

## TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN

CÓDIGO: CT-GC-0001

## NOMBRE DEL DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

VERSIÓN: 0010

| RESPONSABLE DEL PROCESO   |  | Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad  |  |   |
|---|--|---|--|---|
| REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL PROCESO                          |  | N/A   |  |   |
| REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICABLES:                  |  | 4.1, 4.2,4.4, 5.1.2 5,2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.6, 7.4, 7.5, 8.7.1, 9.1, 9.2, 9.1.3, y 10.   |  |   |
| OBJETIVOS:  |  | Asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad promoviendo el involucramiento de todos los procesos que lo integran para satisfacción del cliente y la mejora continua.  Contribuir a mejorar la eficiencia operacional mediante la mitigación de probabilidad e impacto de eventos adversos. |  |   |
| INDICADORES DEL PROCESO:  |  | Asegurar que el 90% de las acciones correctivas ingresadas se resuelvan a tiempo.  Asegurar reducir el impacto de al menos el 75% de los riesgos identificados en la matriz de riesgos.   |  |   |
| PROVEEDOR   | ENTRADA  | ACTIVIDADES   | SALIDA   | CLIENTE   |
|   |  | Control de documentos y registros   |  |   |
|   |  | Descarga de documento editable en Módulo de Gestión de la Calidad DOCUMENTOS ISO para modificaciones  |  |   |
|   |  | Modificación de documentos  |  |   |
|   |  | Ingresa a Módulo de Gestión de la Calidad DOCUMENTOS<br>ISO para carga y envío de documentos modificados  | Documentos para revisión   | Responsable del Sistema de Gestión<br>de la Calidad |
| Responsable del<br>Sistema de Gestión de<br>la Calidad            | Recibe en Módulo de Gestión de la Calidad<br>DOCUMENTOS ISO PARA REVISIÓN                | Brinda revisión al documento según lo establecido en el PR-<br>GC-0001 y traslada para aprobación y publicación   | Documentos para aprobación y publicación                                   | Representante de Dirección                          |
| Representante de Dirección  | Recibe documento en Módulo de Gestión de<br>la Calidad DOCUMENTOS ISO PARA<br>APROBACIÓN | Aprobación de documento, colocación de firmas QR y publicación en portal de Certificaciones   | Publicación de documentos<br>con firmas QR en Portal de<br>Certificaciones | Dueños de procesos                                  |
| Dueños de los procesos<br>del Sistema de Gestión<br>de la Calidad | Listado de asistencia RED-GC-0006, Correo<br>Electrónico / Difusión mediante whatsapp    | Recepción del Registro RED-GC-0006 y/o correo electrónico con imagen de acuse de recibida la información  |  |   |
|   |  | Actualización del Listado Maestro de Control de Documentos, código RED-GC-0003 y Listado Maestro de Control de Registros código RED-GC-0005   |  |   |

|  | Acciones Correctivas y/o Correcciones  Detectadas a través del dueño del proceso |   |   |  |  |  |
|--|--|---|---|--|--|--|
| Dueños de los procesos<br>del Sistema de Gestión<br>de la Calidad      | Modulo de Acciones Correctivas y correcciones, correo electrónico                | Recepción de correo electrónico   |   |  |  |  |
|  |  | Revisión y aprobación del plan propuesto  |   |  |  |  |
|  |  | Seguimiento de las acciones correctivas y correcciones, verificación del plan de acción propuesto.                  |   |  |  |  |
|  |  | Actualización del Registro acciones correctivas y correcciones RED-GC-0012  |   |  |  |  |
|  |  | Acciones Correctivas y/o Correcciones  Detectadas a través de Auditorías internas o externas                        |   |  |  |  |
| Ente certificador externo o Auditoria Líder en las auditorías internas | Informe de auditoria   | Ingreso de Información a Mòdulo de Acciones Correctivas y correcciones  | Acciòn Correctiva Correcciòn  | Dueños de procesos   |  |  |
|  |  | Revisión y aprobación del plan propuesto  |   |  |  |  |
|  |  | Seguimiento de las acciones correctivas y correcciones, verificación del plan de acción propuesto.                  |   |  |  |  |
|  |  | Actualización del Registro acciones correctivas y correcciones RED-GC-0012  |   |  |  |  |
|  | Detectadas a tráve   | es de las actividades del Responsable del Sistema de Gesti  | ón de la Calidad  |  |  |  |
|  |  | Apertura de acción correctiva o corrección  | Correo Electrónico y<br>Bitácora de Modulo de<br>Acciones Correctivas | Dueños de los procesos del Sistema<br>de Gestión de la Calidad |  |  |
|  |  | Aprobación del plan de acción propuesto   |   |  |  |  |
|  |  | Seguimiento de las acciones correctivas y correcciones, verificación del cumplimiento del plan de acción propuesto. |   |  |  |  |
|  |  | Actualización del Registro acciones correctivas y correcciones<br>RED-GC-0012                                       |   |  |  |  |
| Servicio no conforme y/o Correcciones                                  |  |   |   |  |  |  |
| Dueños de procesos del<br>Sistema de Gestión de<br>la Calidad          | Registro de servicio no conforme RED-GC-<br>0020                                 | Recepción del registro y actualización del registro RED-GC-<br>0004   |   |  |  |  |

|   |   | Traslado de información en Revisión de Indicadores   | Registro REI-GC-0001                      | Asesores/Dirección   |  |  |
|---|---|--|---|--|--|--|
|   |   | Traslado de información para Revisión por Dirección  | Registro RED-DI-0001                      | Dirección  |  |  |
|   | Servicio No conforme detectado a tráves de las actividades del Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad       |  |   |  |  |  |
|   |   | Detección del Servicio No conforme   |   |  |  |  |
|   |   | Traslado de la incidencia (SNC) detectada  | Correo electrónico Formato<br>RED-GC-0020 | Dueños de procesos del Sistema de<br>Gestión de la Calidad                         |  |  |
|   |   | Recepción del registro RED-GC-0020 y actualización del registro RED-GC-0004  |   |  |  |  |
|   |   | Traslado de información en Revisión de Indicadores   | Registro REI-GC-0001                      | Asesores/Dirección   |  |  |
|   |   | Traslado de información para Revisión por Dirección  | Registro RED-DI-0001                      | Dirección  |  |  |
| Elaboración del Programa de Auditorías                        |   |  |   |  |  |  |
| Dueños de procesos del<br>Sistema de Gestión de<br>la Calidad | Indicadores mensuales, acciones<br>correctivas, resultado auditorías previas y<br>medición de satisfaccón del cliente | Tabulación de datos en el Registro Evaluación del estado del Sistema de Gestión de la Calidad, Código Número RED-GC-<br>0021 |   |  |  |  |
|   |   | Elaboración del Programa de Auditoría PP-GC-0001   | Programa de Auditorías<br>Internas        | Dueños de los procesos del Sistema<br>de Gestión de la Calidad y equipo<br>auditor |  |  |
|   | Actividades de Auditoría  |  |   |  |  |  |
|   |   | Elaboración del plan de auditoría, código RED-GC-0017  |   |  |  |  |
|   |   | Reunión del Equipo auditor   |   |  |  |  |
|   |   | Difusión del plan de auditoría   | Correo electrónico y Plan de<br>Auditoría | Dueños de los procesos del Sistema<br>de Gestión de la Calidad y equipo<br>auditor |  |  |
|   |   | Revisión documental de los procesos y preparación de<br>Regristro Lista de Verificación RED-GC-0018                          |   |  |  |  |
|   |   | Verificación de los hallazgos mediante la recopilación y verificación de información.  |   |  |  |  |
|   |   | Preparación de conclusiones finales de auditoría   |   |  |  |  |
|   |   | Reunión de cierre  |   |  |  |  |

| de Gestión de la Calidad  Correo Electrónico y   |                       |  | T   |                          | 1  |
|--|-----------------------|--|---|--------------------------|--|
| Determinación de acciones correctivas y correcciones  Bilacora de Modulo de Acciones Correctivas de Gestión de la Calidad  Evaluación del equipo auditor, Registro código RED-GC-0008.  Análisis del programa de auditoría  Archivo de documentos y registros  Medición de satisfacción al cliente  Calculo de la muestra  Selección de la muestra  Realización de la muestra  Realización de la medición de satisfacción del cliente a través de entrevista personal  Tabulación de datos y ponderación  Análisis y anotación de resultadas en el Registro RED-GC-0016  Análisis y anotación de resultadas en el Registro RED-GC-0016  Análisis y anotación de resultadas en el Registro RED-GC-0016  Dirección y dueños de procesos  Medición de satisfacción al cliente  Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con di cliente  Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con di cliente  Gestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Assecramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de las matrices  Respulsación de las matrices  Respulsación de la calcidad  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Respulsación de las matrices  Respulsación de los controles  Respulsación de las matrices  Sequiniento de los controles  Respulsación de los controles  Respulsación de los controles  Respulsación de los controles  Respulsación de los controles   |                       |  | Elaboración del Informe de auditoría                        | Internas, código RED-GC- | Dueños de los procesos del Sistema<br>de Gestión de la Calidad |
| Análisis del programa de auditoría Archivo de documentos y registros  Medición de satisfacción al cliente  Cálculo de la muestra  Selección de la muestra  Liamada telefónica y/o entrevista personal  Tabulación de datos y ponderación Análisis y anotación de datos y ponderación Análisis y anotación de datos y ponderación Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- O/16  Registro RED-GC-0016 Dirección y dueños de proceso  Medición de satisfacción al cliente Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con el cliente Finalizar incidencia Traslado de RED-GC-0024 Traslado de Ouejas a Dirección y dueños de proceso  Cestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de Asesoramiento en la determinación de las incidencias Revisión y validación de los controles Respuando de las matrices  |                       |  | Determinación de acciones correctivas y correcciones        | Bitácora de Modulo de    | Dueños de los procesos del Sistema<br>de Gestión de la Calidad |
| Medición de satisfacción al cliente  Cálculo de la muestra  Cálculo de la muestra  Selección de la muestra  Realización de la medición de satisfacción al cliente a través de encuestas  Tabulación de datos y ponderación  Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- 0016  Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- 0016  Atención a Quejas  Medición de satisfacción al cliente  Registro RED-GC-0016  Dirección y dueños de proceso  Atención a Quejas  Revisión y validación al medido de planes de acción y acciones a tomar con el cliente  Traslado de RED-GC-0024  Finalizar incidencia  Traslado de RED-GC-0024  Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Cestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de las matrices  Respuando de las matrices  Respuando de las matrices  Respuendo de las matrices  Respuendo de las matrices  RED.D.10003  Dueños de proceso del Sistema de RED.D.10003  Dueños de proceso del Sistema de   |                       |  | Evaluación del equipo auditor, Registro código RED-GC-0008. |                          |  |
| Medición de satisfacción al cliente  Calculo de la muestra  Selección de la muestra  Llamada telefónica y/o entrevista personal entrevista persona |                       |  | Análisis del programa de auditoría                          |                          |  |
| Cálculo de la muestra  Selección de la muestra  Realización de la medición de satisfacción del cliente a través de encuestas  Llamada telefónica y/o entrevista personal entrevista personal Tabulación de datos y ponderación Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- 0016  Registro RED-GC-0016 Dirección y dueños de proceso  Atención a Quejas Medición de satisfacción al cliente  Queja, sugerencia o felicitación Ingreso de información al módulo de Seguimiento de Quejas al cliente Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con el cliente  Traslado de RED-GC-0024 Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Dueños de procesos del Sistema de Gestión del Retries de riesgos y Matrices de oportunidades  Gestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de Revisión y validación de los controles  Revisión y validación de los controles  Resiguardo de las matrices  Sequimiento de los planes de acción y Sequimiento de los controles   |                       |  | Archivo de documentos y registros                           |                          |  |
| Selección de la muestra  Realización de la medición de satisfacción del cliente a través Llamada telefónica y/o entrevista personal  Tabulación de datos y ponderación  Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- 0016  Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- 0016  Atención a Quejas  Medición de satisfacción al cliente  Queja, sugerencia o felicitación Ingreso de información al módulo de Seguimiento de Quejas  Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con el cliente  Traslado de RED-GC-0024  Finalizar incidencia Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Gestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  BEDILLION3 Dueños de proceso del Sistema de Captino de proceso del Sistema de Captino de proceso del Sistema de Captino de las natirices  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Captino de proceso del Sistema de Captino de las natirices  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Captino de proceso del Sistema de Captino de las natirices   |                       |  | Medición de satisfacción al cliente                         |                          |  |
| Realización de la medición de satisfacción del cliente a través de encuestas  Tabulación de datos y ponderación  Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- no ne el Registro RED-GC- no  |                       |  | Cálculo de la muestra                                       |                          |  |
| de encuestas entrevista personal Cliente  Tabulación de datos y ponderación  Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- 0016  Registro RED-GC-0016  Dirección y dueños de proceso  Atención a Quejas  Medición de satisfacción al cliente  Revisión y validación al módulo de Seguimiento de Quejas al cliente  Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con el cliente  Traslado de RED-GC-0024 Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Sequimiento de los controles  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Sequimiento de los controles  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Sequimiento de los controles  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Sequimiento de los controles  Dueños de proceso del Sistema de   |                       |  | Selección de la muestra                                     |                          |  |
| Análisis y anotación de resultados en el Registro RED-GC- 0016  Atención a Quejas  Medición de satisfacción al cliente  Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con el cliente  Finalizar incidencia  Gestion del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de las matrices  Registro RED-GC-0016  Dirección y dueños de proceso  Dirección y dueños de proceso  Dirección y dueños de proceso  Bestión del Riesgo  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  RED-D-0073  Dueños de proceso del Sistema de Seguiniento de los planes de acción paración.  RED-D-0073  Dueños de proceso del Sistema de Seguiniento de los planes de acción paración.  |                       |  |   |                          | Cliente  |
| Atención a Quejas  Medición de satisfacción al médulo de Seguimiento de Quejas  Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con el cliente  Traslado de RED-GC-0024 Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Gestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de Capitada |                       |  | Tabulación de datos y ponderación                           |                          |  |
| Medición de satisfacción al cliente  Revisión y validación al módulo de Seguimiento de Quejas  Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con el cliente  Traslado de RED-GC-0024 Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Matrices de riesgos y Matrices de oportunidades  Gestionar los riesgo y oportunidades del SGC  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Gestión de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Cestión de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de  |                       |  |   | Registro RED-GC-0016     | Dirección y dueños de proceso                                  |
| al cliente Queja, sugerencia o felicitacion Ingreso de información al modulo de Seguimiento de Quejas Revisión y validación de planes de acción y acciones a tomar con el cliente  Finalizar incidencia Traslado de RED-GC-0024 Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Dirección y dueños de proceso  Gestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Dueños de proceso del Sistema de Seguimiento de los planes de acción de PED-DI-0003  Dueños de proceso del Sistema de Seguimiento de los planes de acción de PED-DI-0003  Dueños de proceso del Sistema de Seguimiento de los planes de acción de PED-DI-0003  Dueños de proceso del Sistema de   |                       |  | Atención a Quejas   |                          |  |
| Con el cliente  Finalizar incidencia  Traslado de RED-GC-0024 Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Gestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Matrices de riesgos y Matrices de oportunidades  Gestionar los riesgo y oportunidades del SGC  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Sequimiento de los planes de acción  RED.DI.0003  Dueños de proceso del Sistema de  |                       | Queja, sugerencia o felicitación       |   |                          |  |
| Finalizar incidencia  Finalizar incidencia  Traslado de Quejas a Dirección y dueños de proceso  Gestión del Riesgo  Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Matrices de riesgos y Matrices de oportunidades  Gestionar los riesgo y oportunidades del SGC  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Sequiriento de los planes de acción  REDI-DI-0003  Dueños de proceso del Sistema de   |                       |  |   |                          |  |
| Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad  Matrices de riesgos y Matrices de oportunidades  Gestionar los riesgo y oportunidades del SGC  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Seguimiento de los planes de acción  RED-DI-0003  Dueños de proceso del Sistema de  |                       |  | Finalizar incidencia  | Traslado de Quejas a     | Dirección y dueños de proceso                                  |
| Sistema de Gestión de la Calidad  Matrices de riesgos y Matrices de oportunidades  Gestionar los riesgo y oportunidades del SGC  Asesoramiento en la determinación de las incidencias  Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Seguimiento de los planes de acción  RED-DI-0003  Dueños de proceso del Sistema de   |                       |  | Gestión del Riesgo  |                          |  |
| Revisión y validación de los controles  Resguardo de las matrices  Seguimiento de los planes de acción RED-DI-0003 Dueños de proceso del Sistema de  | Sistema de Gestión de |  | Gestionar los riesgo y oportunidades del SGC                |                          |  |
| Resguardo de las matrices  Seguimiento de los planes de acción RED-DI-0003 Dueños de proceso del Sistema de  |                       |  | Asesoramiento en la determinación de las incidencias        |                          |  |
| Sequimiento de los planes de acción RED-DI-0003 Dueños de proceso del Sistema de   |                       |  | Revisión y validación de los controles                      |                          |  |
| I Sequimiento de los planes de acción I RED-DI-DIDIS I   |                       |  | Resguardo de las matrices                                   |                          |  |
|  |                       |  | Seguimiento de los planes de acción                         | RED-DI-0003              | •  |
| Actividades Administrativas  |                       |  |   |                          |  |
| Solicitudes a Coordinación Informática   |                       | Solicitudes a Coordinación Informática |   |                          |  |

|   |   | Solicitud de: Soporte técnico, Software, restauración de archivos, Concesión y/o revocatoria de accesos a la red y Aplicaciones, | Correo Electrónico (ticket)  | Coordinación Informática        |
|---|---|--|--|---------------------------------|
|   |   | Solicitudes a Sección de Gestión de Servicios  |  |                                 |
|   |   | Solicitud de personal  | Solicitud verbal   | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de<br>Servicios  | Registro RED-GS-0001 y Expedientes  | Entrevista y selección del colaborador   | Registro RED-GS-0001 y expedientes   | Sección de Gestión de Servicios |
|   |   | Solicitud de movimiento de personal  | Registro RED-GS-007 y oficio   | Sección de Gestión de Servicios |
|   |   | Solicitud de terminación de contrato   | Solicitud verbal o carta de<br>solicitud de terminación de<br>contrato         | Sección de Gestión de Servicios |
|   |   | Solicitud de Capacitación  | Registro RED-GS-0004   | Sección de Gestión de Servicios |
|   |   | Asistencia a capacitación y realización de informe y medición de eficacia de capacitación  | Informe RED-GS-0019 y<br>RED-GS-0008   | Sección de Gestión de Servicios |
|   |   | Evaluación de competencias y habilidades al nuevo personal   | Registro RED-GS-0010<br>Registro RED-GS-0013                                   | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de<br>Servicios  | Informe de resultados evaluación de competencias y habilidades RED-GS-0013                                  | Recepción del informe y verificación de las acciones a seguir para el reforzamiento.   | Registro de Seguimiento<br>competencias y habilidades<br>laborales RED-GS-0014 | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de<br>Servicios  | Oficio  | Recepción de oficio y evaluación del desempeño conforme los lineamientos descritos en el oficio.                                 |  |                                 |
| Dirección   | Solicitud de comunicación verbal  | Traslado de información verbal al personal   |  |                                 |
| Dirección Responsable de sistema de gestión de la calidad, Subdirección del IUSI, Coordinación de Gestión de Servicios y Adquisiciones, Coordinación de Logística, Coordinación Informática, Subdirección Técnica Catastral | Solicitud de comunicación escrita al<br>personal a través de correo electrónico,<br>verbal o medio escrito. | Traslado de información escrita al personal  | Correo Electrónico,<br>memorándum, circular,<br>oficio, o verbal.              | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de<br>Servicios  | Correo Electrónico  | Llenar instrumento de medición de clima laboral  | RED-GS-0015  | Sección de Gestión de Servicios |

| Sección de Gestión de<br>Servicios   | Registro de Resultados RED-GS-0016  | Establecimiento de medidas de acción para mejora del clima laboral  | PP-GS-0001   | Sección de Gestión de Servicios  |
|--|---|---|--|--|
|  |   | Solicitud de suministros  | Módulo de suministros y<br>registro RED-GS-0025 A y<br>RED-GS-00026 B  | Sección de Gestión de Servicios  |
|  |   | Solicitudes a Sección Adquisiciones   |  |  |
|  |   | Solicitud de compra menores a Q.25,000.00   | Módulo de Gestiones  | Sección de Adquisiciones   |
|  |   | Solicitud de compras de Q. 25,001.00 a Q. 90,000.00   | Módulo de gestiones  | Sección de Adquisiciones   |
|  |   | Solicitud de compras de Q. 90,001.00 a Q. 900,000.00  | Módulo de gestiones  | Sección de Adquisiciones   |
|  |   | Solicitud de mantenimiento de Infraestructura, equipo de aire acondicionado y mantenimiento correctivo y preventivo de vehículos  | Módulo de gestiones  | Sección de Adquisiciones   |
|  |   | Dirección   |  |  |
| Dirección  | Política de la Calidad, Política<br>de Riesgos Objetivos<br>de la Calidad, Indicadores  | Recepción de lineamientos en la Planeación Estratégica  |  |  |
|  | RECURSOS  | DOCUMENTOS  | DUNTOS   | DE CONTROL   |
|  | RECORSOS  | DOCUMENTOS  | PUNTOS   | DE CONTROL   |
| Responsable d  | del Sistema de Gestión de la Calidad  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad   |  | tro de Documentos de origen externo  |
|  | 11 111  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades   | RED-GC-0001 Listado Maes   |  |
| 4 Prestado   | del Sistema de Gestión de la Calidad  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos   | RED-GC-0001 Listado Maes   | tro de Documentos de origen externo  |
| 4 Prestado   | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad   | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I   | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros  |
| 4 Prestador 1 Prestador de serv RECURSO TECNOLOG   | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo   | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0006  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros 6 Listado de Asistencia  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software apli  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0006  RED-GC-0007 Info  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros 6 Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLÓG  Software aplication su   | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas   | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0006  RED-GC-0007 Info  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros S Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLÓG  Software aplication su   | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0008 I  RED-GC-0008 I   | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros à Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditor Lider  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLÓG  Software aplication su   | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente   | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0008 I  RED-GC-0009 E  RED-GC-0010 Se   | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros 6 Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores   |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software apli Software ap  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora Portal ISO   | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes                                | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0008 E  RED-GC-0009 E  RED-GC-0011 Ir   | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros S Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores oforme de Incumplimiento  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLÓG  Software apli Software ap  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0008 E  RED-GC-0009 E  RED-GC-0010 Se  RED-GC-0011 I  RED-GC-0011   | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros 6 Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores   |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software apli Software ap  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora Portal ISO   | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes                                | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0006  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0009 E  RED-GC-0010 See  RED-GC-0011 IR  RED-GC-0011  RED-GC-0013 Retroalin   | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros 3 Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores informe de Incumplimiento 2 Acciones Correctivas  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software aplication Software  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora Portal ISO   | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0008 I  RED-GC-0010 Se  RED-GC-0011 Ir  RED-GC-0013 Reto-GC-0012  RED-GC-0013 Reto-GC-0013 Reto-GC-0014  RED-GC-0014 RED-GC-0015 Comen  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros à Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores informe de Incumplimiento à Acciones Correctivas mentación del Cliente a traves de tarios de tablet Felicitaciones del mes  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software aplication Software  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora Portal ISO  Portal Administrador  Hojas de papel bond Lapiceros  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0008 RED-GC-0008 RED-GC-0010 See  RED-GC-0011 Ir  RED-GC-0013 Retroalin  comen  RED-GC-0014 RED-GC-0015 ReD-GC-0015 RED-GC-0016 RED-GC-0016 RED-GC-0016 RED-GC-0016 RED-GC-0017 RED-GC- | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros S Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores informe de Incumplimiento 2 Acciones Correctivas nentación del Cliente a traves de tarios de tablet Felicitaciones del mes troalimentación del Cliente  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software aplication Software  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas  Impresora Portal ISO  Portal Administrador  Hojas de papel bond Lapiceros Lapices   | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0009 E  RED-GC-0010 Se  RED-GC-0011 Ir  RED-GC-0012  RED-GC-0015 Retroalin  comen  RED-GC-0014  RED-GC-0015 Re  RED-GC-0016 Resultad  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros à Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores informe de Incumplimiento à Acciones Correctivas nentación del Cliente a traves de tarios de tablet T-Felicitaciones del mes troalimentación del Cliente dos de Medición de Satisfacción  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software aplication Software  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas  Impresora Portal ISO Portal Administrador  Hojas de papel bond Lapiceros Lapices Toner  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0009 E  RED-GC-0010 Se  RED-GC-0011 Ir  RED-GC-0013 Retroalin  comen  RED-GC-0015 Re  RED-GC-0015 Re  RED-GC-0016 Resultad  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros S Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores informe de Incumplimiento 2 Acciones Correctivas nentación del Cliente a traves de tarios de tablet T-Felicitaciones del mes troalimentación del Cliente dos de Medición de Satisfacción 17 Plan de Auditoria   |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software aplication Software  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora Portal ISO Portal Administrador  Hojas de papel bond Lapiceros Lapices Toner Tintas  | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0009 E  RED-GC-0010 Se  RED-GC-0011 Ir  RED-GC-0013 Retroalin  comen  RED-GC-0015 Re  RED-GC-0015 Re  RED-GC-0016 Resultac  RED-GC-001  RED-GC-0016 RESUltac  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros 6 Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores informe de Incumplimiento 2 Acciones Correctivas mentación del Cliente a traves de tarios de tablet Felicitaciones del mes troalimentación del Cliente dos de Medición de Satisfacción 17 Plan de Auditoria 8 Lista de Verificación   |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software aplication Software  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas  Impresora  Portal ISO  Portal Administrador  Hojas de papel bond  Lapiceros Lapices Toner Tintas Folders | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0009 E  RED-GC-0010 Se  RED-GC-0011 Ir  RED-GC-0013 Retroalin  comen  RED-GC-0015 Re  RED-GC-0015 Re  RED-GC-0016 Resultac  RED-GC-001  RED-GC-001  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros 6 Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores evaluación de Auditores jumiento a los indicadores informe de Incumplimiento 2 Acciones Correctivas mentación del Cliente a traves de tarios de tablet Felicitaciones del mes troalimentación del Cliente dos de Medición de Satisfacción 17 Plan de Auditoria 8 Lista de Verificación iricio liberado bajo concesión                                  |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software aplication Software Soft | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora Portal ISO  Portal Administrador  Hojas de papel bond Lapiceros Lapices Toner Tintas Folders Leitz                               | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0008 I  RED-GC-0010 Sey  RED-GC-0011 Ir  RED-GC-0013 Retroalin  comen  RED-GC-0014 RED-GC-0015 Re  RED-GC-0016 Resultac  RED-GC-0016 Resultac  RED-GC-0017 RED-GC-0011  RED-GC-0019 RED-GC-0019 RED-GC-0019 Service  RED-GC-0019 Service  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros S Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores informe de Incumplimiento 2 Acciones Correctivas enentación del Cliente a traves de tarios de tablet Felicitaciones del mes troalimentación del Cliente dos de Medición de Satisfacción 17 Plan de Auditoria 8 Lista de Verificación icio liberado bajo concesión io no Conforme y/o Corrección |
| 4 Prestador  1 Prestador de serv  RECURSO TECNOLOG  Software aplication Software  | del Sistema de Gestión de la Calidad  pres de servicio en Operaciones  ricios en control de calidad de incidencias  ICO:  Equipo de computo cación de medición de satisfacción plicación de acciones correctivas licación de seguimiento de quejas Impresora Portal ISO  Portal Administrador  Hojas de papel bond Lapiceros Lapices Toner Tintas Folders Leitz                               | CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad  IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades  IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas  MC-GC-0001 Manual de la Calidad  PP-GC-0001 Programa de Auditorías  PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros  PR-GC-0003 Auditorias Internas y Externas  PR-GC-0004 Acciones Correctivas  PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente  PR-GC-0006 Servicios no Conformes  PR-GC-0007 Atención de Quejas | RED-GC-0001 Listado Maes  RED-GC-0003 Listado M  RED-GC-0004 Control de S  RED-GC-0005 Listado I  RED-GC-0007 Info  RED-GC-0008 RED-GC-0008  RED-GC-0010 See  RED-GC-0011 Ir  RED-GC-0013 Retroalin  Comen  RED-GC-0016 Resultad  RED-GC-0016 Resultad  RED-GC-0017 RED-GC-0018  RED-GC-0019 See  RED-GC-0019 See  RED-GC-0019 See  RED-GC-0019 Servici  RED-GC-0021 Eva  RED-GC-0021 Eva  | tro de Documentos de origen externo aestro de Control de Documentos ervicios no Conforme y/o Corrección Maestro de Control de Registros 3 Listado de Asistencia orme de Auditorias Internas Evaluación de Auditores valuación de Auditor Lider guimiento a los indicadores informe de Incumplimiento 2 Acciones Correctivas mentación del Cliente a traves de tarios de tablet Felicitaciones del mes troalimentación del Cliente dos de Medición de Satisfacción 17 Plan de Auditoria 8 Lista de Verificación ricio liberado bajo concesión                               |

| Careta (quien brinde atención presencial a vecinos) | RED-GC-0024 Traslado de quejas a Dirección                            |
|---|---|
| Mascarilla  | RED-GC-0025 Análisis Causa Raíz                                       |
| CURSOS:   | RED-GC-0026 Control de servicio liberado bajo concesión               |
| Actualización de la Norma ISO 9001:2015             | RED-GC-0027 Evaluación de Proveedor de asesoria/diagnóstico/auditoria |
| Audítores Internos de la Norma 19011:2018           | RED-GC-0028 Datos para análisis de la retroalimentación del           |
|   | RED-GC-0029 Seguimiento de Incumplimiento                             |
|   | RED-GC-0030 Análisis FODA   |
|   | RED-GC-0032 Control de calidad de incidencias                         |
|   | RED-GC-0033 Seguimiento a personal nuevo ingreso                      |
|   | RED-GC-0034 Revisión de documentos para detención de servicios        |
|   | REI-GC-0001 Minuta de Reunión   |

| FECHA  CAMBIO REALIZADO  Se coloca el nombre correcto de los registros de Listado Maestro de Control de Documentos RED-GC-0003 y Listado Maestro de Control de Registro RED-GC-0005  06/12/2021  En Recursos, se coloca 4 prestadores de servicios en operaciones y 1 prestador de servicios en control de calidad de incidencias  06/12/2021  En Recursos, se coloca SUMINSTROS COVID-19: Gel, Careta (quien brinde atención presencial al vecino) y mascarilla.  06/12/2021  En Documentos, se coloca nomenclatura y nombre de los documentos de Gestión de la Calidad  06/12/2021  En Puntos de Control, se coloca nomenclatura y nombre de los registros de Gestión de la Calidad | CONTROL DE CAMBIOS |   |  |  |
|---|--------------------|---|--|--|
| 06/12/2021RED-GC-000506/12/2021En Recursos, se coloca 4 prestadores de servicios en operaciones y 1 prestador de servicios en control de calidad de incidencias06/12/2021En Recursos, se coloca SUMINSTROS COVID-19: Gel, Careta (quien brinde atención presencial al vecino) y mascarilla.06/12/2021En Documentos, se coloca nomenclatura y nombre de los documentos de Gestión de la Calidad  | FECHA              | CAMBIO REALIZADO  |  |  |
| 06/12/2021 En Recursos, se coloca 4 prestadores de servicios en operaciones y 1 prestador de servicios en control de calidad de incidencias 06/12/2021 En Recursos, se coloca SUMINSTROS COVID-19: Gel, Careta (quien brinde atención presencial al vecino) y mascarilla. 06/12/2021 En Documentos, se coloca nomenclatura y nombre de los documentos de Gestión de la Calidad  |                    | Se coloca el nombre correcto de los registros de Listado Maestro de Control de Documentos RED-GC-0003 y Listado Maestro de Control de Registros |  |  |
| 06/12/2021 En Recursos, se coloca SUMINSTROS COVID-19: Gel, Careta (quien brinde atención presencial al vecino) y mascarilla. 06/12/2021 En Documentos, se coloca nomenclatura y nombre de los documentos de Gestión de la Calidad  | 06/12/2021         | RED-GC-0005   |  |  |
| D6/12/2021 En Documentos, se coloca nomenclatura y nombre de los documentos de Gestión de la Calidad  | 06/12/2021         | En Recursos, se coloca 4 prestadores de servicios en operaciones y 1 prestador de servicios en control de calidad de incidencias                |  |  |
|   | 06/12/2021         | En Recursos, se coloca SUMINSTROS COVID-19: Gel, Careta (quien brinde atención presencial al vecino) y mascarilla.                              |  |  |
| 06/12/2021 En Puntos de Control, se coloca nomenclatura y nombre de los registros de Gestión de la Calidad  | 06/12/2021         | En Documentos, se coloca nomenclatura y nombre de los documentos de Gestión de la Calidad   |  |  |
|   | 06/12/2021         | En Puntos de Control, se coloca nomenclatura y nombre de los registros de Gestión de la Calidad   |  |  |
|   |                    |   |  |  |

| Elabora  | Revisa                               | Aprueba                          |
|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| #eiabora   | THE VISA                             | #apruepa                         |
| Maura Lucrecia Chitay Fajardo                    | Licenciada María José Samayoa Aldana | Oscar Enrique Sánchez Mazariegos |
| Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Subdirección Administrativa          | Representante de Dirección       |