del personal designado

Es fundamental que la designación de personal para capacitación se realice con plena conciencia de la responsabilidad que esto implica para las jefaturas. Necesitamos fortalecer los criterios de selección y formalizar el compromiso directo de las áreas para garantizar que el personal designado tenga la disponibilidad y el espacio necesarios para dedicarse a su formación.

6. Resumen de Resultados por Actividad Formativa (2024-2025)

La siguiente tabla resume el resultado del proceso de medición para cada actividad formativa analizada.

Nro.	Actividad Formativa	Año	Resultado de la Medición	Resumen Clave
1	Curso: Enfoque por Procesos	2024	Eficacia por Falta de Respuesta	Resultados divididos en implementación (56% sí vs 43% no).
2	Programa: Interpretación Norma ISO 9001 (Fundamentos)	2024	Datos Positivos	Percepción del jefe 100% satisfactoria. No se menciona tasa de respuesta.
3	Curso: Indicadores de Gestión en el SGC	2024	Eficacia por Falta de Respuesta (50% Resp.)	No se alcanzó el 80%. Se registra eficacia según procedimiento.

Escuela de Estudios Judiciales "Formación para la Justicia y la Paz"

4	Curso: Gestión de Riesgos (NTC 31000:2018)	2024	Eficacia por Falta de Respuesta (40% Resp.)	Evaluación por discente. Se registra eficacia sin cumplir el 80%.
5	Taller: Estrategias de Desarrollo Personal y Laboral	2025	Eficacia por Falta de Respuesta (<80% Resp.)	Se registra eficacia según procedimiento. Se usó para DNC.
6	Curso: Administración Pública y Financiera	2025	Eficacia por Falta de Respuesta (<80% Resp.)	No se alcanzó el 80%. Se registra eficacia por procedimiento.
7	Curso: Backend	2025	Eficacia por Falta de Respuesta (0% Resp.)	Sin respuestas. Eficacia registrada por procedimiento.
8	Curso: Frontend	2025	Eficacia por Falta de Respuesta (0% Resp.)	Sin respuestas. Eficacia registrada por procedimiento.
9	Programa: Interpretación Norma ISO 9001 (P. General)	2025	Datos Válidos	Datos de participantes muy positivos. Oportunidad en "propuestas de mejora".
10	Programa: Interpretación Norma ISO 9001 (P. Gerencial)	2025	Eficacia por Falta de Respuesta (66.7% Resp.)	Tasa de respuesta insuficiente. Datos recibidos excelentes.

Escuela de Estudios Judiciales
"Formación para la Justicia y la Paz"