

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

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		<b>ASESOR DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN, MERCADEO Y ARCHIVO</b>		
<b>REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL PROCESO:</b>		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".		
<b>REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICABLES:</b>		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		
<b>OBJETIVO:</b>		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.		
<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>		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.		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS REQUERIDAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
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
<b>Actividades Administrativas</b>				
<b>Solicitudes a Gestión de Servicios</b>				
		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
<b>Solicitudes a Sección de Adquisiciones</b>				
		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