

	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. reducir el impacto de al menos el 75% de los riesgos identificados en la matriz de riesgos. Asegurar		
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		
		Ingres 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 documento 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
Dueños de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Listado de asistencia RED-GC-0006, Correo 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 del Sistema de Gestión 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 Módulo de Acciones Correctivas y correcciones	Acción Correctiva Corrección	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 través de las actividades del Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad				
		Apertura de acción correctiva o corrección	Correo Electrónico y Bitácora de Modulo de Acciones Correctivas	Dueños de los procesos del Sistema 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 RED-GC-0012		
Servicio no conforme y/o Correcciones				
Dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Registro de servicio no conforme RED-GC-0020	Recepción del registro 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
Servicio No conforme detectado a través 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 RED-GC-0020	Dueños de procesos del Sistema de 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 Sistema de Gestión de la Calidad	Indicadores mensuales, acciones correctivas, resultado auditorías previas y medición de satisfacción del cliente	Tabulación de datos en el Registro Evaluación del estado del Sistema de Gestión de la Calidad, Código Número RED-GC-0021		
		Elaboración del Programa de Auditoría PP-GC-0001	Programa de Auditorías Internas	Dueños de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y equipo 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 Auditoría	Dueños de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y equipo auditor
		Revisión documental de los procesos y preparación de Registro 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		

		Elaboración del Informe de auditoría	Informe de Auditorías Internas, código RED-GC-0007	Dueños de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
		Determinación de acciones correctivas y correcciones	Correo Electrónico y Bitácora de Modulo de Acciones Correctivas	Dueños de los procesos del Sistema 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				
		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	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	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		
		Finalizar incidencia	Traslado de RED-GC-0024 Traslado de Quejas a Dirección	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		
		Seguimiento de los planes de acción	RED-DI-0003	Dueños de proceso del Sistema de Gestión de la Calidad
Actividades Administrativas				
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 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 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 realización de informe y medición de eficacia de capacitación	Informe RED-GS-0019 y RED-GS-0008	Sección de Gestión de Servicios
		Evaluación de competencias y habilidades al nuevo personal	Registro RED-GS-0010 Registro RED-GS-0013	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 laborales 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	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 personal a través de correo electrónico, verbal o medio escrito.	Traslado de información escrita 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-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 registro RED-GS-0025 A y 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, de Riesgos de la Calidad, Política Objetivos Indicadores	Recepción de lineamientos en la Planeación Estratégica		
RECURSOS		DOCUMENTOS	PUNTOS DE CONTROL	
Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad		CT-GC-0001 Caracterización de Gestión de la Calidad	RED-GC-0001 Listado Maestro de Documentos de origen externo	
4 Prestadores de servicio en Operaciones		IN-GC-0001 Registro, Modificación y Seguimiento de Riesgos y Oportunidades	RED-GC-0003 Listado Maestro de Control de Documentos	
1 Prestador de servicios en control de calidad de incidencias		IN-GC-0002 Medición de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas	RED-GC-0004 Control de Servicios no Conforme y/o Corrección	
RECURSO TECNOLÓGICO:		MC-GC-0001 Manual de la Calidad	RED-GC-0005 Listado Maestro de Control de Registros	
Equipo de computo		PP-GC-0001 Programa de Auditorías	RED-GC-0006 Listado de Asistencia	
Software aplicación de medición de satisfacción		PR-GC-0001 Control de Documentos y Registros	RED-GC-0007 Informe de Auditorías Internas	
Software aplicación de acciones correctivas		PR-GC-0003 Auditorías Internas y Externas	RED-GC-0008 Evaluación de Auditores	
Software aplicación de seguimiento de quejas		PR-GC-0004 Acciones Correctivas	RED-GC-0009 Evaluación de Auditor Líder	
Impresora		PR-GC-0005 Medición de Satisfacción del Cliente	RED-GC-0010 Seguimiento a los indicadores	
Portal ISO		PR-GC-0006 Servicios no Conformes	RED-GC-0011 Informe de Incumplimiento	
Portal Administrador		PR-GC-0007 Atención de Quejas	RED-GC-0012 Acciones Correctivas	
SUMINISTROS:		PR-GC-0008 Gestión de Riesgos y Oportunidades	RED-GC-0013 Retroalimentación del Cliente a través de comentarios de tablet	
Hojas de papel bond			RED-GC-0014 Felicitaciones del mes	
Lapiceros			RED-GC-0015 Retroalimentación del Cliente	
Lápices			RED-GC-0016 Resultados de Medición de Satisfacción	
Toner			RED-GC-0017 Plan de Auditoría	
Tintas			RED-GC-0018 Lista de Verificación	
Folders			RED-GC-0019 Servicio liberado bajo concesión	
Leitz			RED-GC-0020 Servicio no Conforme y/o Corrección	
SUMINISTROS COVID-19:			RED-GC-0021 Evaluación del estado del SGC	
Gel			RED-GC-0023 Control de cálculo de la muestra para la medición de satisfacción	

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 asesoría/diagnóstico/auditoría
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

CONTROL DE CAMBIOS	
FECHA	CAMBIO REALIZADO
06/12/2021	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 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

Elabora	Revisa	Aprueba
 #elabora	 #revisa	 #aprueba
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