


| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN | CÓDIGO: CT-GPC-0001 |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE ENTREGA DE PRODUCTOS CATASTRALES DE INMUEBLES UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA AL SECTOR JUSTICIA | VERSIÓN: 0012 |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| RESPONSABLE DEL PROCESO: | | ASESOR DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN, MERCADEO Y ARCHIVO | | |
| REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL PROCESO: | | Constitución Política de la Republica. Ley del libre acceso a la Información Pública. Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Ley de Extinción de Dominio Decreto 55-2010 del Congreso de la República, artículo 17 (plazos). Código Tributario Decreto número 6-91 del congreso de la República, artículo 8 (plazos), artículo 122 (requisitos de la solicitud) y artículo 133 (Notificación electrónica "Ley reguladora de notificaciones por medios electrónicos en el Organismo Judicial). Ley del Organismo Judicial Decreto 2-89 del Congreso de la República artículo 46. Ley de lo Contencioso Administrativo Decreto 119-96 del Congreso de la República, artículo 3 (Notificación electrónica "Ley reguladora de notificaciones por medios electrónicos en el organismo judicial). Acuerdo de Alcaldía número AA-80-2020 "Planificación e implementación del trabajo a distancia, para la prestación de los servicios públicos municipales"; y Acuerdo DCAI-005-2020 que aprueba "el manual para la continuidad de la prestación de los servicios en modalidad teletrabajo". | | |
| REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICABLES: | | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.2, 5.2.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5.1, a, b, c, d, e, g, h, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1 y 10 | | |
| OBJETIVO: | | Mantener la satisfacción del sector justicia mediante la emisión eficaz de productos catastrales con estándares de calidad. Contribuir a mejorar la eficiencia operacional mediante la mitigación de probabilidad de impacto de eventos adversos. | | |
| INDICADORES DEL PROCESO: | | Asegurar que el 85% de los productos realizados cumpla con los requisitos. Asegurar que la percepción de satisfacción del vecino, se mantenga en 90% de aceptación sobre el servicio prestado. Asegurar que del total de atenciones brindadas por el personal no se genere más de un 5% de quejas. Asegurar que el 75% de las solicitudes ingresadas sean resueltas a tiempo. | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS REQUERIDAS | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE |
| Sector Justicia | Oficio | Recepción de oficio y análisis previo al ingreso al sistema por parte del prestador de servicios. | | |
| | | Ingreso de solicitudes al sistema Workflow | Copia sellada | Sector Justicia |
| | | Actualización del registro de recepción de solicitudes del Sector Justicia | | |
| | | Actualización del registro de asignación de expedientes | | |
| | | Búsqueda y análisis de la información solicitada | | |
| | | Emisión e impresión de productos catastrales | | |
| | | Emisión de oficio de respuesta | | |
| | | Revisión del producto catastral y oficio emitidos | RED-GPC-0008 Oficio de respuesta y productos catastrales para firmar certificación de productos y negativas | Subdirector Jurídico, Coordinador Jurídico y/o Director de Catastro y Administración del IUSI |
| Subdirector Jurídico, Coordinador Jurídico y/o Director de Catastro y Administración del IUSI | RED-GPC-0008 Oficios y productos catastrales firmados | Recepción de oficios de respuesta con productos certificados firmados | | |
| | | Traslado de oficios a mensajería | | |
| | | Entrega de los oficios en el domicilio fiscal consignado | | |
| | | Entrega de copia de los oficios con sello de recepción de la entidad | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|---------------------------------|
| | | Recepción de copia de los oficios de respuesta sellados para adjuntar a los expedientes | | |
| | | Actualización de fechas en el módulo de control de calidad y generar reporte de cumplimiento de plazos | | |
| | | Traslado de documentos al Asesor de Sección para Control de Calidad | | |
| | | Escaneo de documentos | | |
| | | Traslado de documentos al archivo | RED-GPC-0006 | Archivo Técnico |
| Actividades Administrativas | | | | |
| Solicitudes a Gestión de Servicios | | | | |
| | | Solicitud de personal | Solicitud verbal | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Registro RED-GS-0001 y Expedientes | Entrevista y selección del colaborador | Registro RED-GS-001 y expedientes | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Solicitud de movimiento de personal | Registro RED-GS-0007 y oficio | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Solicitud de terminación de contrato | Solicitud verbal o carta de solicitud de terminación de contrato | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Solicitud de Capacitación | Registro RED-GS-0004 | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Asistencia a capacitación y medición de eficacia de capacitación | Registro RED-GS-0005 y medición de eficacia | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Evaluación de competencias y habilidades al nuevo personal | Registro RED-GS-0010 | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de 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 competencias y habilidades RED-GS-0014 | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Oficio | Recepción de oficio y evaluación del desempeño conforme los lineamientos descritos en el oficio. | | |
| Dirección, Responsable de sistema de gestión de la calidad, Subdirección del IUSI, Coordinación de Gestión de Servicios y Adquisiciones, Coordinación Informática, Subdirección Técnica Catastral | Solicitud de comunicación | Traslado de información al personal | Correo Electrónico, memorándum, circular, oficio, o verbal. | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Correo Electrónico | Llenar instrumento de medición de clima laboral | RED-GS-0015 | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Registro de Resultados RED-GS-0021 | Establecimiento de medidas de acción para mejora del clima laboral | PP-GS-0002 | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Solicitud de suministros | Solicitud de suministros RED-GS-026 | Sección de Gestión de Servicios |
| Solicitudes a Sección de Adquisiciones | | | | |
| | | Solicitud de compras menor 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 y bases de cotización | Sección de Adquisiciones |
| | | Solicitud de mantenimiento de Infraestructura o equipo de aire acondicionado | Módulo de gestiones | Sección de Adquisiciones |

| Solicitudes a Gestión de Calidad | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | | 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 ISO para carga y envío de documentos modificados | Documentos para revisión | Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad |
| Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Recibe en Módulo de Gestión de la Calidad DOCUMENTOS ISO PARA REVISIÓN | Brinda revisión al documeto según lo establecido en el PR-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 la Calidad DOCUMENTOS ISO PARA APROBACIÓN | Aprobación de documento, colocación de firmas QR y publicación en portal de Certificaciones | Publicación de documentos con firmas QR en Portal de Certificaciones | Dueños de procesos |
| | | Envío de difusión de la actualización de los documentos | | |
| Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Módulo de Gestión de la Calidad | Recepción de Acción Correctiva / Corrección a traves de Correo Electrónico | | |
| | | Elabora Plan de Acción | Módulo de Gestión de la Calidad | Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad |
| | | Al detectarse servicio No Conforme, llenado del Registro RED-GC-0020 | Registro de Servicio No Conforme RED-GC-0020 | Responsable de sistema de gestión de la calidad |
| Dirección | | | | |
| Dirección | Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Indicadores | Recepción de lineamientos de la Planeación Estratégica | | |
| Solicitudes a Coordinación Informática | | | | |
| | | Solicitud de: Soporte técnico, Software, restauración de archivos. | Correo Electrónico (ticket) | Coordinación Informática |
| | | Solicitud de: Concesión y/o revocatoria de accesos a la red y Aplicaciones, | Correo Electrónico (ticket) RED-CI-0011 | Coordinación Informática |
| RECURSOS | | INFORMACIÓN DOCUMENTADA | PUNTOS DE CONTROL | |
| Asesor de la Sección Información Mercadeo y Archivo | | Caracterización del proceso Gestión de Entrega de Productos Catastrales de Inmuebles Ubicados en el Municipio de Guatemala al Sector Justicia | Registro de Recepción de Solicitudes del Sector Justicia, RED-GPC-0001 | |
| 3 Prestadores de Servicios en Gestión de Expedientes | | Procedimiento de Gestión de entrega de Productos Catastrales de inmuebles ubicados en el municipio de Guatemala al Sector Justicia PR-GPC-0001 | Registro de Control de asignacion de expedientes, RED-GPC-0002 | |
| 4 Prestadores de Servicios en Gestión de documentos | | Instructivo de Búsqueda en bases de datos gráfica y alfanumérica para la emisión de productos catastrales, IN-GPC-0001 | Registro de Numeración Correlativa de Certificaciones Catastrales, RED-GPC-0003 | |
| | | Instructivo de Escaneo Inicial, IN-GPC-0002 | Registro de Numeración correlativa de Certificaciones de Negativas, RED-GPC-0004 | |
| 1 Prestador en Servicios en Mensajería | | Instructivo de Escaneo Final, IN-GPC-0003 | Registro de traslado de documentos oficiales, RED-GPC-0017 | |
| | | Instructivo para Emisión de Oficio de respuesta, IN-GPC-0004 | Registro de Numeración Correlativa de Oficios, RED-GPC-0005 | |
| Subdirector Jurídico, Coordinador Jurídico y/o Director de Catastro y Administración del IUSI | | Instructivo para Certificación de productos catastrales, IN-GPC-0005 | Oficio | |

| | | |
|---|--|---|
| 1 Vehículo para realizar notificaciones | Instructivo para Ingreso de solicitudes del Sector Justicia al sistema Workflow, IN-GPC-0006 | Registro de Asignación de Escaneo Final, RED-GPC-0010 |
| Hojas, tóner, sello de troquelado, sellos para certificación de los productos catastrales, lapiceros, lapices, grapas, saca grapas, engrapadora. Para protección de los prestadores de servicio por pandemia del COVID y mientras dure la misma es necesario la utilización de los siguientes recursos: mascarilla, uso constante de gel antibacterial, careta y alcohol en aerosol. | Instructivo de Control de Calidad de Productos Catastrales, IN-GPC-0007 | Registro de Oficios de traslado para certificación de productos catastrales, RED-GPC-0008 |
| Equipos de cómputo, Programa Arc-Gis, Workflow, Sistema de Gestión Catastral, módulo de control de calidad, impresora multifuncional, Scanner. | | Registro criterios de calidad, RED-GPC-0007 |
| | | Registro de Oficios de Traslado al Archivo Técnico, RED-GPC-0006 |
| | | Registro de Traslado a mensajería, RED-GPC-0009 |
| | | Registro de Asignación de Escaneo Inicial, RED-GPC-0011 |
| | | Registro de traslado de documentos, RED-GPC-0012 |
| | | Registro de inventario final de documentos, RED-GPC-0013 |
| | | Registro de numeración correlativa de providencias, RED-GPC-0014 |
| | | Registro de devolución de documentos, RED-GPC-0015 |
| | | Registro de devolución de providencias, RED-GPC-0016 |
| | | Registro de notificaciones no concretas Sector Justicia, RED-GPC-0018 |

| CONTROL DE CAMBIOS | |
|--------------------|--|
| FECHA | CAMBIO REALIZADOS |
| 20/12/2021 | Según lo solicitado en el OFICIO DCAI-1205-2021 y en respuesta al mismo por parte de la Coordinación Jurídica por medio del OFICIO-DCAI-CJ-194-2021, se agrega. Decreto 55-2010 del Congreso de la República, artículo 17 (plazos). Código Tributario Decreto número 6-91 del congreso de la República, artículo 8 (plazos), artículo 122 (requisitos de la solicitud) y artículo 133 (Notificación electrónica "Ley reguladora de notificaciones por medios electrónicos en el Organismo Judicial). Ley del Organismo Judicial Decreto 2-89 del Congreso de la República artículo 46. Ley de lo Contencioso Administrativo Decreto 119-96 del Congreso de la República, artículo 3 (Notificación electrónica "Ley reguladora de notificaciones por medios electrónicos en el organismo judicial). Acuerdo de Alcaldía número AA-80-2020 "Planificación e implementación del trabajo a distancia, para la prestación de los servicios públicos municipales"; y Acuerdo DCAI-005-2020 que aprueba "el manual para la continuidad de la prestación de los servicios en modalidad teletrabajo". |
| 20/12/2021 | En recursos de agrega "Para protección de los prestadores de servicio por pandemia del COVID y mientras dure la misma es necesario la utilización de los siguientes recursos: mascarilla, uso constante de gel antibacterial, careta y alcohol en aerosol". |
| 20/12/2021 | En información documentada se agrega "Caracterización del proceso Gestión de Entrega de Productos Catastrales de Inmuebles Ubicados en el Municipio de Guatemala al Sector Justicia" |
| 20/12/2021 | En información documentada se agrega la nomenclatura para el procedimiento, instructivos y registros relacionados al proceso GPC |
| 20/12/2021 | Se agrega "el apartado de control de cambios en la caracterización" |
| 20/12/2021 | Se cambia la version 11 a "versión 12" |

| Elabora | Revisa | Aprueba |
|---|---|---|
|  |  |  |
| César Augusto Herrera Solórzano | Maura Lucrecia Chitay Fajardo | Oscar Enrique Sanchez Mazariegos |
| Asesor de la Sección de Información Mercadeo y Archivo | Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Representante de Dirección |