

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE
NOMENCLATURA, DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y
ADMINISTRACIÓN DEL IUSI (DCAI), DE LA MUNICIPALIDAD DE
GUATEMALA”**

TESIS

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

LORENA ELIZABETH HERNÁNDEZ RIVERA

**PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, ABRIL DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACTULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I	Lic. José Rolando Secaída Morales
Vocal II	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal III	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal IV	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal V	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

PROFESIONALES QUE REALIZARON
LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Área Matemática – Estadística	Lic. Axel Osberto Marroquín Reyes
Área Administración – Finanzas	Licda. Sonia Aracely Pacheco Morales
Área Mercadotecnia – Operaciones	Licda. Elvia Zulena Escobedo Chinchilla

PROFESIONALES QUE PRACTICARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. Vicente Freixas Pérez
Secretario:	Lic. Donald Roberto Lanuza Rosales
Examinador:	Lic. Samuel Aceituno Juárez

Guatemala, 14 de enero de 2015

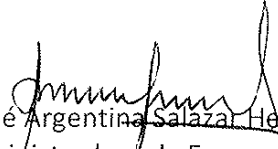
Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Licenciado Secaida:

De conformidad con el nombramiento emanado de su despacho, con fecha uno de julio de dos mil catorce, en el que me designa asesora de tesis de la estudiante **LORENA ELIZABETH HERNÁNDEZ RIVERA**, carné 199915386, con el tema de tesis "**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE NOMENCLATURA, DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL IUSI (DCAI), DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA**", me permito informarle que he procedido a revisar el contenido de dicho estudio, encontrando que el mismo cumple con los lineamientos y objetivos planteados en el respectivo plan de investigación.

En virtud de lo anterior y considerando que este trabajo de tesis fue desarrollado de acuerdo a los reglamentos de la Facultad, me permito recomendarlo para que sea discutido en Examen Privado de Tesis, previo a optar el título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,


Licda. Friné Argentina Salazar Hernández
Administradora de Empresas

Colegiado No. 5,200

Friné A. Salazar Hernández

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
OCHO DE MAYO DE DOS MIL QUINCE.**

Con base en el Punto cuarto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 10-2015 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 14 de abril de 2015, se conoció el Acta ADMINISTRACIÓN 13-2015 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 4 de marzo de 2015 y el trabajo de Tesis denominado: "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE NOMENCLATURA, DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL IUSI (DCA), DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA", que para su graduación profesional presentó la estudiante LORENA ELIZABETH HERNÁNDEZ RIVERA, autorizándose su impresión.

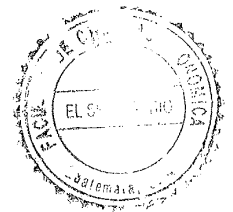
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. JOSÉ ROLANDO SUCAIDA MORALES
DECANO

Smp.



Ingrid
REVISANDO

AGRADECIMIENTOS

- A Dios Porque sin su voluntad e intervención nada es posible.
- A mi hija Enya Ayleen Gálvez Hernández, por su amor, apoyo y sobre todo por enseñarme a ser paciente, porque en todo momento fuiste mi inspiración para este logro, por acompañarme a recibir clases y participar en ellas, fuiste mi bebe universitaria que me lleno de motivación a culminar esta meta. Gracias a Dios por tener una hija tan bendecida.
- A mi esposo Carlos Humberto Gálvez Espinoza, por su amor, paciencia, ayuda y apoyo incondicional, por nunca dejar que me dé por vencida en la consecución de este logro.
- A mis padres Otto Raúl Hernández Cabrera (†) y Maricela Rivera Sosa, por enseñarme a ser valiente, generosa e insistir que en alcanzar mis metas al estudiar.
- A mis abuelitos José Daniel Rivera (†) y Victoria Sosa, por sus cuidados, por su amor incondicional y por sus palabras de enseñanza llenas de sabiduría.
- A mis suegros José David Gálvez García y Gloria Marina de Gálvez, gracias por su apoyo incondicional y ejemplo de perseverancia.
- A mis hermanos Licenciada Cinthia Maricela Hernández Rivera, Vanessa Carolina Hernández Rivera y Héctor Alberto Hernández Rivera por ser parte importante de mi vida.
- A mis cuñados Henry Javier Gálvez Espinoza y José David Gálvez Espinoza, por su apoyo, cariño y porque siempre están pendientes de su Carlos, Enya y de mí.

A mis amigos	Eva Delcompare, Madelin Arriaza, Mariela Argentina Dubón, Silvia Colaj, Roberto Moreno, Karina Bautista, Vinicio Pérez, Walter Flores, Marwin Chiquin, Andrea Aldana, Eduardo Zea, José María Corzo, Juan Carlos Samayoa, Carmencita Escobar, Patricia Soto, Daniel Gálvez, Lesly Reyes, Betty Elías, Jack Galindo, Ericka Cortez, Enrique Veliz, María de los Ángeles Colpetan, Ingeniero Víctor Hugo Mancilla, Licenciada Nancy Quim, Licenciada Hermelinda Estrada, Licenciado Roberto Mazariegos, por apoyarme y regalarme su amistad, por estar conmigo en los momentos buenos y momentos difíciles, son un ejemplo de amigos.
A	Licenciada Mildred Montenegro, Licenciado Carlos Hernández, Licenciado Luis Suarez, por sus enseñanzas al compartir sus conocimientos y apoyo incondicional por promover temas nuevos.
Mención especial	Licenciada Friné Salazar Hernández y Licenciado MSC. Rolando Oliva, por sus oportunas observaciones, por su profesionalismo, conocimientos, experiencia, sugerencias y tiempo dedicado en la elaboración del presente trabajo de investigación.
A la Institución donde realicé mi Tesis	Especialmente al Licenciado Héctor Flores, Director de Catastro y Administración del IUSI, de la Municipalidad de Guatemala, Licenciada Mónica Rubio Gálvez e Ingeniero Mynor Cárcamo, por permitirme realizar el presente trabajo de investigación así como por sus enseñanzas en mi formación profesional. Al Jefe de la Unidad de Nomenclatura, Carlos Car y al equipo que lidera, por su colaboración y la disponibilidad para facilitarme todo tipo de información.
A la Universidad de San Carlos de Guatemala	Por ser la casa de estudios que alberga a un grupo selecto de formadores de profesionales, quienes construyeron en mi crecimiento académico y profesional.

ÍNDICE

Contenido	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	
1.1 Calidad	1
1.1.1 Definición de "calidad"	2
1.1.2 Significado de "calidad" -Orientación a la satisfacción del cliente-	2
1.2 Historia de la Calidad	3
1.2.1 Era de la inspección de la calidad	3
1.2.2 Era del control de la calidad	4
1.2.3 Era del aseguramiento de la calidad	5
1.2.4 Era de la calidad a través de la Gestión de la Calidad Total (GCT)	6
1.3 Calidad Total	6
1.4 Costos de la Calidad	8
1.5 Sistema de Gestión de la Calidad -(SGC)-	9
1.5.1 Definición	9
1.5.2 Importancia de un sistema de gestión de calidad	10
1.5.3 Las cinco funciones a considerar durante la aplicación de la gestión de la calidad	11
1.5.3.1 Planificación de la calidad	11
1.5.3.2 Organización para la calidad	16
1.5.3.3 Gestión de recursos humanos	19
1.5.3.4 Dirección	22
1.5.3.5 Control	26
1.6 Municipalidad de Guatemala	36
1.6.1 Definición	36
1.6.1.1 Estructura organizacional	37
1.6.1.2 Estructura	43

CAPÍTULO II**DIAGNÓSTICO RELACIONADO CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
EN LA UNIDAD DE NOMENCLATURA**

2.1	Metodología	45
2.2	Unidad de análisis	46
2.2.1	Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (DCAI)	46
2.2.2	Antecedentes de la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (DCAI)	46
2.2.3	Estructura Organizacional	48
2.2.4	Servicios que proporciona	54
2.2.5	Marco Filosófico	54
2.2.6	Unidad de nomenclatura	55
2.2.6.1	Antecedentes	55
2.2.6.2	Funciones	56
2.2.6.3	Estructura	58
2.3	Evaluación de la situación actual enfocada a la calidad de la unidad de nomenclatura	58
2.3.1	Planificación	59
2.3.1.1	Análisis del entorno (Matriz Análisis de Factores)	59
2.3.1.2	Misión de calidad	61
2.3.1.3	Objetivos para la calidad	62
2.3.1.4	Política de la calidad	63
2.3.1.5	Planes de acción de la calidad	63
2.3.1.6	Aplicación de la estrategia de la calidad	64
2.3.2	Organización	65
2.3.2.1	Funciones	66
2.3.2.2	Jerarquías	71
2.3.3	Gestión de Recursos Humanos	72
2.3.3.1	Reclutamiento	73
2.3.3.2	Selección	73
2.3.3.3	Inducción	74
2.3.3.4	Capacitación	75

Contenido	Página
2.3.4 Dirección	75
2.3.4.1 Liderazgo	76
2.3.4.2 Comunicación	76
2.3.4.3 Motivación	76
2.3.4.4 Trabajo en equipo	78
2.3.4.5 Supervisión	79
2.3.5 Control	80
2.3.5.1 Control en la operación	80
2.3.5.2 Evaluación de los resultados	80

CAPÍTULO III

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD DE NOMENCLATURA, DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL IUSI DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

3.1 Objetivo	83
3.2 Planificación de la calidad	83
3.2.1 Análisis del entorno (Estrategias Planteadas)	83
3.2.2 Misión de la calidad	86
3.2.3 Visión de la calidad	87
3.2.4 Política de la calidad	88
3.2.5 Objetivos de la calidad de la Unidad de nomenclatura	88
3.2.6 Plan de acción	89
3.3 Organización para la calidad	91
3.3.1 Estructura organizacional basada en la calidad	91
3.3.2 Descripción técnica del puesto	93
3.4 Gestión de recursos humanos	146
3.4.1 Reclutamiento	146
3.4.2 Selección	150
3.4.3 Inducción	152
3.4.4 Programa de capacitación	154

Contenido	Página
3.5 Dirección	155
3.5.1 Declaración de la calidad	155
3.5.2 Liderazgo	156
3.5.3 Motivación	157
3.5.4 Comunicación	157
3.6 Control	158
3.7 Metodología para la implementación	165
3.8 Recursos	166
3.8.1 Humanos	166
3.8.2 Físicos	166
3.8.3 Financieros	167
CONCLUSIONES	170
RECOMENDACIONES	171
BIBLIOGRAFÍA	173
ANEXOS	176

ÍNDICE DE TABLAS

Número	Título	Página
1	Misión enfocada en la calidad	61
2	Misión de la DCAI	61
3	Plan estratégico de la DCAI	62
4	Objetivos enfocados en la calidad de la DCAI	62
5	Política de calidad	63
6	Conocimiento del plan estratégico	64
7	Sistema de Gestión de la Calidad	64
8	Documentación de las actividades	65
9	Documento de apoyo para la realización de actividades	66
10	Especificaciones técnicas y responsabilidad de los puestos de trabajo	66
11	Datos demográficos del personal de la Unidad de Nomenclatura	69
12	Autoridad en el área de trabajo	71
13	Jefe inmediato	72
14	Toma de decisiones	72
15	Proceso de selección de personal	74
16	Perfiles de puesto de la unidad de análisis	74
17	Programa de capacitación de la DCAI	75

Número	Título	Página
18	Comunicación en la unidad de análisis	76
19	Motivación al realizar las actividades diarias	77
20	Del fortalecimiento del personal	77
21	Nuevas ideas en el proceso de asignación de nomenclatura	78
22	Trabajo en equipo de la unidad	78
23	Seguimiento continuo del plan estratégico	79
24	Controles de seguimiento	80
25	Documentación de controles	81

ÍNDICE DE IMÁGENES

Número	Título	Página
1	Histograma	32
2	Diagrama causa y efecto	33
3	Diagrama de Pareto	34
4	Diagramas de dispersión	35
5	Gráfica de control	36
6	Organigrama actual de la Municipalidad de Guatemala	43
7	Organigrama actual de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI	49
8	Organigrama de puestos de la Unidad de Nomenclatura	58
9	Organigrama actual de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI	92
10	Organigrama de puestos de la Unidad de Nomenclatura	93
11	Proceso de recepción de expedientes	99
12	Proceso preparatorio de visita de campo	100
13	Proceso para visita de campo	101
14	Proceso de asignación de nomenclatura	102
15	Recepción de expedientes	103
16	Registro de cumplimiento requisitos	104
17	Ingreso al menú general	105

Número	Título	Página
18	Selección opción de asignar	106
19	Asignar expediente a técnico	107
20	Recepción de documentos	108
21	Aceptar expedientes	109
22	Ingreso al menú general	110
23	Inicio de sesión en el programa menú general	111
24	Ingresar a la opción de consulta	112
25	Ingresar al módulo de consulta	113
26	Revisión de zona de interés	114
27	Revisión de la manzana de interés	115
28	Consulta de información catastral	116
29	Consulta de información de dirección	117
30	Verificación de información gráfica	118
31	Configuración de los Shapes	119
32	Consulta de la base de datos gráfica	120
33	Resultado de búsqueda	121
34	Selección de predios	122
35	Cambiar a Layout view para impresión	123
36	Digitalizar escala para impresión	124

Número	Título	Página
37	Configuración de impresión	125
38	Ingresar usuario y contraseña	126
39	Formato de programación de salida a visita de campo	127
40	Control de uso de vehículo	128
41	Entrevista	129
42	Toma de fotografías	130
43	Constancia de visita	131
44	Constancia de uso de vehículo	132
45	Ordenar y revisar información obtenida	133
46	Ingresar a la base de datos gráfica	134
47	Búsqueda del predio de interés	135
48	Ingreso al menú general	136
49	Inicio de sesión en el programa menú general	137
50	Opción de nomenclaturas	138
51	Nueva dirección	139
52	Nomenclatura pre-asignada	140
53	Ingreso de Nomenclatura asignada	141
54	Confirmación de nomenclatura	142
55	Sello de revisado	143

Número	Título	Página
56	Notificación vía telefónica	144
57	Providencia para escaneo	145
58	Diagrama de flujo del proceso de reclutamiento	148
59	Diagrama de flujo del proceso de selección de personal	151
60	Diagrama de flujo del proceso de inducción	153
61	Diagrama de Pareto de Requisitos Incompletos	160
62	Diagrama de Pareto de Errores encontrados en el Proceso de Asignación de Nomenclatura	162
63	Formato de esquema del diagrama causa-efecto	164

ÍNDICE DE CUADROS

Número	Título	Página
1	Símbolos para elaborar el diagrama de flujo	29
2	Hoja de verificación para distribución de procesos	31
3	Matriz Análisis de Factores, Unidad de Nomenclatura	60
4	Estrategias Planteadas, Unidad de Nomenclatura	85
5	Misión de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI	86
6	Misión de la Unidad de Nomenclatura	86
7	Visión de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI	87
8	Visión de la Unidad de Nomenclatura	87
9	Política de la Calidad	88
10	Plan de acción	90
11	Formato de convocatoria para puesto de trabajo	147
12	Formato de solicitud de puesto	150
13	Programa de capacitación	154
14	Propuesta de medición post capacitación	155
15	Declaración de Compromiso de Calidad	156
16	Hoja de verificación de cumplimiento de requisitos en la recepción de expedientes	159
17	Hoja de Registro, Diagrama de Pareto de Requisitos Incompletos	160

Número	Título	Página
18	Hoja de verificación del proceso de asignación de nomenclatura	161
19	Hoja de Registro, Diagrama de Pareto de Errores encontrados en el Proceso de Asignación de Nomenclatura	162
20	Hoja de Registro, Diagrama Causa-Efecto	164
21	Costo de materiales	167
22	Costo de capacitación externa	168
23	Costo de materiales de capacitación interna	168
24	Costo total de implementar la propuesta	168

ÍNDICE DE ANEXOS

Contenido	Página
1 Coordinador Técnico	177
2 Jefe de la Unidad de Nomenclatura	183
3 Técnico de nomenclatura	191
4 Ejemplo de hoja de verificación	199
5 Ejemplo de Diagrama de Pareto	200
6 Ejemplo de Diagrama Causa y Efecto	201
7 Gráfica de Gantt para la implementación de las propuestas	202

INTRODUCCIÓN

En la actualidad han ocurrido numerosos cambios que han hecho que el sector empresarial busque la fórmula correcta para mejorar la competitividad. La transformación de los mercados, las expectativas cambiantes de los clientes, los avances tecnológicos a través de las actualizaciones, son algunos de los factores que han hecho que ocurran las modificaciones a niveles más altos de competencias en las empresas e instituciones.

La calidad es un factor de decisión al momento de realizar una compra o la obtención de un servicio, que cobra fuerza considerada como el éxito de las empresas e instituciones agregando valor adicional tanto a productos y servicios, convirtiéndose en la clave de permanencia en el mercado, al orientarse a la mejora continua.

Por lo que la implementación de un sistema de gestión de la calidad es una alternativa de éxito que proporcionará el marco de referencia para la obtención de un nivel competitivo de acuerdo a las exigencias actuales del entorno. La calidad se ha convertido en un factor imprescindible para la permanencia en el mercado de una empresa a largo plazo. Adoptar un sistema de gestión de calidad es una estrategia de las organizaciones que han decidido tomar el camino para implantarlo con la finalidad de optimizar los procesos, garantizando productos y servicios que cumplan con las expectativas del cliente o usuario, por lo que la Municipalidad de Guatemala ha realizado esfuerzos por la implementación de sistema de gestión de la calidad en los diferentes servicios como por ejemplo la Ventanilla Única.

En el presente estudio se han definido tres capítulos los cuales se encuentran estructurados de la siguiente manera: El primer capítulo, Marco Teórico, enfocado a los temas que permitirán aclarar más el problema y sustentar de mejor forma la investigación; el segundo capítulo se idéntica como Diagnóstico relacionado con el sistema de gestión de calidad en la unidad de nomenclatura, en el que se detallan los aspectos relacionados con los principios y prácticas existentes en la unidad de análisis; en el capítulo tres, se desarrolla la propuesta denominada: Sistema de Gestión de Calidad para la unidad de nomenclatura de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, de la Municipalidad de Guatemala, el cual contribuirá al mejoramiento del servicio. Por último se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

La teoría es un sistema de conocimientos generalizados y un sistema de conceptos, categorías y pasos relacionados entre sí, que servirán de base y complemento a la solución del problema, de esta forma entre los fundamentos teóricos principales del tema a investigar están:

1.1 Calidad

La calidad es proporcionar a los clientes productos y servicios que cumplan sus requisitos y expectativas.

Cuando se lee el concepto anterior se observa sencillez en las palabras que lo conforman y que cuenta con lo que se necesita para el cumplimiento de la calidad. Sin embargo se identifican dos componentes claves los cuales son: clientes y expectativas.

A lo que se refiere con clientes, son las personas o entidades que consumen productos y servicios a través de una transacción comercial en la que se encuentra de por medio un intercambio monetario, el cual da origen cuando se decide tener una experiencia con el producto o servicio que se le ofrece al momento de adquirirlo.

Las expectativas corresponden a la variable de la naturaleza cognitiva, en la que la anticipación que puede o no ser realista juega el rol principal al momento de adquirir un producto o servicio con la previsión que satisfaga algún deseo o necesidad en la que se obtenga la satisfacción de estos y mejor aún al superar lo que se pensaba obtener se genera una sorpresa, una impresión positiva, siendo

esta la identificación de la calidad y en cambio sí se obtiene un resultado negativo propiciará una decepción.

1.1.1 Definición de “calidad”

“La calidad la determina el cliente, no el ingeniero ni la mercadotecnia ni la gerencia general. Está basada en la experiencia real del cliente con el producto o servicio, medida contra sus requisitos”. **(5:7)**

En el momento que una persona o entidad deciden comprar un producto o servicio, esta experimentará el cumplimiento de la expectativa que tiene del mismo, interacción que propiciará que el cliente examine sus componentes y si estos se encontraran disponibles para que su deseo o necesidad sea cumplido en su totalidad.

Por lo que la experiencia positiva o negativa de un producto o servicio, será el cumplimiento o no de las expectativas, lo que hará que el cliente decida o no regresar a adquirir los productos o servicios que se le ofrecen en el mercado por un costo establecido.

Por lo que la calidad significa un determinado nivel de los deseos, necesidades y expectativas del consumidor a cumplir con la obtención del producto o servicio.

1.1.2 Significado de “calidad” -Orientación a la satisfacción del cliente-

Derivado de que la calidad ha tenido su evolución a través de eras y su evolución ha estado acompañada por los gustos y preferencias de los clientes que cada vez más están conscientes de la importancia que esta tiene en los productos, la orientación a la satisfacción de sus requerimientos visualizará la forma que las

empresas realicen el proceso de producción, ya que los requerimientos serán la base de la producción.

“Una posible y clara definición de todos los requisitos del cliente es el primer punto fundamental para el control de calidad efectivo. Ha habido en algunas industrias la tendencia a considerar ciertos requisitos de calidad básicos del cliente como algo “extra”, mientras los clientes suponen que son parte de cualquier producto que compran”. **(5:9)**

El significado de la calidad orientado a la satisfacción del cliente, está dirigida hacia el consumidor, al adaptarse las necesidades presentes y futuras de este al momento de la fabricación de mercaderías, ya que las empresas dependen de la aceptación y el consumo de los productos o servicios, por lo que conseguir la satisfacción incrementa su lealtad hacia la organización.

1.2 Historia de la Calidad

La calidad es tan antigua como el origen de las sociedades humanas, es por esto que el concepto ha evolucionado constantemente a través de cuatro eras:

1.2.1 Era de la inspección de la calidad

“Desarrollo de la calidad a través de la inspección, que inicia con los trabajos artesanales, quienes eran los únicos fabricantes de mercancías, que inspeccionaban cada etapa de la fabricación. Si aparecía un defecto, el artículo era apartado y devuelto. Lo que tenemos a través de los artesanos, es un proceso que se parece mucho a lo que intentamos hacer hoy –gestión de la calidad a través de la inspección-. Sin embargo, la mayor diferencia entre entonces y ahora es el número de artículos producidos”. **(11:28)**

La comparación de los productos de la cadena de producción era la técnica utilizada por los inspectores de esta era, el propósito de esta consistía en encontrar los productos de baja calidad y separarlos de los clasificados como aceptables, este proceso al inicio era realizado previo a su colocación al mercado. Sin embargo el procedimiento de inspección fue aplicado para todo el proceso de producción y entrega final.

En esta era se observaba individualismo al momento de realizar el proceso provocando el desglose de tareas, permitiendo así la irresponsabilidad al momento de detectarse defectos en los productos, y los costos de los artículos dañados se agregaba al precio que el consumidor pagaba por el mismo al momento de su compra.

1.2.2 Era del control de la calidad

Los cambios tecnológicos, la fabricación en masa, la especialización en la producción, detonaron el incremento en la complejidad de los procesos, aunado a la necesidad de la reducción de costos, por lo tanto los métodos de supervisión fueron más específicos, para lo cual se desarrolló la medición de recolección de datos como el método más apropiado para la ejecución de una inspección en la totalidad de los productos. Los datos que se obtenían de cada proceso representaban la información estadística del desarrollo de la producción, que permitían identificar la cantidad de producto que no cumplían con las especificaciones requeridas, permitiendo un mayor control de la estandarización del producto fabricado.

“La gestión de la calidad a través del control, significa tratar con los datos obtenidos del proceso utilizado para la fabricación de productos o servicios. Debido a que los productos o servicios son siempre producidos a partir de las especificaciones del cliente, el control eficaz del proceso de fabricación dará

como resultado un rendimiento coherente y estandarizado que siempre cumplirá con los requisitos. Significa menos pérdidas, más eficacia y, probablemente con mayores beneficios”. **(11:30)**

1.2.3 Era del aseguramiento de la calidad

En la era del aseguramiento de calidad, los beneficios de la calidad, fue aplicada de forma proactiva al momento en que se interrelacionaban las áreas involucradas en el proceso de producción, desde la atención al cliente hasta la producción de un artículo, es decir las áreas de diseño, ingeniería, planeación y actividades de servicio. Siendo una estrategia de las organizaciones garantizar la calidad del producto en el lugar de su fabricación, es decir mediante el desarrollo de un sistema interno que generaba datos que mostrasen que el artículo ha sido fabricado según las especificaciones y que los defectos hayan sido detectados y eliminados del sistema.

“El aseguramiento de la calidad vio una vía de evolución que llevó a la calidad de una perspectiva estrecha, totalmente en manos de los especialistas, a otras mucho más amplias, que incluían una gestión más extensa. Ya no era eficaz la diferenciación y especialización de los trabajos. Ahora era necesario un mayor conocimiento de las implicaciones de la calidad en toda la fuerza trabajadora, en la dirección y, por supuesto, en el cliente”. **(11:31)**

En esta etapa, la calidad estaba garantizada para el cliente, generando confianza al asegurar la calidad en todas las etapas del ciclo del producto dentro de la empresa centrándose en la prevención de defectos.

1.2.4 Era de la calidad a través de la Gestión de la Calidad Total (GCT)

“Ofrece los medios por lo que las organizaciones pueden proporcionar una participación de sus empleados, la satisfacción a los clientes e, igual de importante, competitividad en la organización. Enfatiza la comprensión de la variación, la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados a todos los niveles de la organización en la búsqueda de mejoras continuas. Generalmente, la aplicación con éxito de la GCT requiere los conocimientos de un especialista. Estos expertos pueden ser auditores de calidad, que fijarán los estándares y prácticas de trabajo, o maestros del cambio, para efectuar el cambio en la cultura de la organización”.
(11:33)

Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de exigencias identificadas en el ciclo de Deming consistente en la planificación, implementación, verificación y la actuación.

1.3 Calidad Total

“La calidad total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo”. **(1:46)**

“La calidad total proporciona una concepción global que fomenta la mejora continua en la organización y la implicación de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del cliente externo”. **(1:48)**

La calidad total fomenta la mejora continua en la organización, el cual comienza con el compromiso del nivel estratégico de la organización, la comprensión de los requerimientos de los clientes hasta el involucramiento de todos los miembros de la empresa.

“La mejora continua, es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño”. **(8:66)**

La implantación de programas de mejora continua supone concebir la organización como un todo donde se integran personas y actividades con el objetivo de satisfacer al cliente tanto interno como externo desechando las tareas carentes de valor y mejorando continuamente la actuación de la organización.

La calidad total es también conocida como: Gestión de Calidad Total. GCT, (del inglés Total Quality Management, abreviada en inglés TQM), estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos que integran la organización.

Definición de Gestión de la Calidad Total:

“La GCT, se puede describir como la filosofía de dirección que busca continuamente mejorar la calidad de actuación en todos los procesos, productos y/o servicios en una organización. Que ilustra su compromiso de crecimiento por medio de una estrategia coordinada de trabajo en equipo y de innovaciones, satisfacer las expectativas y necesidades del cliente”. **(11:33)**

La Gestión de la Calidad Total es lograr el compromiso de los involucrados en el proceso, en la realización de las actividades con responsabilidad, con el objetivo de obtener productos y servicios enfocados en los más altos estándares de calidad esperados por el cliente. Tiene que ver con la organización interna que ejerce la determinación de los procesos productivos y de las características y

cualidades de los productos, es decir es la gerencia enfocada al mejoramiento continuo.

Los elementos que se consideran necesarios para las partes constituyentes de la GCT, son: Responsabilidad de la dirección, cultura, herramientas para la calidad, comunicación, formación y educación, clientes, procesos de la GCT y filosofía.

“La mezcla de estos elementos dependen de las circunstancias internas o externas con las que se enfrenta una organización. Esto implicaría que en una organización cada elemento debe ser fácilmente visto, pero no ayuda a determinar las porciones apropiadas de cada uno o el énfasis que se le debe dar”. **(11:32)**

1.4 Costos de la Calidad

Representa una herramienta de decisión, al determinarse las causas de una falla, lo económico que resulta la prevención así como la medición del desempeño, ya que permite conocer el ahorro que se puede generar. Al tener identificado el costo de cada rubro del sistema, se puede determinar las oportunidades de mejora en los procedimientos utilizados.

“Los costos de calidad son los costos totales asociados al sistema de gestión de la calidad y pueden utilizarse como medida de desempeño del sistema de calidad. Se clasifican en costos de: prevención, evaluación, por fallas internas y externas”. **(8:23)**

Costo de prevención, es el costo que la empresa incide con la finalidad de que se eviten errores, fallas, desviaciones o defectos al realizare en las etapas del proceso productivo o administrativo.

El costo de evaluación, corresponde al costo en que la organización incide para la medición, verificación y evaluación de la calidad de los materiales, partes, elementos, producto, proceso o servicios. Dentro del costo de evaluación se consideran los costos para determinar que el sistema de gestión de la calidad se mantenga y controle de conformidad con la planificación establecida y con el cumplimiento de las normas establecidas para el sistema de gestión de la calidad.

Costos por falla internas, corresponde los costos que la empresa incurre antes de la entrega del producto al cliente por fallas detectadas durante el proceso que representan el incumplimiento de los requisitos previamente establecidos.

El costo por fallas externas, es el costo que la empresa incide al incumplir con los requisitos establecidos por el cliente y que estos son identificados por el cliente después de la entrega del producto.

1.5 Sistema de Gestión de la Calidad -(SGC)-

1.5.1 Definición

Para poder definir el sistema de gestión de la calidad, se desfragmentan cada uno de sus componentes de la siguiente manera:

¿Qué es un sistema?: Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí para la obtención de un resultado.

¿Cuál es el significado de gestión?: Es una actividad dirigida y controlada.

Y la calidad como ya se mencionó en los párrafos anteriores es proporcionar a los clientes productos y servicios que cumplan sus requisitos y expectativas.

Por lo tanto un sistema de gestión de la calidad corresponde a las actividades planificadas y controladas e integradas a los procedimientos técnicos y gerenciales, que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos bien documentados para lograr la calidad de los productos o servicios que orientan a la organización para el cumplimiento de los requisitos del cliente en el logro de la satisfacción.

“Un sistema de gestión de la calidad proporciona el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Así mismo, proporciona confianza, tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma consistente”.

(10:68)

1.5.2 Importancia de un sistema de gestión de calidad

La importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, reside en el hecho de que sirve de plataforma para que la organización se desarrolle desde el interior de la organización mediante prácticas de calidad a través de la mejora continua.

“Suministra el marco de referencia para la mejora continua, con objeto de aumentar la probabilidad de alcanzar la satisfacción del cliente y de otras partes. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su

capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma consistente”. **(10:81)**

Por lo que al implementar un sistema de gestión de la calidad, se agrega importancia a las actividades optimizando los procesos, los recursos tanto humanos como financieros, con la finalidad de obtener la satisfacción al cliente.

1.5.3 Las cinco funciones a considerar durante la aplicación de la gestión de la calidad

La planificación, estructura y diseño organizativo, dirección, gestión de recursos humanos y control, son las cinco funciones a considerar durante la aplicación de la gestión de la calidad.

1.5.3.1 Planificación de la calidad

“Planear es el proceso sistemático y estructurado que permite emplear la inteligencia de la organización en la búsqueda de respuestas a preguntas vitales para su diseño, estructura, dirección y control, tomando en consideración la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro”. **(6:3)**

La planificación de la calidad, genera el proceso a realizar para establecer en una institución el sistema de gestión de la calidad.

“El uso sistemático de la planificación de la calidad es vital para la competitividad de una organización. Según Juran y Gryna (1993), la gestión de la calidad estratégica es el proceso de establecer los objetivos de calidad de largo alcance

y definir en enfoque para satisfacer esos objetivos. El proceso general de planificación de la calidad consiste en desarrollar en una organización:

1. Análisis del entorno
2. Misión de la calidad
3. Establecer una política de calidad
4. Generar los objetivos estratégicos de calidad
5. Establecer los planes de acción de la calidad
6. Aplicar la estrategia de la calidad
7. Controlar y evaluar la actuación de la calidad”. **(11:76)**

1.5.3.1.1 Análisis del entorno

“Se requiere un análisis del entorno para asegurar que aquello que quieren los clientes, se consiga. Para ello, se requiere un estudio sistemático, tanto interno como externo. Es decir llevar a cabo un análisis DAFO (Debilidades y Amenazas, Fuerzas y Oportunidades tanto internas como externas).

En relación con los tipos de planes que necesitan ser desarrollados:

Se evaluarán temas estratégicos generales, tales como sectores o tendencias de la industria. Estos incluyen cambios a largo plazo de tecnologías industriales, requisitos y capacidades de los trabajadores, temas legales, ambientales y económicos. El alcance está en línea con el marco del tiempo considerado en el plan estratégico.

Los planes operacionales requieren el análisis de períodos de tiempo mucho más cortos. Será necesario investigar las actuaciones operativas y el efecto de los aspectos a corto plazo que afecten esas actuaciones. Estas incluirán sindicatos”. **(11:77)**

El análisis del entorno es un examen que se realiza en la organización que permite determinar de forma temprana el contexto en el cual se desarrollarán las políticas, programas y proyectos, para la identificación de las oportunidades y riesgos al momento de la ejecución.

La base para el análisis del entorno radica en la información de la organización que es proporcionada para detectar las variables con mayor nivel de complejidad y riesgo.

1.5.3.1.2 Misión de la calidad

La misión de la calidad debe estar estructurada mediante las premisas que guíen al cumplimiento de los objetivos de la institución y que describa el propósito general de la organización lo cual considerará la descripción de la empresa, para quien va dirigido el esfuerzo es decir el mercado objetivo y el factor diferencial entre otras empresas.

“Un elemento crucial es el desarrollo de la misión de la calidad. Proporciona dirección a la organización. Es la razón o propósito fundamental de la existencia de la organización, que la distingue del resto. En relación a la calidad esto se traduce en la razón operativa. Por lo tanto, la misión de la calidad sostiene la misión global de la organización. También ofrece el marco de trabajo donde se co-relacionan todas las actividades de la empresa. Tiene por consiguiente, el rol estratégico de guiar a la organización a través del uso de la política de la calidad”. **(11:77)**

1.5.3.1.3 Objetivos estratégicos de la calidad

Los objetivos estratégicos de la calidad se derivan de la política de calidad de la organización y han de ser alcanzados. Los objetivos de la calidad deben ser

cuantificables para que se conviertan en metas y estas deben ser medibles para verificar su cumplimiento. Son denominados objetivos de la calidad a los resultados a obtenerse cuyo logro es necesario, representan la intención plena de alcanzar para los directivos de la organización, expresan lo fundamental en los logros a obtenerse y su impacto es directo para la supervivencia y desarrollo de la empresa.

“Están relacionados con una necesidad de mejora continua de la calidad. Una vez que han sido desarrollados, tienen que ser aplicados en áreas donde quizá la dirección ya conozca que existen problemas. Así el desarrollo de los objetivos ofrecen la oportunidad de desarrollar el proceso empresarial y posiblemente y más importante el personal”. **(11:80)**

1.5.3.1.4 Política de la calidad

La política de la calidad es la declaración que asume la dirección de una organización de forma pública y documental en cuanto al compromiso con la empresa, para gestionar un sistema de gestión de la calidad, estableciendo los objetivos de calidad que conduzcan a la mejora continua, enfocada a la satisfacción de los clientes, de la propia organización y de terceros, aportando los recursos necesarios y difundiendo la política a todos los miembros de la institución proporcionando a los colaboradores formación para que se realicen las actividades de la organización en consecuencia con los objetivos establecidos. Por lo que corresponde puntualmente a las intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección

“Debe estar relacionada con el compromiso y creencia positiva en las filosofías, principios y prácticas de la calidad, es la primera evidencia visible substancial de que la dirección es objetiva con respecto a lo que quiere conseguir de la calidad.

La política de calidad sirve como el factor integrador que cuantifica la misión como una guía de principios”. (11:78)

1.5.3.1.5 Planes de acción de la calidad

Los planes de acción priorizan las iniciativas más importantes para cumplir los objetivos y metas, son constituidos como las guías que brindan un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Los planes de acción incluyen un estado inicial, un objetivo, un plazo de tiempo, los medios para lograrlos convirtiéndose en un programa riguroso, para lo cual estos se establecen mediante indicadores de cumplimiento los cuales deben ser revisados periódicamente.

“Las acciones son similares a la estrategias, formulan los cursos o estrategias planificadas que son necesarias para cumplir tareas de la calidad. Las acciones forman la base sobre las cuales descansan las estrategias en términos de aplicación y evaluación de resultados. Los planes de acción son necesarios para asegurar la continuidad del plan de calidad”. (11:80)

1.5.3.1.6 Aplicación de la estrategia de calidad

La aplicación de la estrategia de calidad sirve para que se seleccionen los mejores caminos que lleven hacia el logro de los objetivos, obteniendo los resultados en el tiempo establecido con los recursos asignados considerando todos los aspectos claves para lograr hacer realidad la misión y visión de la organización.

“Una de las fases más importantes del proceso de planificación de la calidad es su aplicación. Los aspectos de la aplicación incluyen: Educación y formación,

participación, cultura, tecnología, autoridad/poder, estructura compensatoria y estructuras organizativas”. **(11:80)**

1.5.3.1.7 Control y evaluación de la estrategia de calidad

“Los planes de calidad requieren un continuo control para asegurar su efectividad. Esto significa desarrollar sistemas de control a todos los niveles del plan. Se llevan a cabo al contrario de la aplicación del plan de calidad, ya que los planes de calidad se aplican de arriba hacia abajo, mientras que el control y evaluación se realizan desde abajo hacia arriba. El elemento crucial es la generación de datos día a día. Los datos recogidos y el uso de herramientas de la calidad ofrece las medidas estadísticas y reales de la actuación de la calidad”. **(11:81)**

El control y evaluación de la estrategia de calidad garantiza que una empresa logre lo que se propone llevar a cabo, mediante la comparación del rendimiento con los resultados deseados, proporcionando retroalimentación para la toma de decisiones, ya sean estas preventivas o correctivas.

1.5.3.2 Organización para la calidad

“Una organización efectiva supone el desarrollo de las tareas estructurales, procesos y recursos para que los objetivos de esta organización se cumplan con eficacia”. **(11:106)**

La organización de la calidad propicia el ambiente adecuado para la implementación de un sistema de gestión de calidad, con la determinación de una estructura adecuada de la organización. Asegurando la participación de todos los integrantes de la institución, definiendo para el efecto una organización acorde con el SGC para su pleno desarrollo.

1.5.3.2.1 Estructura organizativa

“Estructura quiere decir desarrollar un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas, grupos y departamentos para llevar a cabo los objetivos fijados por la organización. La estructura organizativa refleja decisiones pasadas de la dirección. También refleja la respuesta de la dirección sobre quién hará qué y cómo”. **(11:106)**

“Está constituida por el sistema formal de tareas, y por la forma de delegar autoridad, coordinar acciones y utilizar los recursos para lograr las metas de la organización”. **(6:326)**

Entendiendo por estructura organizacional como los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado, determinando la manera en que las tareas están formalmente divididas, agrupadas y coordinadas, así como también recoge el conjunto de relaciones establecidas por la dirección.

Siendo por lo tanto la representación formal de las relaciones laborales, define las tareas por puesto y unidad y señala como deben coordinarse.

1.5.3.2.2 Diseño organizativo

“Aplicar el diseño organizativo significa determinar las relaciones operativas entre la cantidad de especialización de un trabajo, la cantidad de delegación y autoridad dada a los que afecta determinado trabajo, y el grado de control con el que las personas deben operar. Los directivos deben tener en cuenta que una organización orientada a la calidad tenderá hacia un alto grado de delegación, autoridad y control, unido a una reducida cantidad de especialización. Un organigrama es un resultado visible de este desarrollo. También muestra la

disposición de la línea (dominio) y de staff (apoyo), indica la cadena de mando, donde las personas conocen la línea clara de autoridad”. **(11:107)**

“Se refiere al proceso de gestión de la estructura de la organización, cuyo propósito es permitir que ésta pueda realizar y coordinar las acciones necesarias para alcanzar sus metas. El comportamiento de la organización es el resultado de su diseño y de los principios que subyacen en su operación”. **(6:326)**

Siendo una disciplina que se ocupa de la creación y/o cambio de la estructura de una organización, incluye los elementos de patrón de relaciones y obligaciones formales a través del descriptor de puestos de trabajo, forma en que las diversas actividades son asignadas a diferentes departamentos y/o personas, relaciones de poder, de status y jerarquía de la organización, políticas, procedimientos y controles formales que guían actividades y relaciones de la gente en la organización.

Para lo cual la estructura organizativa formal explica la manera en que las tareas están formalmente divididas, agrupadas y coordinadas, siendo su representación gráfica el organigrama.

1.5.3.2.3 Diseño del puesto de trabajo

Es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante.

“El diseño del puesto de trabajo es la principal influencia en la estructura de la organización. Cuanto más grande es una organización mayor será la

especialización. El diseño del puesto de trabajo, por tanto, es un aspecto muy importante de la organización orientada hacia la calidad”. (11:109)

1.5.3.3 Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos influye en el desarrollo de la calidad al realizar procesos de reclutamiento, selección, inducción y capacitación relacionadas con los descriptores de puestos enfocados a la calidad para el aseguramiento de personal competente para el desarrollo de las actividades y cumplimiento de objetivos, así también se encuentra relacionado con el mantenimiento de los empleados a través del desarrollo de la motivación.

“Es el proceso de diseño de las medidas y actividades de la fuerza de trabajo para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la organización. Con respecto a esto, la calidad y los recursos humanos están en sintonía. Ambos tratan de garantizar que los objetivos de la organización se cumplan de la forma más eficaz”. (11:156)

Los elementos considerados en la gestión de recursos humanos son:

- **Reclutamiento**

“Es el proceso de establecer aquel conjunto de actividades centradas en la organización que trata de promocionar y de contratar a los candidatos más apropiados, con las capacidades, competencias y actitud requerida para llevar a cabo una tarea relacionada con el trabajo”. (11:159)

Este elemento atrae a los candidatos para cubrir las necesidades de la organización, su diseño va alineado con los requerimientos de los puestos de trabajo detallados en los descriptores de puestos.

- **Selección**

“Es el proceso por el cual uno o más candidatos son elegidos por ser los que mejor cumplen las condiciones del trabajo ofrecido”. **(11:159)**

El cumplimiento de las condiciones de trabajo será a través del análisis de los requerimientos del proceso de selección, los cuales son: Evaluación de la solicitud, comprobación de referencias, comprobación de conocimientos básicos, entrevista previa, pruebas relacionadas con el empleo, pruebas psicológicas, entrevista posterior a las pruebas, oferta condicional y decisión final.

- **Inducción y entrenamiento o adiestramiento**

El objetivo de la inducción (introducción) y entrenamiento o adiestramiento, es lograr que los nuevos integrantes identifiquen la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos.

La inducción o “Introducción, donde el personal es introducido en la organización a través de la familiarización con un nuevo trabajo”. **(11:162)** En la inducción se detalla el proceso productivo y las políticas generales de la organización, así como el organigrama general de la institución, historia, misión, visión, valores y objetivos. El entrenamiento “incluye el desarrollo de conocimientos específicos del trabajo y conocimientos de los métodos, procesos y técnicas asociadas con el oficio o vocación particular y, por tanto, no es relativo a la gestión por naturaleza.” **(11:162)** Por lo que en el entrenamiento se orienta al nuevo colaborador sobre las actividades a desempeñar para lo cual se le explica su perfil de puesto y la responsabilidad de estas dentro de la organización, se debe profundizar en todos los aspectos relevantes del cargo de forma clara

considerando la seriedad y el grado de responsabilidad, la etapa de entrenamiento la debe desarrollar el responsable del área.

- **Formación y desarrollo**

“La necesidad de que tanto los empleados como los directivos reciban la suficiente formación y adiestramiento está estrechamente relacionada con la implementación de un sistema de calidad”. **(14:42)** El capacitar evidentemente proporciona las competencias que se requieren para el desarrollo y realización de las personas para que estas aprendan a generar los resultados que desea.

“Se incorpora el concepto de “competencia” y se establece la necesidad de evaluar la efectividad de la formación proporcionada. Se debe asegurar que los empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad”. **(1:54)**

La formación del personal es necesaria al implementar un sistema de gestión de calidad ya que los colaboradores tienen que contar con las competencias para la realización de las actividades asignadas y llevar a cabo los procesos sin ningún inconveniente.

- **Valoración del desempeño**

“Es la valoración sistemática de los resultados del rendimiento del trabajo de una persona. Esta puede proporcionar una retroalimentación positiva a los trabajadores, puede utilizarse como base para la evaluación del reclutamiento y para determinar qué niveles de rendimiento se pueden alcanzar en cada categoría de trabajo”. **(11:163)**

La valoración del desempeño o evaluación de desempeño es el proceso de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficiencia con la que los colaboradores realizan una actividad así como la responsabilidad en el puesto de trabajo. El objetivo de la valoración del desempeño es estimar la excelencia y las competencias de una persona, así como en valor en sus contribuciones a la organización, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de sus potencialidades de desarrollo.

- **Retribución**

La retribución o pago salarial “es lo que obtienen los trabajadores por llevar a cabo las tareas dentro de la organización. En términos básicos, es el intercambio de trabajo manual o mental por financiamiento económico, la cual podrá ser directa (salarios o extras), o indirecta (vacaciones u otros beneficios), o beneficios no monetarios, reconocimiento y autoestima generada en relación con la posición conseguida en la organización”. **(11:163)**

La retribución es también denominada como salario, y corresponde al pago monetario más todos los demás beneficios que recibe un colaborador luego de realizar una tarea de forma periódica. De acuerdo con las disposiciones de la empresa la retribución puede ser de forma diaria, semanal, quincenal o mensual

1.5.3.4 Dirección

La dirección es la parte esencial ya que es quien ejecuta el sistema de gestión de la calidad.

Por lo que Dirección se relaciona con “un conjunto de actividades dirigidas hacia los recursos de una empresa, con la finalidad de lograr las metas de la organización de una manera eficaz y eficiente, es el proceso de obtener actividades eficazmente acabadas con y a través de otras personas”. **(11:4).**

La dirección se compone por los elementos de: liderazgo, comunicación, motivación y trabajo en equipo, para la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional y como guía de los esfuerzos, para el logro de los objetivos institucionales.

1.5.3.4.1 Liderazgo

“El liderazgo es el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos organizaciones por medio del cambio”. **(12:6)**

Es el arte de dirigir e influir sobre las personas para que con una buena disposición y entusiasmo logren las metas del grupo. El liderazgo gerencial se entiende como, el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo e influir en ellas, a través de un proceso de comunicación.

“El estilo de liderazgo, es la combinación de rasgos, habilidades y comportamiento que los líderes utilizan cuando interactúan con los seguidores. Un precursor del enfoque del comportamiento reconoció los estilos de liderazgo autocrático y democrático”. **(12:70)**

Los líderes son personas que poseen características para mantener la cohesión, coordinación, motivación, rendimiento y alta calidad del trabajo, así como un estado emocional estable, disposición para asumir responsabilidades, ética de la conducta, capacidad de comunicación, autoritarismo, energía y madurez. Sin embargo estas características no se encuentran en una sola persona y para ello se han clasificado en varios estilos siendo los más reconocidos:

- “El estilo de liderazgo autocrático. El líder autocrático toma las decisiones, indica a los empleados qué hacer y supervisa a los trabajadores muy de cerca”. **(12:70)**

En este estilo de liderazgo, el líder ordena y espera que sus órdenes sean acatadas puntualmente, su característica radica en el positivismo y dogmatismo, dirige mediante el ofrecimiento de recompensas o castigos, se tiene la firme creencia de que es la base para la obediencia. El líder autocrático asume la responsabilidad en la toma de decisiones.

- “El estilo de liderazgo democrático. El líder democrático alienta la participación en la toma de decisiones, trabaja con los empleados para determinar que hacer y no supervisa de cerca a los trabajadores”. **(12:70)**

El líder democrático toma decisiones con base a un consenso con sus subalternos, lo cual fomenta la participación de los colaboradores, la comunicación y la toma de decisiones compartida para lograr el involucramiento total de los colaboradores en la realización de los procesos así como el de adquirir responsabilidad.

Es importante resalta que para la gestión de la calidad es necesario un liderazgo que conduzca al éxito en tanto que “el liderazgo de calidad, basado en una extensión de los conceptos de calidad, proporciona un método flexible para dirigir las complejas cuestiones de la gestión de la calidad que afrontan las organizaciones hoy en día”. **(11:116)**

La interacción de un líder enfocado en la calidad se encuentra directamente asociado al nivel de motivación en que se encuentren los colaboradores para desarrollar efectivamente los procesos del sistema de gestión de la calidad de la institución, debe maximizar su potencial al influir en las personas para el cumplimiento de los objetivos establecidos, considerando el potencial de su equipo de trabajo, las debilidades y el grado de compromiso que poseen con la organización.

1.5.3.4.2 Comunicación

“La comunicación es el proceso de transmisión de información y significado. La verdadera comunicación se presenta sólo cuando todas las partes entienden el mensaje (información) desde la misma perspectiva (significado). Así, las comunicaciones son cruciales para el éxito organizacional”. **(12:189)**

Para el funcionamiento organizacional la comunicación es fundamental puesto que mediante esta se establecen las relaciones interpersonales, y que de acuerdo a las necesidades que se presenten el directivo deberá utilizar la comunicación cara a cara, comunicación grupal o la comunicación oral directa, dentro de estructuras formales interpretándose esta como la comunicación interna tanto directa como mediática, formal o informal.

Derivado que la información es un recurso vital para el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad, la comunicación se convierte en el facilitador indispensable para la corriente de información a todos los niveles de la organización.

1.5.3.4.3 Motivación

“La motivación es cualquier cosa que influya en el comportamiento en busca de un cierto resultado, es una búsqueda de beneficio personal”. **(12:79)**

“Es un requisito básico en la aplicación de las técnicas de la gestión de la calidad, ya que son las personas las que realmente llevan a cabo el trabajo en una organización y los directivos han adoptado las técnicas de motivación para mejorar los rendimientos individuales. Como consecuencia, la teoría de la motivación juega un papel muy importante en el desarrollo de los líderes o directivos de las organizaciones orientadas hacia la calidad”. **(11:126)**

La motivación se refiere a todo aquello que impulsa para actuar de determinada manera, debido a que la motivación de las personas puede ser compleja, el líder debe tener la fuerza para impulsar a los colaboradores para la obtención de los resultados planificados. Por lo que siendo los colaboradores de una institución la fuerza laboral vital para el desarrollo de las actividades de una organización para obtener los resultados, la motivación es una habilidad necesaria que deben dominar los directivos.

1.5.3.4.4 Trabajo en equipo

“Un equipo es un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos comunes. En el trabajo en equipo se parte de una unidad de propósito y la gente aporta sus conocimientos y sus acciones, con roles complementarios que se van adaptando según se requiera”. **(8:116)**

El trabajo en equipo se desarrolla con la interacción de las personas para la generación de los resultados deseados, son personas que trabajan en la misma dirección, con buena coordinación.

1.5.3.5 Control

“El control es una medida reactiva. Su aplicación trata de asegurar que los resultados de un proceso se ajustan a cierto grado a las especificaciones planificadas. Debido a que buena parte del control de la calidad requiere acciones directa en el punto de producción, se necesita que los trabajadores de producción ejerzan autocontrol sobre el proceso”. **(11:193)**

Es una estrategia que busca ofrecer y satisfacer a los clientes, asegurando el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida, mediante el proceso que se

emplea con el fin de cumplir con los estándares a través del desempeño de los colaboradores al realizar las actividades.

1.5.3.5.1 Del control de la calidad

“Cubre la inspección, evaluación y rectificación de los sistemas. Es parte tanto de la función convencional de control como de la GCT.” **(11:38)**

Debe evaluar el comportamiento real de la calidad, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos para, luego, actuar reduciendo las diferencias.

“Las herramientas de gestión de la calidad proporcionan un medio a los individuos y a los grupos para implantar procesos de control de la calidad, monitorizar esos procesos y solucionar cualquier problema que se derive de ellos”. **(11:198)**

El control de la calidad, permite controlar las especificaciones requeridas para que un producto sea de calidad de conformidad con las necesidades del cliente, lo que permite el perfeccionamiento de la organización al momento de implementarse. Para que el control de la calidad se desarrolle efectivamente existen las herramientas de gestión de la calidad que son las utilizadas habitualmente y estas pueden ser aplicadas en cada una de las etapas en el desarrollo de los procesos de mejora, la finalidad de estas herramientas es identificar problemas, sus causas a través del análisis para la toma de decisiones y la elección de la mejor alternativa. Así mismo corresponden un sistema de controles que permiten la evaluación del control y el seguimiento de acciones. Debido a que es una denominación proporcionada a un conjunto fijo de técnicas gráficas que son útiles para la solución de problemas relacionados con la calidad.

Se les denomina, básica, ya que son apropiadas para personas con poca formación en la materia de estadística.

Las siete antiguas herramientas de la calidad son los diagramas de flujo, hojas de control o de verificación, histogramas, diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión y gráfica de control.

1.5.3.5.2 Diagramas de flujo

“Los diagramas de flujo son instrumentos relativamente simples que ilustran el flujo del proceso que está siendo examinado; en este flujo se muestra la secuencia de eventos del proceso. Son particularmente útiles para comprender la configuración de las entradas, el proceso y las salidas”. **(11:198)**

Los diagramas de flujo son conocidos también como mapa de proceso o diagrama de actividades, corresponden a la representación visual de la secuencia de actividades en un proceso, ofrecen objetividad para la solución de problemas. Se les llama diagramas de flujo debido a que para representarlos se utilizan símbolos que son conectados a través de una flecha que indica la secuencia del proceso a describir.


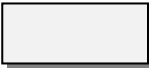


Los diagramas de flujo cuentan con símbolos universales de:

- Terminador: Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso, la diferencia se encuentra en la dimensión del símbolo.
- Proceso: Se utiliza para representar una instrucción, un paso o bien una actividad del proceso o simplemente cualquier tipo de operación.

- Decisión: Este se utiliza para la toma de decisiones, ramificaciones para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos
- Conector: Este es utilizado para enlazar dos símbolos de un diagrama a través de un conector de salida y un conector de entrada. Esta forma un enlace en la misma página del diagrama.
- Conector fuera de página o que pasa a la siguiente página: Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentra en la misma página.

Cuadro No. 1

Símbolos para elaborar el diagrama de flujo

#	Nombre del Símbolo	Símbolo
1	Inicio y fin... Insumos para... Resultados de...	
2	Operación	
3	Decisiones pendientes	
4	Dirección del flujo de las actividades	

Fuente: Calidad Total y Productividad. Humberto Gutiérrez Pulido.

Edición 03. Página 200.

1.5.3.5.3 Hoja de control o de verificación

“Las hojas de control son usadas con el propósito de recoger datos. Éstas involucran cálculos de frecuencia. El proceso consiste simplemente en el recuento de la frecuencia de una categoría dada y su anotación”. **(11:198)**

La hoja de control o de verificación sirve como herramienta en la recolección de datos basados en la observación de un proceso, para su utilización se realiza un formato de forma sencilla con los datos a recolectar mediante la utilización de la tabulación de columnas y este debe ser de forma impresa, el objetivo es la verificación del comportamiento del proceso para la detección de la frecuencia de errores.

El formato de la hoja de control o de verificación puede variar dependiendo de las necesidades de la información que se requiera analizar.

Cuadro No. 2

Hoja de verificación para distribución de procesos

Hoja de verificación para distribución de procesos										
Producto _____		Fábrica _____			Especificaciones _____					
Sección _____			Grupo _____			Fecha _____				
Frecuencia total	3	7	13	20	24	20	8	4	2	0
Frecuencia	25									
	20				---					
	15			---	---	---				
	10			---	---	---	---			
	5		---	---	---	---	---			
		---	---	---	---	---	---	---		
		---	---	---	---	---	---	---	---	
		---	---	---	---	---	---	---	---	---
		---	---	---	---	---	---	---	---	---
	Dimensiones	3.6	3.7	3.8	3.9	4.0	4.1	4.2	4.3	4.4
	Especificación Inferior						Especificación Superior			

Fuente: Calidad Total y Productividad. Humberto Gutiérrez Pulido. Edición 03. Página 189.

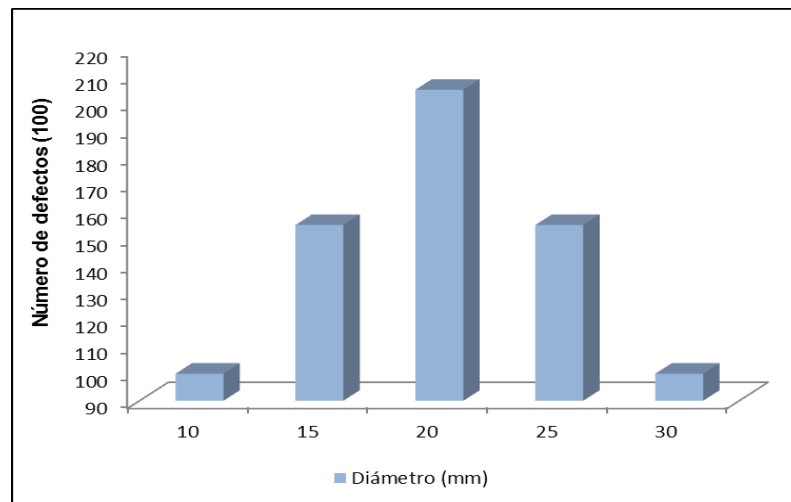
1.5.3.5.4 Histograma

“Los histogramas son una representación gráfica de un conjunto de datos dados y son utilizados, por ejemplo, para visualizar los datos generados en las hojas de control”. **(11:199)**

Los histogramas son instrumentos gráficos que permiten representar la distribución de un estudio realizado, estos también son llamados diagramas de

distribución de frecuencia, se representan mediante barras verticales, las cuales reflejan un intervalo o clase, la altura de la barra representa el valor de la frecuencia del intervalo en análisis.

Imagen No. 1
Histograma



Fuente: Gestión de la Calidad Total un Texto Introductorio. Paul James. Página 201

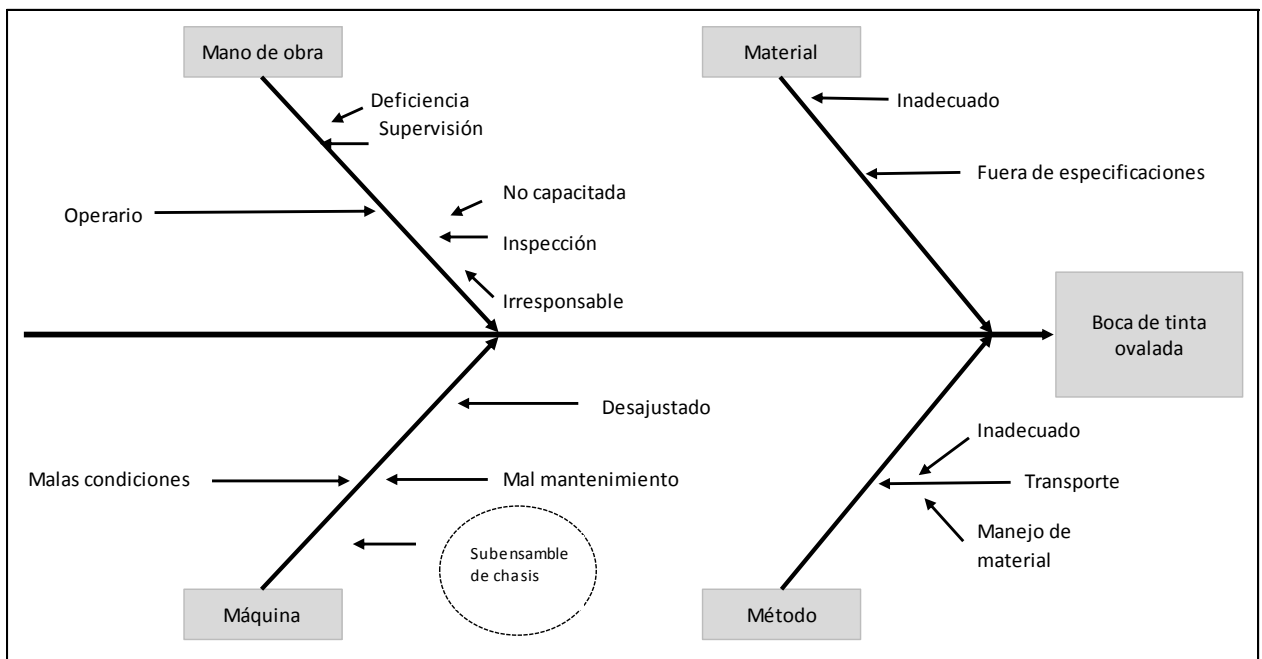
1.5.3.5.5 Diagrama causa – efecto, diagrama de espina de pescado o diagrama Ishikawa

“El objetivo directo de los diagramas causa-efecto es la solución de la causa de un problema en lugar de la solución de los síntomas de un problema dado”.
(11:199)

El diagrama causa y efecto representa varios elementos es decir las causas de un sistema las cuales pueden estar contribuyen a un problema es decir el efecto del problema. Se le llama diagrama de espina de pescado por la forma que tiene al momento de representar las causas posibles del problema, siendo el problema

la columna de las espinas. Así también es conocido como diagrama Ishikawa en virtud de ser el Doctor Kaoru Ishikawa quien lo creó.

Imagen No. 2
Diagrama causa y efecto



Fuente: Calidad Total y Productividad. Humberto Gutiérrez Pulido. Edición 03. Página 193.

1.5.3.5.6 Diagrama de Pareto o regla 80 - 20

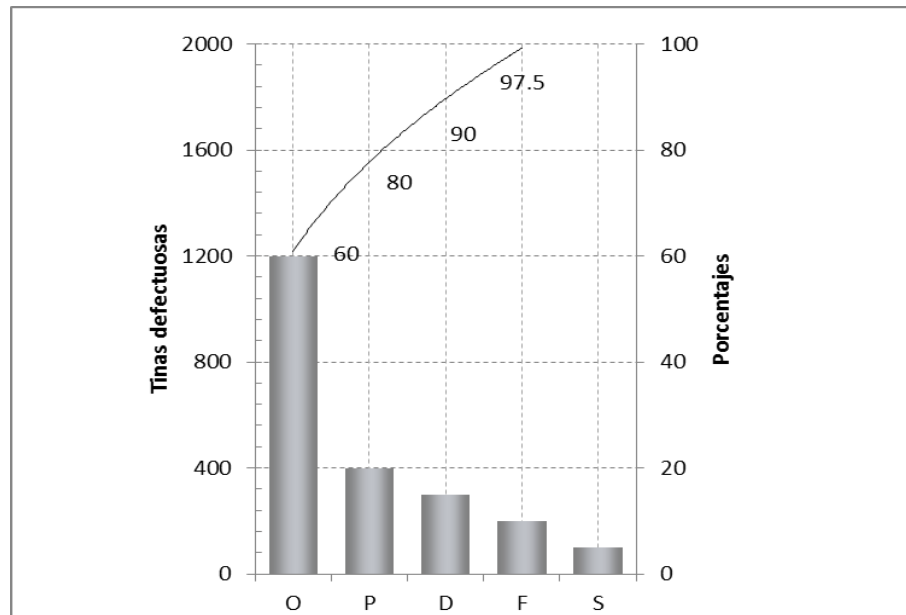
“El análisis de Pareto es un intento de reducir el centro de atención de los pocos vitales. Los datos que provienen de las hojas de control podrían ser evaluados utilizando este método” (11:200)

El diagrama de Pareto sirve para ordenar analizar los datos recopilados en las hojas de verificación, proporciona información para el estudio de las fallas a nivel industrial o comercial, fenómenos sociales, naturales entre otros. El diagrama de

Pareto consiste en ordenar de forma ascendente los datos recopilados. A el diagrama de Pareto se le denominada la regla 80 – 20 debido al principio de Vilfredo Pareto en el cual se determina que el 80% de los problemas se pueden solucionar, si se elimina el 20% de las causas que lo originan.

Imagen No. 3

Diagrama de Pareto



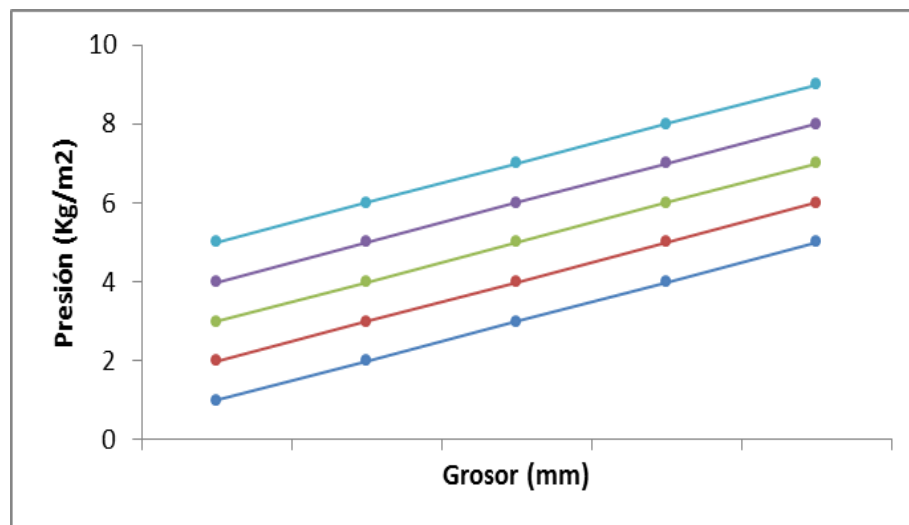
Fuente: Calidad Total y Productividad. Humberto Gutiérrez Pulido. Edición 03. Página 180.

1.5.3.5.7 Diagramas de dispersión

“Los diagramas de dispersión están basados en la aplicación del análisis de regresión y la representación gráfica del resultado. El diagrama es establecido evaluando la relación entre dos conjuntos de variables. La tendencia o correlación estadística desarrollada por el análisis de regresión proporciona una base para la interpretación del diagrama”. (11:202)

El diagrama de dispersión es una herramienta gráfica que permite el análisis de información y la identificación de la relación existente entre dos variables, en la cual se determina la dependencia o influencia que tiene una variable sobre la otra, permitiendo ver la posible correlación entre estas.

Imagen No. 4
Diagramas de dispersión



Fuente: Gestión de la Calidad Total un Texto Introductorio. Paul James. Página 203.

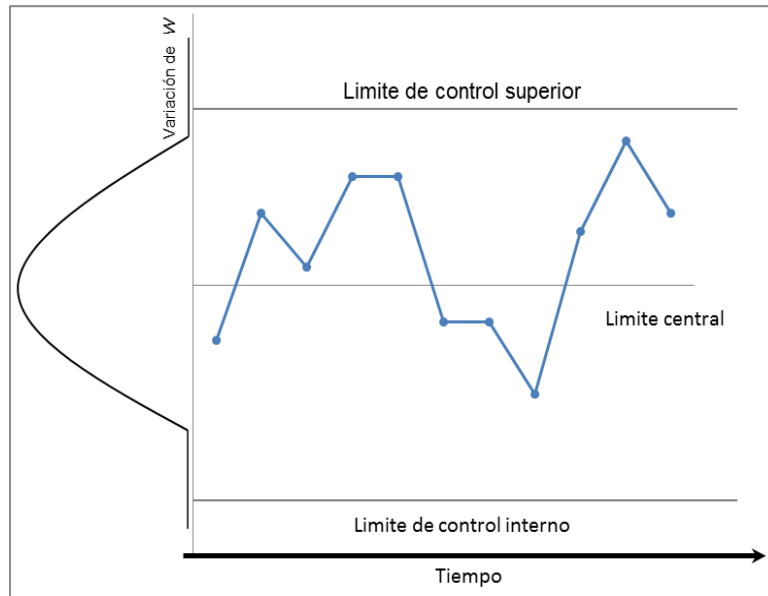
1.5.3.5.8 Gráfico de control

“Un gráfico de control es una representación gráfica de una características de la calidad que ha sido medida”. **(11:202)**

El gráfico de control muestra el desempeño y la variación de un proceso o algún indicador de la calidad o productividad, muestran la estabilidad de los diferentes procesos y poder prever posibles fallos, es útil para establecer los límites de variación dentro de un proceso.

Imagen No. 5

Gráfica de control



Fuente: Calidad Total y Productividad. Humberto Gutiérrez Pulido. Edición 03.
Página 220.

1.6 Municipalidad de Guatemala

1.6.1 Definición

“La Municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesita en una ciudad o un pueblo. Una función importante de la Municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio”. **(19:s.p)**

La Municipalidad de Guatemala, genera sus recursos financieros de los servicios que proporciona en el municipio y recibe un aporte de conformidad con lo ordenado en la Constitución Política de la República de Guatemala, “Artículo 257. Asignación para las municipalidades. El organismo Ejecutivo incluirá anualmente

en el Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado un diez por ciento del mismo para las municipalidades del país. Este porcentaje deberá ser distribuido en la forma que la ley determine, y destinado por lo menos en un noventa por ciento para programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes”. **(13:338)**

1.6.1.1 Estructura organizacional

Para su funcionamiento y atender las necesidades de los vecinos de la ciudad de Guatemala, se cuenta con una estructura definida la cual a continuación se describe:

Concejo Municipal, es el órgano de más alto nivel en el Gobierno Municipal, encargado de emitir los acuerdo y ordenanzas. Está integrado por el Alcalde, diez concejales y tres Síndicos electos popularmente.

Alcaldía Municipal, encabezada por el Alcalde, que es la primera autoridad del Municipio, quien desempeña la Presidencia del Concejo Municipal y funge como representante legal de la Municipalidad.

Secretaría de Asuntos Sociales, Unidad dirigida por la Esposa del Alcalde, quien es apoyada por un equipo de damas voluntarias. Propiciando condiciones que permiten el desarrollo social, cultural y educativo de la población infantil del Municipio de Guatemala. Esencialmente para aquellas que se encuentra en condiciones de precariedad, marginalidad y expuesta a riesgo.

Secretaría General, encargada de dar apoyo jurídico y notarial directo al Concejo Municipal y al Alcalde, así como del refrendo de los Acuerdos y Resoluciones

emitidas por el Concejo Municipal y la Alcaldía. Además tramita y controla los expedientes municipales.

Juzgado Municipal, resuelve las controversias entre la Municipalidad y los ciudadanos, para la interpretación y/o cumplimientos de leyes y ordenanzas municipales, emitiendo sanciones cuando exista alguna infracción.

Juzgado de Tránsito, velan por el estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones en materia de tránsito, es un ente mediador entre los vecinos sancionados y los policías municipales de tránsito, para lo cual existen tres juzgados, primero de tránsito, segundo de tránsito y tercero de tránsito.

Dirección Jurídica, atiende solicitudes de carácter legal entre los vecinos y la Municipalidad de Guatemala.

Auditoría, ejerce el control interno, evaluando y examinando las operaciones contables, financieras y administrativas para el uso adecuado de los recursos, informando las operaciones y resultados de cada una de ellas.

Alcaldías auxiliares, son las encargadas de gestionar solicitudes presentadas por los comités únicos de barrios relacionadas con servicios de la Municipalidad.

Gerencia EMPAGUA, es responsable de administrar y garantizar el suministro de agua potable, drenajes y alcantarillados, así como el mantenimiento, mejoramiento y ampliación de dichos servicios, en la ciudad de Guatemala y en su área de influencia urbana.

Gerencia Municipal, coordina todas las operaciones y el funcionamiento de las Dependencias y Empresas Municipales entre sí. Da apoyo a las diversas

actividades administrativas en diferentes áreas, buscando que se mantenga coherencia en su trabajo y con el Plan de Gobierno Municipal.

Dirección General de EMETRA, es responsable de regular el tránsito y transporte colectivo del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana. Vela por las mejoras en la prestación de los diferentes servicios de transporte registrados y fluidez vehicular. Además, promueve la educación vial por medio de campañas de orientación y capacitación periódica a diferentes grupos específicos.

Gerencia EMT, La Empresa Municipal de Transporte de la Ciudad de Guatemala tiene como fin prestar servicio de transporte urbano público a los vecinos y visitantes de la ciudad. Opera el sistema TRANSMETRO y sus rutas alimentadoras.

Bomberos Municipales, el benemérito cuerpo de Bomberos Municipales de Guatemala, es una institución fundada el 10 de agosto de 1956, por el Alcalde Ing. Julio Obiols con el fin de proteger bienes y salvar vidas de los guatemaltecos. Esta institución atiende servicios y emergencias como incendios, rescates, desastres naturales, accidentes y tiene programas de prevención y capacitaciones a entidades públicas y privadas.

Dirección de Recursos Humanos, coordina la contratación y administración de personal de la Municipalidad de Guatemala.

Dirección Financiera, encargada de la recaudación y la administración de los recursos financieros municipales, así como el manejo y control de los activos y pasivos de la institución.

Dirección de Abastos, ejecuta la planificación, construcción y administración del sistema municipal de abastecimiento minorista, conformado por los 23 mercados

municipales, y mayorista en la Central de Mayoreo “CENMA”. Además mantiene control permanente de limpieza y seguridad en las instalaciones del mismo, para los vecinos que compran allí.

Dirección Administrativa, responsable de mantener y preservar los bienes muebles e inmuebles de la Municipalidad de Guatemala, y garantizar los distintos servicios como agua, energía eléctrica, combustibles y comunicaciones en las diferentes dependencias municipales.

Sub-dirección de Atención al Vecino, su función principal está orientada hacia el vecino, brindar atención, servicios e información en un ambiente cordial y cálido, tanto a los vecinos como a todas aquellas personas que visitan el Palacio Municipal, como una de las cinco agencias “Mini Munis”, para realizar sus pagos y trámites. Y le da seguimiento a las denuncias y consultas que los vecinos presentan por medio del call center 1551.

Dirección de Medio Ambiente, responsable de velar por la calidad del medio ambiente de la ciudad, manteniendo los parques, áreas verdes y el vivero municipal, así como la disposición de los desechos sólidos, además de disminuir la contaminación visual y auditiva.

Dirección de Desarrollo Social, coordina los proyectos de la imagen de la Municipalidad, tanto a lo interno como a lo externo, a través de la ejecución de planes, proyectos, organización de eventos y actos protocolarios, producción y publicación de material informativo; y trabaja permanentemente con los medio de comunicación masivos y alternativos.

Dirección de Salud y Bienestar, impulsa la formación, gestión, monitoreo y evaluación de estrategias, políticas, planes y programas participativos y de calidad, para la promoción de estilos de vida saludables.

Dirección de la Policía Municipal, vela por los bienes municipales y apoya en el mantenimiento del orden y la seguridad en los edificios y espacios administrados por la Municipalidad, en colaboración con otros cuerpos de seguridad.

Dirección de Movilidad Urbana, tiene como principal función, asegurar el balance entre la necesidad de movilidad y las ofertas de transporte y vialidad, mejorando además la seguridad vial y reduciendo el impacto sobre el ambiente.

Dirección Informática, se encarga de brindar atención al usuario interno, actualizando el hardware y software de los equipos de cómputo y dando mantenimiento preventivo y correctivo del mismo. También se encarga de administrar la red y de generar nuevas aplicaciones para optimizar la labor municipal.

Dirección de Obras, analiza, diseña, coordina y ejecuta obras de infraestructura vial y se encarga de su mantenimiento, tales como señalización vial, bordillos, banquetas, pasos a desnivel, entre otros.

Dirección de Comunicación Social, coordina y ejecuta los proyectos de la imagen de la Municipalidad, es el encargado de la organización de eventos protocolarios, y trabaja permanente con los medios de comunicación masivos y alternativos.

Dirección del Centro Histórico, vela por la conservación, recuperación y revitalización del patrimonio tangible e intangible del Centro Histórico y de los conjuntos históricos de la Ciudad de Guatemala, buscando rescatar el valor histórico y urbanístico, y promover la actividad económica y cultural. Es el encargado de realizar el Festival del Centro Histórico, del mes de Agosto.

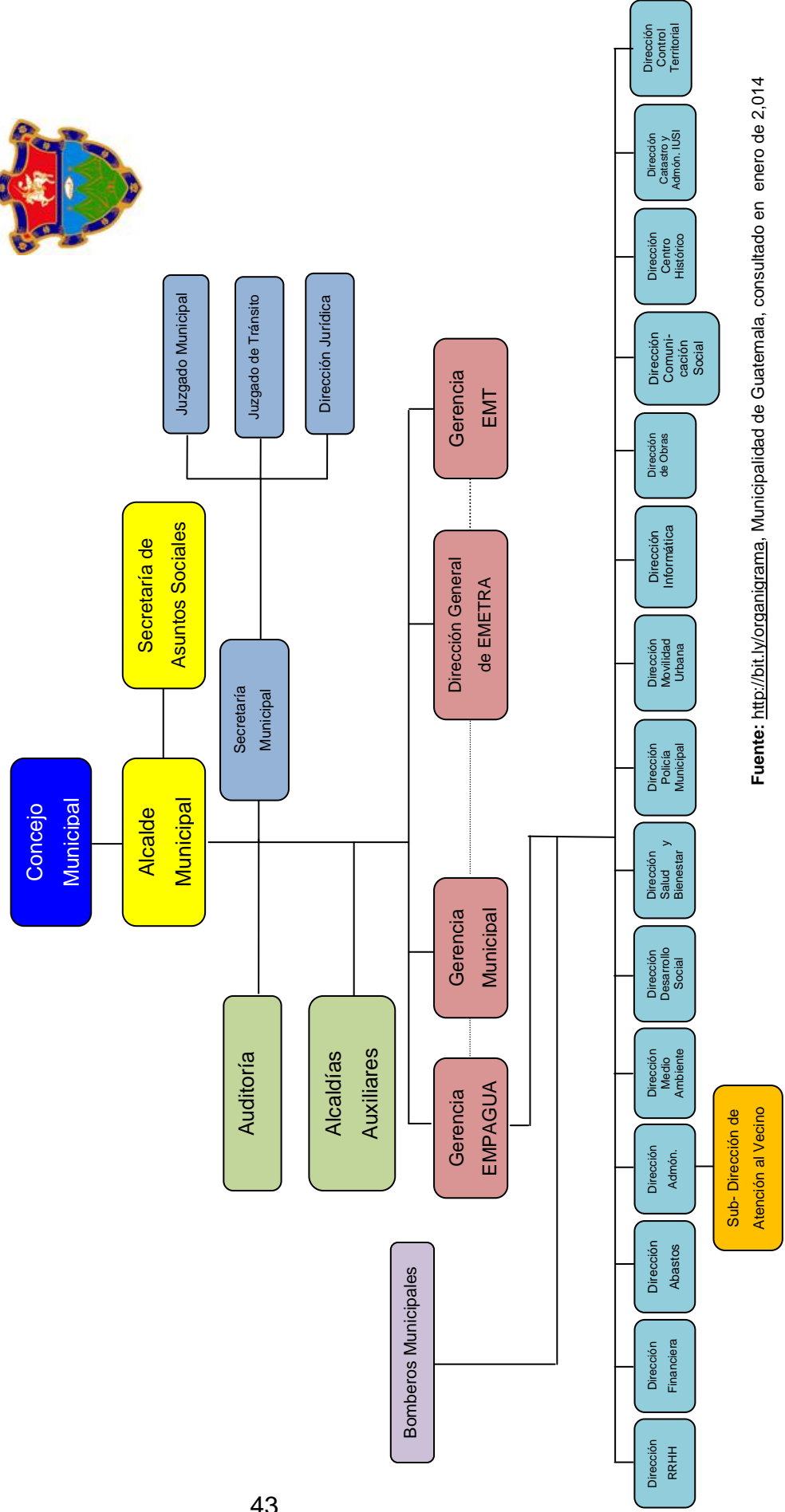
Dirección de Catastro, encargada de mantener el inventario actualizado sobre los bienes inmuebles del Municipio de Guatemala, con el objeto de tener su correcta identificación física, jurídica, económica y fiscal. Además administra el Impuesto Único sobre Inmuebles -IUSI-, basado en el valor de los inmuebles registrados en el catastro y apoya al proceso de su recaudación.

Dirección de Control Territorial, supervisa las construcciones de inmuebles privados, estatales e infraestructura pública que se llevan a cabo en jurisdicción del Municipio de Guatemala, tales como: construcciones, ampliaciones, demoliciones, movimientos de tierra, cambio de uso de inmuebles, desmembraciones, cerramiento de calles, pasarelas, instalación de anuncios, postes, ductos, entre otros.

A continuación en la imagen 6, se presenta el organigrama oficial de la Municipalidad de Guatemala.

1.6.1.2 Estructura

Imagen No. 6
Organigrama actual de la Municipalidad de Guatemala



Fuente: <http://bit.ly/organigrama>, Municipalidad de Guatemala, consultado en enero de 2,014

Síntesis: Luego de haber desarrollado las definiciones en el marco teórico, en el que se detallaron conceptos como calidad, en la cual se estableció que el concepto de calidad es determinar las características de un producto o servicio como lo mejor o peor que otras de su mismo tipo. La historia de la calidad, proporciona la evolución del concepto de calidad y la contribución que ha tenido con el concepto actual, sin embargo hace ver que este concepto no es estático sino dinámico y seguirá adaptándose de acuerdo a las necesidades de la sociedad.

La calidad total, como su concepto expresa es un sistema de principios, métodos, estrategias, formas de control que proporcionan a una institución a alcanzar los más altos estándares que abarca desde su planificación hasta el control de la producción. El costo de la calidad proporciona los datos en valores monetarios del costo de utilizarse las medidas preventivas y evaluaciones de fallas internas y externas de un sistema de gestión de la calidad. Por lo que un sistema de gestión de la calidad, proporciona la optimización de los procesos y los recursos de una organización para la obtención de la satisfacción del cliente.

Lo anteriormente detallado tiene la finalidad de asociarlos con algunas de las particularidades técnicas en la unidad de análisis, la cual se encuentra relacionada con el ámbito de la administración pública derivado de la importancia de obtener la satisfacción de los contribuyentes al proporcionar servicios que debe ser proporcionados con eficiencia y eficacia, se da paso al capítulo II, conformado por el diagnóstico en la unidad específica de análisis.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO RELACIONADO CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA UNIDAD DE NOMENCLATURA

2.1 Metodología

El diagnóstico relacionado para determinar la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en la unidad de nomenclatura, fue realizado mediante la recolección de información se hizo mediante la aplicación de la técnica de entrevista, tabulación de los datos obtenidos, análisis e interpretación de los resultados los cuales se obtuvieron mediante tres cuestionarios estructurados, una dirigida al coordinador general técnico (ver anexo 1), uno al jefe de la unidad (ver anexo 2) y otro, a los cuatro técnicos de nomenclatura (ver anexo 3). El censo para recopilar la información fue realizado a un total seis personas, integradas por el coordinador del área, jefe de la unidad y los técnicos de nomenclatura.

Las entrevistas estructuradas se realizaron en el siguiente orden: Una al coordinador general técnico, una al jefe de unidad y una a los técnicos de nomenclatura permitieron evaluar el proceso actual de la asignación de nomenclatura y determinar la existencia de un sistema de gestión de la calidad para el mismo. Así también la entrevista con el coordinador del área y personal encargado de recursos humanos.

El análisis de información que se recolectó se presenta en tablas que llevan el número de personas y la variable que se estudia para una mejor interpretación. Los cuestionarios estructurados fueron clasificadas en dos secciones, la primera sección relacionada con la información específica de los colaboradores, jefe de unidad así como coordinador general técnico. La segunda sección corresponde a la información relacionada a la planeación, organización, gestión de recursos humanos, dirección y control.

2.2 Unidad de análisis

2.2.1 Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (DCAI)

Como se observa, en la estructura de la Municipalidad de Guatemala (imagen No. 6 página 38), se encuentra la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, de la cual se realizará una breve descripción para ubicar en un contexto a la Unidad de Nomenclatura que es la unidad de análisis.

2.2.2 Antecedentes de la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (DCAI)

El 04 de abril de 1995, el Ministerio de Finanzas Públicas traslada a la Municipalidad de Guatemala la regulación y control del cobro del Impuesto Único Sobre Inmuebles, como consta en Resolución No. 001-95 ENTE IUSI, emitida por la Dirección General de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Públicas, época en que funcionaba como un Departamento dentro de la estructura de la Municipalidad de Guatemala.

En fecha 02 de febrero del año 2,004, mediante resolución, el Concejo Municipal, crea la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles, siendo la responsable de la planeación estrategia de la Dirección, del plan operativo anual y de los planes de trabajo de corto plazo, velar por el control y la gestión de la calidad en el establecimiento catastral, de la valuación inmobiliaria y de la Administración del IUSI, entre otras funciones establecidas en Acta No. 14 del 2004, del Concejo Municipal.

Dentro de sus funciones para el establecimiento catastral, la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI), es el

encargado de mantener el inventario de los inmuebles dentro de sus límites jurisdiccionales, debidamente actualizados e identificados correctamente dentro de la base de datos gráfica.

La Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (DCAI), ha trabajado y desarrollado por casi dos décadas la recaudación del Impuesto Único Sobre Inmuebles y trabajos catastrales, dentro de los cuales se encuentra el inventario de inmuebles del municipio y el ordenamiento del municipio de Guatemala, a través de la nomenclatura oficial.

Aunado a lo anterior, en los últimos años el municipio de Guatemala ha experimentado el surgimiento de nuevos desarrollos urbanos en las diferentes zonas que lo conforman, por lo que proyectar la nomenclatura vial de calles y avenida es un factor importante para mantener el ordenamiento del municipio, esta actividad surge de una actualización en la base de datos gráfica.

Se cuenta con el área central que si bien no es perfecta, fue ordenada en cuanto a su numeración de calles y avenidas en una buena parte a mediados del siglo XX, pero definitivamente no se veló porque este ordenamiento se extendiera hasta los nuevos desarrollos, que han surgido en zonas cercanas al centro del municipio y en las zonas de la periferia, incrementando la necesidad de los trámites de nomenclatura en estos sectores.

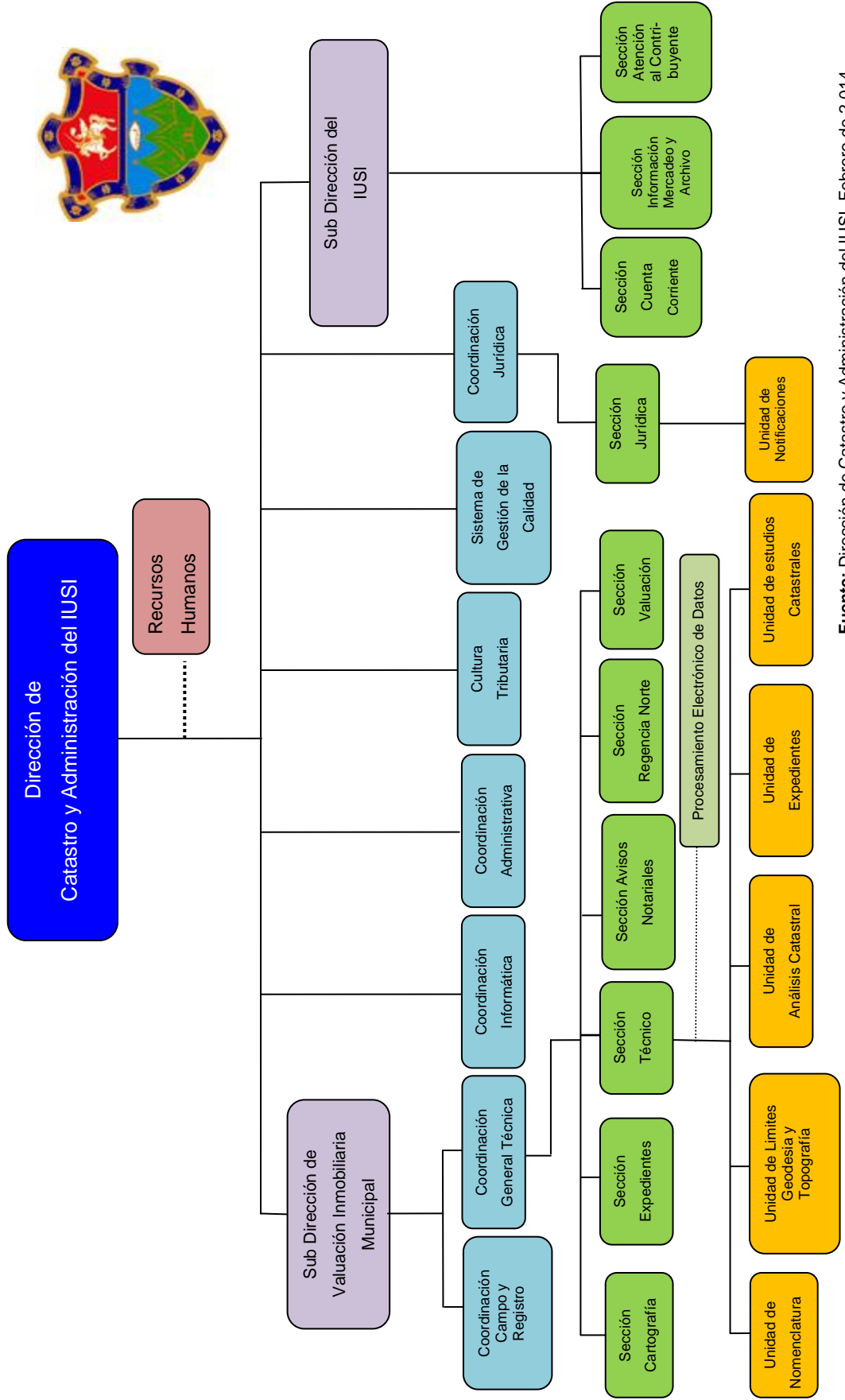
El reto de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, ha ido incrementando con forme las actualizaciones tecnológicas, así como las exigencias de los vecinos de la ciudad.

2.2.3 Estructura Organizacional

La Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles cuenta con una estructura organizacional definida y muestra la interrelación de las funciones, niveles, jerarquías, obligaciones y autoridad existente, evidenciando trabajo en equipo para el logro de los objetivos. A continuación se muestra el organigrama específico de la Dirección.

Imagen No. 7

Organigrama actual de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI



Fuente: Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Febrero de 2,014.

Luego de observado el organigrama de la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles, mediante entrevista se proporcionó la descripción de cada una de las áreas las cuales a continuación se detallan:

Staff de Recursos Humanos, encargado de la contratación y administración de la fuerza laboral de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, que es totalmente independiente de la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Guatemala.

Sub Dirección de Valuación, cuenta con el apoyo de dos coordinaciones que se describen a continuación:

- Coordinación Campo y Registro: es la encargada de realizar actividades de carácter investigativo y recopilación de información.
- Coordinación General Técnico: coordina las actividades técnicas de actualización de información en la base de datos de la Dirección de la Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles, para lo cual cuenta con el apoyo de seis secciones y cinco unidades, descritas a continuación:
 - Sección de Cartografía: encargada de administrar la base de datos gráfica, así como del control de calidad de la información nueva que ingresan los operadores.
 - Sección de Expedientes: atiende solicitudes puntuales de propietarios para la actualización de información en la base de datos alfanumérica, rebajas de valor y actualización de información mediante resoluciones.

- Sección Técnico: es la encargada de realizar las actividades técnicas catastrales de la información relacionada a los inmuebles, tanto de propietarios así como de la información física, para lo cual cuenta con el apoyo de: un staff de procesamiento electrónico de datos y cinco unidades.
 - Procesamiento Electrónico de Datos: Son los encargados de proporcionar apoyo en la realización de actualizaciones de información en la base de datos tanto gráfica como alfanumérica.
 - Unidad de Nomenclatura: regula las actividades de asignación de nomenclatura municipal.
 - Unidad de Límites, Geodesia y Topografía: encargada de la atención de expedientes relacionados con los límites municipales, derivado de los problemas jurisdiccionales con los nueve municipios colindantes con la Ciudad de Guatemala, proyectos requeridos por las distintas Direcciones de la Municipalidad para la realización de levantamientos topográficos, además del control, mantenimiento y densificación de puntos de la Red de Apoyo Urbano -RAU-, así como del cumplimiento de los requisitos establecidos en el plan de ordenamiento territorial.
 - Unidad de Análisis Catastral: realiza las actividades del proceso de establecimiento catastral, mediante el análisis

de fincas matrices, así como la actualización de información mediante complementación catastral.

- Unidad de Expedientes: atiende solicitudes relacionadas con el trámite de titulación supletoria en inmuebles propiedad del gobierno central y municipal.
 - Unidad de Estudios Catastrales: atiende solicitudes de carácter urgente relacionadas a áreas en proceso de complementación o de establecimiento catastral y que por su naturaleza requiere de un análisis de mayor amplitud.
- Sección de Avisos Notariales: actualiza información en la base de datos de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, a través de los avisos notariales que presentan los notarios públicos.
 - Sección Regencia Norte: encargada de realizar el levantamiento catastral de las zonas 24, 18, y 17.
 - Sección de Valuación: encargada de la actualización de información de los inmuebles de conformidad con los lineamientos del Manual de Avalúos y la Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Decreto 15-98.

Coordinación Informativa: es la encargada de la administración de la red de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, de la actualización del hardware y software de los equipos de cómputo.

Coordinación Administrativa: es la administradora de los recursos de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, con previa autorización de conformidad con los lineamientos reglamentarios.

Cultura Tributaria, difunde información relacionada con el impuesto único sobre inmuebles, promueve actividades para crear una conciencia tributaria apropiada a los contribuyentes, para contribuir al desarrollo de la ciudad.

Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es de reciente creación por lo que el sistema de gestión de la calidad aún se encuentra en fase de diseño.

Coordinación Jurídica: Vela por el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y acuerdo vigentes.

Sección Jurídica: Atiende a las solicitudes ingresadas a la DCAI, relacionadas con aspectos del IUSI así como catastrales.

- Unidad de Notificaciones: Es la encargada de realizar las notificaciones de resoluciones emitidas por el Director de la DCAI, para la resolución de solicitudes.

Sub Dirección del IUSI, es la encargada de llevar a cabo los procesos de recaudación y cobro del impuesto único sobre inmuebles; el cual cuenta con el apoyo de tres secciones.

- Sección Cuenta Corriente: lleva a cabo los procesos de cobro mediante análisis de cuenta corriente.

- Sección de Información Mercadeo y Archivo: encargada de la recepción, escaneo y resguardo de los expedientes que ingresan a la dirección, proporciona de forma gratuita a los propietarios de inmuebles cédulas catastrales, certificaciones catastrales, así como de la venta de productos catastrales, tales como mapas catastrales y ortofoto.
- Atención al Contribuyente: encargada de la atención al contribuyente y de proporcionar a los propietarios de inmuebles notas de cobro para el pago del impuesto único sobre inmuebles.

2.2.4 Servicios que proporciona

La Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles, proporciona a los vecinos varios servicios como lo son: a) Emisión de notas de cobro del impuesto único sobre inmuebles, b) Emisión de cédulas catastrales, c) Emisión de certificaciones catastrales, d) Emisión de certificaciones de nomenclatura municipal, e) Actualización de información mediante avisos notariales y formularios de actualización de información, f) Nomenclatura predial, g) Consulta de información cartográfica, y h) Impresión de productos catastrales.

2.2.5 Marco Filosófico

La Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles, no cuenta con marco filosófico definido.

2.2.6 Unidad de nomenclatura

Esta es la unidad sujeta de investigación, la cual se encuentra ubicada en la Sección Técnico de la Coordinación Técnica de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI.

2.2.6.1 Antecedentes

De acuerdo con la información proporcionada por el jefe de la unidad de nomenclatura en entrevista de campo, indicó que el sistema de nomenclatura establecida por la Municipalidad de Guatemala fue obra del Ing. Raúl Aguilar Batres, estudio efectuado en el año de 1,952 y, a pesar de tener algunas dificultades en sectores difíciles de asignar, es, por su lógica y sencillez, uno de los mejores sistemas del mundo, por lo que debe respetarse su calidad de OFICIAL en cualquier campo que se aplique.

Las calles, normalmente, se encuentran orientadas de este a oeste, y las avenidas se encuentran orientadas de norte a sur, en la medida de lo posible. La longitud de cada cuadra se considera de 100 metros, aunque varía en muchos casos, el criterio no es útil para proyectar calles en el futuro. El sistema utiliza el campo de los números naturales, siendo los números los que dan nombre a las calles o avenidas, como por ejemplo: 4ta. Calle, 10^a. Avenida, entre otras. En el caso de calles o avenidas cuya longitud es menor a los 100 metros como los callejones, se utilizan literales: 4ta. Calle "A", 10^a. Calle "B".

La nomenclatura vial, es la denominación o nombre específico que se asigna a las vías públicas y espacios abiertos públicos. Nomenclatura Oficial, es la asignación numérica de un solo número a cada predio como registro oficial, que realiza la Municipalidad, basada en disposiciones técnicas y de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Nomenclatura, oficializado mediante el Acuerdo Municipal, Acuerdo COM 2-2011, Nomenclatura Adicional, es la

asignación numérica de un predio que ya posee nomenclatura oficial, el que por razones técnicas o de necesidad del propietario o poseedor se requiere de una asignación adicional.

Por lo que con base a estas disposiciones técnicas la unidad de nomenclatura, tiene a su cargo regular las actividades de asignación de nomenclatura predial, actividad que se realiza desde más de dos décadas.

La unidad de nomenclatura, atiende solicitudes de asignación de nomenclatura oficial, mediante formularios, el cual tiene un costo de Q.50.00; solicitudes de propietarios y entidades de administración pública mediante expedientes, gestiones internas, relacionados a solicitudes de asignación de nomenclatura oficial como resultados de análisis catastrales por expedientes, avalúos, límites catastrales, avisos notariales, formularios de actualización de información, así como solicitudes de nomenclatura oficial de forma masiva que corresponde a sectores que aún no han sido regulados.

Sin embargo para efectos del presente estudio se analizará la asignación de nomenclatura oficial para predios catastrados, que corresponde al trámite que el propietario del inmueble realiza un pago de Q.50.00, y que es indispensable para tener una pronta atención del mismo en virtud que corresponde a un pre requisito para la obtención de servicio de agua potable, energía eléctrica, licencia de construcción entre otros.

2.2.6.2 Funciones

Dentro de los servicios que presta la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles, la Unidad de Nomenclatura tiene la actividad principal de atender a las solicitudes de asignación de nomenclatura oficial a los predios del municipio de Guatemala para lo cual realiza las siguientes

actividades: Recepción y revisión de solicitudes físicas y en el programa electrónico de asignación de expedientes, verificación de información en las bases de datos, verificación de cumplimiento de requisitos, clasificación de expedientes por zona, áreas catastradas y no catastradas, análisis de información preliminar proporcionada por el vecino, preparación de material cartográfico de apoyo para inspección de campo, programación de inspección de campo.

Así mismo mediante visita de campo, se realiza entrevista a propietario del inmueble, toma de fotografías al predio, llenado y entrega de ficha de visita de campo, verificación de nomenclaturas colindantes, de nombres de calles del sector, anotaciones en material cartográfico de apoyo.

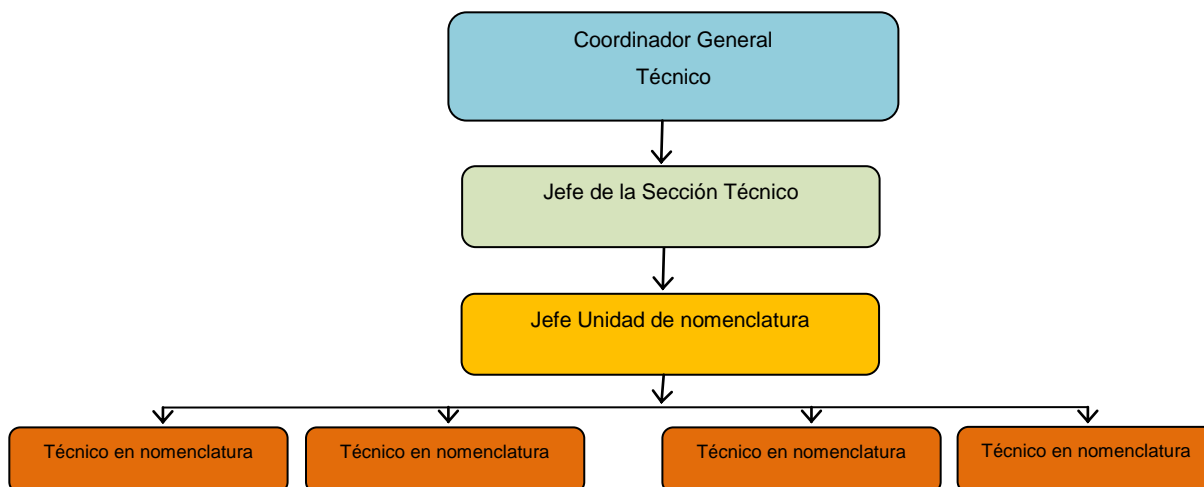
En cuanto al análisis de la información recolectada efectúan la proyección en el mapa catastral publicado y verificación de las colindancias identificados en inspección de campo, aplicación de proyección de nomenclatura a asignar de acuerdo con el procedimiento regulado en Artículo 37, del Reglamento de Nomenclatura Municipal, Acuerdo 2-2011, (ver anexo 5), asignación de nomenclatura municipal en base de datos, traslado a control de calidad. Notificación de lo resuelto al vecino, traslado a archivo técnico solicitud.

En los casos que no se cuenta con información del inmueble publicada en la base de datos se procede a realizar investigación registral, análisis de información catastral y registral, determinar la ubicación correcta del predio, plasmar en el mapa catastral los cambios gráficos, traslado de solicitud de actualización de información de bases de datos. Luego de actualizada la información se procede a asignar la nomenclatura municipal.

2.2.6.3 Estructura de la unidad de análisis

La unidad de nomenclatura se encuentra estructurada por un jefe de unidad y cuatro técnicos, como se muestra en la imagen No. 3, se establece la línea de mando. Así mismo dentro del organigrama de la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre inmuebles se observa la unidad de análisis la cual se encuentra estructurada de la siguiente forma:

Imagen No. 8
Organigrama de puestos de la Unidad de Nomenclatura



Fuente: Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Febrero 2014.

2.3 Evaluación de la situación actual enfocada a la calidad de la Unidad de Nomenclatura

La evaluación de la situación actual enfocada a la calidad se realizó un análisis sobre las cinco funciones de la gestión de la calidad que se detallan a continuación:

2.3.1 Planificación

Al momento de realizar la investigación se determinó que existen incoherencias en algunos sectores del municipio de Guatemala y la nomenclatura oficial. En tal sentido se carece de planeación formal en la unidad de nomenclatura, y por lo tanto se encontró un retraso en la atención de las solicitudes, las cuales ascendían a un promedio de 500 expedientes. Aunado a lo anterior se determinó que los técnicos atienden 5 solicitudes de asignación de nomenclatura diarios, los cuales son efectuados por 2 de los integrantes de la unidad, derivado que las otras dos personas son de reciente ingreso y se encuentran en la fase de capacitación.

Para lo cual es necesario determinar las herramientas necesarias que permitan establecer las bases para realizar una planificación acorde a sus necesidades, esto en virtud que la Dirección de Catastro y Administración del IUSI aún no cuenta con misión, visión y objetivos orientados así la calidad.

2.3.1.1 Análisis del entorno (Matriz Análisis de Factores)

A través de la información proporcionada por el coordinador general técnico en conjunto con el jefe de la unidad de nomenclatura así como el personal a su cargo, se lograron detectar las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Cuadro No. 3
Matriz Análisis de Factores
Unidad de Nomenclatura

Factores Internos FORTALEZAS	Factores Externos OPORTUNIDADES
<p>1 Es la única unidad de la Municipalidad de Guatemala, facultada para la asignación de nomenclatura municipal o nomenclatura oficial.</p> <p>2 Alcance de metas mediante el trabajo en equipo.</p> <p>3 Técnicos con conocimientos catastrales únicos y alta capacidad técnica, responsables y comprometidos con su trabajo.</p> <p>4 Reglamento de nomenclatura municipal oficializado</p> <p>5 Disponibilidad de software y hardware así como de vehículo para la realización de inspecciones.</p> <p>6 Interés de la Dirección en proporcionar estabilidad laboral y la implementación de mejoras a través de un sistema de gestión de la calidad, así como el aporte y aprovechamiento de los recursos necesarios.</p> <p>7 La Dirección de Catastro y Administración del IUSI, cuenta con un plan estratégico.</p>	<p>1 Lograr el reconocimiento por las altas autoridades de la Municipalidad de Guatemala por la calidad de trabajo.</p> <p>2 Alcanzar el mejoramiento del servicio de asignación de nomenclatura municipal a través de la capacitación de los colaboradores de la unidad de nomenclatura.</p> <p>3 Alcanzar el crecimiento de sectores urbanos que necesitan la nomenclatura municipal para obtener, energía eléctrica, agua potable, líneas telefónicas entre otros.</p> <p>4 Obtener la satisfacción de los contribuyentes al proporcionar un servicio de calidad.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>1 El plan estratégico no cuenta con marco filosófico.</p> <p>2 Dificultades para acceder al sistema informático, derivado de que la señal de internet es débil.</p> <p>3 No se cuenta con un programa de capacitación al personal.</p> <p>4 No se encuentran documentados los procedimientos.</p> <p>5 Los técnicos de nomenclatura desconocen su perfil del puesto.</p> <p>6 Los técnicos de nomenclatura desconocen su descriptor de puestos.</p>	<p>1 Se corre el riesgo de no atender las solicitudes de los contribuyentes para la asignación de la nomenclatura municipal al existir atrasos debido a la carencia de procedimientos establecidos.</p> <p>2 Se corre el riesgo de que no existe continuidad por parte de las autoridades en el mejoramiento del servicio.</p> <p>3 Derivado del cambio de gobierno municipal se corre el riesgo de que el proceso de nomenclatura no se proporcione adecuadamente al no contar con un sistema de gestión de la calidad establecido.</p>

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida en investigación de campo. Febrero de 2,014

2.3.1.2 Misión de calidad

De acuerdo con la información proporcionada por los integrantes de la Unidad de Nomenclatura, la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, cuenta con misión de calidad, sin embargo es desconocida por el personal, los resultados obtenidos se detallan en la tabla número 1. Así mismo en la tabla número 2, se muestran los resultados los cual permiten evidenciar que los colaboradores de la unidad de análisis desconocen la identidad de la institución, ya que no conocen la descripción de la razón de la existencia de los recursos. Así mismo indicaron que la Unidad de Nomenclatura no cuenta con marco filosófico enfocado en la calidad. Contar con una misión implica focalizar el presente en el hoy, resaltando las virtudes y defectos de la organización, por lo cual necesita un punto de partida para establecer la calidad como personalidad de la institución.

Tabla No. 1

Misión enfocada en la calidad

¿Cuenta la DCAI, con misión enfocada en la calidad?	Número de respuestas	Porcentaje %
Si	6	100
No	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la Unidad de Nomenclatura. Marzo de 2,014.

Tabla No. 2

Misión de la DCAI

¿Conoce la misión De la DCAI?	¿Conoce la misión de la Unidad de Nomenclatura?	Número de respuestas	Porcentaje %
Si	Si	0	0
No	No	6	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.1.3 Objetivos para la calidad

En la tabla número 3, se reflejan los resultados en los cuales la totalidad de los integrantes de la unidad de nomenclatura indicaron que la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, cuenta con un plan estratégico tal, sin embargo en la tabla número 4, se describe que la totalidad de las personas indicaron que no cuentan con los objetivos de calidad establecidos para la ejecución del plan estratégico, por lo que carece de metas enfocadas en la calidad.

Tabla No. 3
Plan estratégico de la DCAI

¿Cuenta la DCAI, con plan estratégico?	¿Cuenta la Unidad de Nomenclatura, con plan estratégico?	Número de respuestas	Porcentaje %
Si	Si	6	100
No	No	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

Tabla No. 4
Objetivos enfocados en la calidad de la DCAI

¿Cuenta la DCAI con Objetivos?	¿Cuenta la unidad de nomenclatura con Objetivos?	Número de respuestas	Porcentaje %
Si	Si	0	0
No	No	6	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.1.4 Política de la calidad

En la tabla número 5 se muestra que el 100% de las personas que respondieron el cuestionario indicaron que la Dirección de Catastro y Administración del IUSI y la Unidad de Nomenclatura no cuenta con política de calidad.

Tabla No. 5
Política de calidad

¿Cuenta la DCAI, con política de calidad?	¿Cuenta la Unidad de Nomenclatura, con política de calidad?	Número de respuestas	Porcentaje %
Si	Si		
No	No	6	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.1.5 Planes de acción de la calidad

Según lo indicado por los integrantes de la unidad de nomenclatura en el cuestionario estructurado (ver anexo 3), la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, medirá el resultado del plan estratégico mediante indicadores de desempeño con lo establecido para la ejecución de las actividades.

En el mes de marzo se investigó sobre el plan estratégico de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI que es el utilizado, así como el plan de acción para el cumplimiento de las metas establecidas por el Director, determinándose que este ha sido ejecutado desde hace seis meses y el mismo es de conocimiento del personal. En la tabla número 6 se muestra que el 100% del personal tiene conocimiento del plan estratégico.

Tabla No. 6
Conocimiento del plan estratégico

¿Conoce el plan estratégico de la DCAI?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.1.6 Aplicación de la estrategia de la calidad

Como consecuencia de que el proceso administrativo se ha establecido parcialmente, no se logra establecer el mejor camino para el logro de los objetivos de la Dirección. Por lo que la aplicación de la estrategia de la calidad debe ser complementada con todos los aspectos de Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control, para la obtención de un sistema de gestión de la calidad.

Se encuestó a los integrantes de la unidad de nomenclatura, para determinar si existe un sistema de gestión de la calidad definido a lo que indicaron que aún no se cuenta con uno definido, como se muestra en la tabla No. 7. Sin embargo la respuesta fue razonada indicando que el sistema de gestión de la calidad aún se encuentra en fase de diseño.

Tabla No. 7
Sistema de Gestión de la Calidad

¿Cuenta la Unidad de Nomenclatura con un Sistema de Gestión de la Calidad?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

También indicaron que a pesar de que se tiene claramente el procedimiento de asignación de nomenclatura, al consultar a los integrantes de la unidad de nomenclatura si se encuentran documentadas las actividades que realizan, los encuestados respondieron de forma negativa como se observa en la tabla No. 8, esto como consecuencia que el procedimiento es realizado por la costumbre de hacerlo y por realizarlo de forma repetitiva.

Tabla No. 8
Documentación de las actividades

¿Se encuentran documentadas las actividades que realiza?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.2 Organización

La organización de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI (DCAI) y la Unidad de Nomenclatura, se encuentra establecida mediante el cumplimiento de las metas del plan estratégico, que corresponden a la regularización de la nomenclatura vial y predial en sectores seleccionados, por lo que la unidad de nomenclatura realiza sus funciones conforme a este.

En la investigación de campo realizada mediante el cuestionario estructurado, los técnicos en nomenclatura indicaron que no cuentan con instructivos de apoyo para la realización de las actividades de su puesto de trabajo, la tabla No. 9 muestra la información expuesta.

Tabla No. 9

Documento de apoyo para la realización de actividades

¿Cuenta con instructivos para la realización de las actividades de su puesto de trabajo?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y Personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.2.1 Funciones

El personal del unidad de nomenclatura indicó en el censo realizado que no conocen los perfiles de puesto por lo que desconocen las especificaciones técnicas y responsabilidades de su puesto de trabajo, tal y como se muestra en la tabla No. 10.

Tabla No. 10

Especificaciones técnicas y responsabilidad de los puestos de trabajo

¿Conoce su descripción técnica del puesto que ocupa?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y Personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

Así también los procedimientos son realizados de acuerdo con las instrucciones dadas por el jefe de la unidad de nomenclatura y es conocido en virtud de la costumbre de realizarlo, en virtud de que no cuentan con un documento de soporte que indique el detalle de las actividades a realizarse para la asignación de la nomenclatura. Sin embargo las actividades a realizar son las que se

describen a continuación de acuerdo con la información proporcionada por el jefe de la unidad de nomenclatura:

Recepción de expedientes, que consiste en la recepción de los documentos que ingresan en atención al contribuyente. La aceptación de los documentos mediante el programa de administrador de documentos conocido como workflow. Al ser recibidos el jefe de la unidad clasifica los expedientes y los traslada a los técnicos para el inicio del proceso de asignación de la nomenclatura.

Luego de ser trasladados los expedientes al técnico de nomenclatura el colaborador acepta los documentos mediante el software utilizado para el control de documentos de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, e inicia el análisis preliminar de la información que proporcionó el vecino al ingresar la solicitud, consultando para el efectos las bases de datos tanto gráfica como alfanumérica. Posteriormente realiza el llenado de la programación de salidas a campo para definir la fecha de la visita de campo al inmueble al que se le asignará la nomenclatura, así mismo prepara el material cartográfico de apoyo para la visita de campo.

Para la visita de campo el técnico se traslada en el vehículo asignado a la Unidad de Nomenclatura hacia el predio de interés, entrevista al propietario para confirmar la ubicación del predio, verifica y toma fotografía al predio y a las nomenclaturas colindantes al predio así como los ejes viales del sector y anota la información en el mapa catastral que lleva impreso y por último llena la constancia de visita, con los datos físicos del predio, solicita la firma de recibido del propietario y se le entrega la hoja original. La copia de la constancia de visita debe ser adjunta al expediente.

En gabinete verifica la proyección de la nomenclatura utilizando como herramienta la base de datos gráfica publicada y verifica las colindancias que

identificó en campo, proyecta la nomenclatura que se asignará al predio, realiza la asignación de la nomenclatura y graba la información en la base de datos. Traslada a jefatura de la unidad de nomenclatura para revisión y Vo.Bo. El jefe de la Unidad revisa en la base de datos y sistema de nomenclatura que la asignación haya sido correcta y le coloca al expediente el sello de, REVISADO, por el jefe de unidad de nomenclatura. Al finalizar la revisión el jefe devuelve el expediente al técnico para que se le informe al interesado vía telefónica la finalización de la asignación de la nomenclatura. Por último para finalizar el expediente se emite providencia de traslado y es firmada por el jefe de la unidad y el técnico responsable.

Para la realización del procedimiento anteriormente detallado es el jefe de la unidad de nomenclatura el responsable de recibir y asignar los expedientes así como de revisar las actividades realizadas por los técnicos.

Los técnicos tienen la función de realizar el proceso de asignación de nomenclatura.

El jefe de la unidad de nomenclatura indicó que su jefe inmediato es el jefe la Sección Técnico y bajo su mando se encuentran cuatro personas, para lo cual se presenta la información demográfica en la tabla No. 11.

Tabla No. 11

Datos demográficos del personal de la Unidad de Nomenclatura

Característica	Número de respuestas	Porcentaje %
Género		
Masculino	6	100
Femenino	0	0
Rango de Edades en años		
De 18 a 28	2	33.33
De 29 a 38	2	33.33
De 39 a 49	1	16.67
De 50 a 60	1	16.67
Nivel de escolaridad		
Grado universitario	1	16.67
Pensum cerrado	1	16.67
Estudiante universitario	4	66.66
Tiempo de laborar para la Municipalidad de Guatemala en años		
De 0 a 1	1	16.66
De 2 a 5	3	50.00
De 6 a 10	1	16.67
De 11 a 15	1	16.67
Tiempo de laborar para la DCAI y puesto de trabajo que ocupa		
Coordinador, un año	1	16.66
Jefe de la Unidad de nomenclatura, tres años	1	16.67
Técnico de Nomenclatura, menos de un año	1	16.67
Técnico de Nomenclatura, un año	2	33.33
Técnico de Nomenclatura, tres años	1	16.67

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el coordinador técnico, jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

En la tabla No. 11, se observa que la participación del personal es totalmente masculina. Sin embargo en entrevista con el jefe de la unidad indica que no existe ninguna diferencia al contratar personal femenino, ya que por periodos

cortos de tiempo ha contado con el apoyo de mujeres para realizar el proceso de asignación de nomenclatura predial.

Dentro de la estructura de la unidad de nomenclatura se observa que el rango de edad de los participantes es de dos personas comprendidas en las edades de entre 18 a 28 años, siguiendo el rango de 29 a 38 años con la participación de dos personas, el rango de 39 a 49 años, una persona, al igual que el rango de 50 a 60 años con una persona.

Mediante los resultados obtenidos en los cuestionarios estructurados, se determinó que el coordinador general técnico quien es profesional universitario, el jefe de la unidad de nomenclatura y tres técnicos de nomenclatura son estudiantes universitarios y una persona cuenta con pensum cerrado de la carrera de ciencias de la comunicación. Que la mayoría de las personas sean estudiantes universitarios favorece a la comprensión de los objetivos, misión, visión y al cumplimiento de las metas establecidas de forma profesional.

El tiempo de relación laboral de los colaboradores encuestados con la Municipalidad de Guatemala, una persona es de recién ingreso ya que su tiempo es de entre 0 a 1 años; tres personas de entre 2 a 5 años, una persona de entre 6 a 10 años, y una persona de entre 11 a 15 años, hay que resaltar que este último colaborador es el que se encuentra entre el rango de edad de 50 a 60 años y que tiene pensum cerrado en licenciatura de ciencias de la comunicación.

Debido a que en ocasiones existe traslado de personal de una dirección a otra dentro de la Municipalidad de Guatemala, así como la rotación en la Dirección, se les preguntó a los integrantes de la unidad de análisis, el tiempo de trabajar en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI y se indicó que el coordinador técnico lleva un año con ese puesto, el jefe de la unidad de nomenclatura tres años al igual que uno de los técnicos, dos técnicos con un

periodo laboral de un año y el último técnico cuenta con menos de un año de relación laboral en la unidad de nomenclatura.

2.3.2.2 Jerarquías

El diseño de la estructura de la organización se ajusta a los ejes organizacionales con un diseño vertical en el cual la relación del poder de decisión se encuentra definido mediante los niveles jerárquicos, desarrollados en los niveles alto, medio y operativo.

De acuerdo con lo observado en el trabajo de campo la jerarquía de la estructura organizacional es alargada vertical, observando una autoridad en cada nivel jerárquico, así como la identificación de la responsabilidad de cada área de trabajo, la tabla No. 12 muestra los datos obtenidos.

Tabla No. 12
Autoridad en el área de trabajo

¿Identifica la autoridad en cada área de trabajo?	Número de respuestas	Porcentaje %
Siempre	5	100
A veces	0	0
Nunca	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

Aunado a la identificación de los niveles de jerarquía mediante la autoridad en las área de trabajo el personal indicó que identifican claramente quien es el jefe inmediato al que le deben rendir informes, tal y como lo refleja la tabla No. 13.

Tabla No. 13
Jefe inmediato

¿Identifica quién es su jefe inmediato?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el Jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

El tramo de control de la unidad de análisis es de amplitud menor, ya que el jefe de esa unidad supervisa el trabajo de cuatro colaboradores, y debido a que existe una menor cantidad de subordinados el control es mayor limitando la iniciativa de estos para la toma de decisiones. Sin embargo el personal indicó que en ausencia de su jefe inmediato puede tomar decisiones para la realización y ejecución de los procesos. Lo anteriormente descrito se representa en la tabla No. 14.

Tabla No. 14
Toma de decisiones

¿En ausencia de su jefe, toma decisiones para la realización y ejecución del proceso?	Número de respuestas	Porcentaje %
Siempre	5	100
Casi Siempre	0	0
A veces	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.3 Gestión de Recursos Humanos

La gestión de recursos humanos se encuentra a cargo del staff de Recursos Humanos de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI (DCAI), encargado de garantizar la fuerza de trabajo, que recibe instrucción directa del

Director de la DCAI, quien tiene autonomía para la administración del personal, por ser totalmente independiente de la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Guatemala.

2.3.3.1 Reclutamiento

El staff de Recursos Humanos cuenta con un programa de reclutamiento que consiste en un reclutamiento interno a través de convocatorias vía correo electrónico, y reclutamiento externo mediante la recomendación que realizan los integrantes de la Dirección.

El personal que actualmente labora en la Unidad de Nomenclatura no proporcionó información de cómo fue su proceso de reclutamiento.

2.3.3.2 Selección

De acuerdo con la información proporcionada por el staff de recursos humanos, al recibir las ofertas de trabajo, se selecciona a los candidatos que cumplan con lo requerido por el jefe de la Unidad de Nomenclatura para la ocupación del puesto, para lo cual se revisa el curriculum vitae y el formulario de solicitud de contratación, se corroboran los datos y referencias. Posteriormente el staff de recursos humanos realiza la primera entrevista y aplica las pruebas psicométricas. Por último el Coordinador de área entrevista al candidato luego de haber revisado el informe emitido por el staff de recursos humanos sobre el candidato a entrevistar. Al encuestar al personal que integra la Unidad de Nomenclatura sobre el proceso de selección la mayoría de ellos respondieron que desconocen este proceso tal como se observa en la tabla No. 15.

Tabla No. 15

Proceso de selección de personal

¿Conoce el proceso de selección de personal?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.3.3 Inducción

De acuerdo con la información proporcionada por el staff de recursos humanos de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, la inducción es proporcionada por el jefe del área que solicitó la vacante. En la investigación realizada se determinó que no existe una adecuada inducción para el personal, ya que no se orienta al personal sobre la institución, dirección y unidad, enfocándose únicamente a las actividades para las cuales fue contratado.

Como parte importante de la inducción es dar a conocer el perfil de puesto, el 100% de los encuestados indicaron que desconocen su perfil de puesto para el que fue contratado tal y como se muestra en la tabla No. 16.

Tabla No. 16

Perfiles de puesto de la unidad de análisis

¿Conoce el perfil de su puesto de trabajo?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

En investigación de campo no se tuvo acceso a la información de los perfiles de puesto en virtud que se encuentran clasificados como información confidencial.

2.3.3.4 Capacitación

El staff de Recursos Humanos indicó que no cuenta con un programa de capacitación que proporcione las competencias que se requieren para el desarrollo y realización de las personas.

En investigación de campo se determinó que en la Unidad de Nomenclatura no se tiene establecido un programa de capacitación que proporcione formación y desarrollo para los colaboradores, que permita adquirir nuevos conocimientos y habilidades, para lo cual se muestra el resultado de la encuesta en la siguiente tabla en la que el 100% de los trabajadores indican que la unidad donde desempeñan sus funciones no cuenta con un programa de capacitación.

Tabla No. 17
Programa de capacitación de la DCAI

¿La Unidad de Nomenclatura cuenta con un programa de capacitación?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.4 Dirección

La dirección es un criterio de éxito en la implementación del sistema de gestión de la calidad, ya que su complejo rol implica asumir nuevas responsabilidades centradas en el logro de la obtención de la mejora, para lo cual se deberá ejercer con propiedad el liderazgo, comunicación, motivación y trabajo en equipo.

2.3.4.1 Liderazgo

La unidad de análisis cuenta con un fuerte liderazgo, identificándose con el tipo de liderazgo democrático, ya que se toman decisiones con base a un consenso fomentando así la participación de los colaboradores al tener una buena comunicación, observándose desde el director, el coordinador hasta el jefe de área, quienes dirigen y coordinan todas las actividades, por lo que los técnicos se encuentran comprometidos a dar lo mejor de cada uno para el cumplimiento de las metas.

2.3.4.2 Comunicación

En la tabla número 18, se muestran los resultados de la encuesta realizada a los técnicos de nomenclatura, en el que se determinó que el tipo de comunicación que utilizan en la unidad de análisis es abierta en ambos sentidos, porque se comunican los objetivos, metas que se logran en el área de trabajo, esto como consecuencia que la información e instrucciones son transmitidas de forma clara.

Tabla No. 18
Comunicación en la unidad de análisis

¿Cómo es el tipo de comunicación en su unidad de trabajo?	Número de respuestas	Porcentaje %
Abierta en ambos sentidos	6	100
Cerrada	0	0
Ninguna	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el coordinador técnico, jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.4.3 Motivación

En investigación de campo se determinó que la motivación en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, es proporcionar las condiciones adecuadas

para la realización de las actividades, desde infraestructura hasta las condiciones ambientales como iluminación, aire acondicionado, disponibilidad de vehículos, materiales de oficina, equipo y lugares de trabajo con pulcritud, entre otros, han facilitado el desempeño de los técnicos, a través de una comunicación abierta en ambos sentidos, en la que son escuchadas sus opiniones y criterios, así también la oportunidad de mejorar el ambiente laboral. Por lo que de acuerdo con la información proporcionada por los técnicos, se sienten motivados a realizar sus actividades diarias tal y como se muestra en la Tabla No. 19.

Tabla No. 19
Motivación al realizar las actividades diarias

¿Se siente motivado al realizar sus actividades diarias?	Número de respuestas	Porcentaje %
Siempre	5	100
Casi Siempre	0	0
A veces	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2014

Los técnicos de la unidad de nomenclatura indicaron, que se sienten orgullosos de trabajar para la Dirección de Catastro y Administración del IUSI (DCAI), información que se refleja en la tabla No. 20.

Tabla No. 20
Del fortalecimiento del personal

¿Se siente orgulloso de trabajar para la DCAI?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2014

Así mismo los técnicos aportan nuevas ideas de agilizar el proceso de trabajo, lo que contribuye a la motivación del personal como consecuencia de que las propuestas son escuchadas y puestas en práctica, lo cual se representa en la tabla No. 21.

Tabla No. 21

Nuevas ideas en el proceso de asignación de nomenclatura

¿Aporta nuevas ideas para agilizar el proceso de trabajo en su área de trabajo y estas son escuchadas?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	5	100
NO	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.4.4 Trabajo en equipo

La tabla No. 22 muestra que el personal de la unidad de nomenclatura indica que las metas alcanzadas se deben al trabajo en equipo que se realiza (ver anexos 2 y 3).

Tabla No. 22

Trabajo en equipo de la unidad

¿Los resultados alcanzados en su área de trabajo se deben al trabajo en equipo?	Número de respuestas	Porcentaje %
Siempre	5	100
Casi Siempre	0	0
A veces	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

Así mismo el jefe de la unidad indica que el trabajo en equipo se debe a que se proporciona la mayor cantidad de información para la realización de las actividades, cuentan con una focalización externa para el logro de la agilización de los procesos.

Por lo anteriormente descrito se establece que el clima organizacional con el que cuenta la unidad de estudio se encuentra influenciada por la motivación que el Director de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles proporciona a su personal el cual contribuye al desempeño de las funciones en armonía con satisfacción en los colaboradores, ya que son recompensados por su buen desempeño mediante felicitaciones otorgadas por el jefe del área, son escuchadas sus ideas para la mejora del proceso que realizan de sus actividades y se evidencia el potencial que tiene el personal para el desempeño de sus funciones.

2.3.4.5 Supervisión

La supervisión en la unidad de análisis, corresponde al cumplimiento de lo planificado mediante el plan estratégico que se encuentra operando en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, en el cual el jefe de la unidad realiza supervisión durante el proceso de asignación de nomenclatura predial, siendo esta de forma permanente para el seguimiento continuo a la ejecución del plan estratégico, tal y como se muestra en la tabla No. 23.

Tabla No. 23

Seguimiento continuo del plan estratégico

¿Existe seguimiento continuo a la ejecución del plan estratégico?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	6	100
NO	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el coordinador técnico, jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.5 Control

Como resultado del trabajo de campo se estableció que en la unidad de nomenclatura no se cuenta con controles para el servicio con estándares de calidad, información representada en la Tabla No. 24.

Tabla No. 24
Controles de seguimiento

¿Existen controles de seguimiento para que los servicios se brinden con estándares de calidad?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

2.3.5.1 Control en la operación

El control de la calidad en la unidad de nomenclatura, es responsabilidad del jefe de la unidad. La metodología utilizada es mediante la toma aleatoria de solicitudes de asignación de nomenclatura actualizadas diariamente por los técnicos de nomenclatura, siendo homogénea la cantidad de expedientes seleccionados, ya que no se cuenta con un sistema formal de control de la calidad, quedando este a criterio del jefe de la unidad. Así mismo al consultarle al jefe de la unidad sobre las quejas recibidas por los contribuyentes, indicó que estas se derivan únicamente por el atraso en cuanto a la atención de las solicitudes de asignación de la nomenclatura.

2.3.5.2 Evaluación de los resultados

La evaluación de resultados se realiza en función de las metas establecidas y las actividades ejecutadas para el área de trabajo, las medidas correctivas son de

manera oportuna, ya que aún no se cuenta con el proceso establecido que pueda proporcionar la información que ayude a establecer las medidas preventivas a problemas que se presenten dentro del proceso de asignación de nomenclatura predial, información proporcionada por los encuestados y que se representa en la Tabla No. 25.

Tabla No. 25
Documentación de controles

¿Se encuentran documentados los controles durante el proceso de asignación de nomenclatura?	Número de respuestas	Porcentaje %
SI	0	0
NO	5	100

Fuente: Elaboración propia con base a información obtenida por el jefe y personal de la unidad de nomenclatura. Marzo de 2,014

Luego de presentados los resultados en el diagnóstico en la unidad de nomenclatura, se determinó que la causa que está provocando demoras muy prolongadas para la atención de solicitudes, es la falta de un sistema de gestión de la calidad, derivado que el 100% de los integrantes de la unidad de análisis indican que no cuentan con un sistema de gestión de la calidad, dato que se observa en la tabla número 7 de la página 64 del presente capítulo.

Lo anterior se relaciona a una inadecuada planificación, esta afirmación se obtuvo al realizar la investigación en la que se determinó la carencia de misión orientada a la institución sobre sus actividades y de una política que se enfoque en la calidad, las debilidades que se presentan en la organización al no tener establecido el proceso de asignación de nomenclatura de forma técnica, así mismo de un incorrecto procedimiento de control de calidad en el proceso de asignación de nomenclatura, que provocan el atraso en la atención de solicitudes

como consecuencia de no contar con los procedimientos de las actividades que se desarrollan y que puedan establecer puntos de control.

Se debe de considerar que a pesar que existe un liderazgo autocrático y comunicación adecuada, el personal no cuenta con la información de sus descriptores de puesto así como el que desconocen las responsabilidades de sus actividades y como estas pueden afectar la calidad del servicio al momento de encontrarse fallas en el proceso de asignación de nomenclatura. La carencia de programas de capacitación que proporcionen la formación de los colaboradores para el desarrollo y realización del personal.

Por lo anteriormente descrito se da inicio al capítulo III, en donde se desarrollan las propuestas de las deficiencias encontradas en el capítulo II, que permitan eliminar o minimizar los factores que impidan realizar el proceso de asignación de nomenclatura de forma eficiente y eficaz.

CAPÍTULO III

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD DE NOMENCLATURA, DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL IUSI DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

A continuación se presenta la propuesta de un sistema de gestión de la calidad para la asignación de nomenclatura, derivado del análisis de diferentes variables relacionadas con la calidad las cuales fueron observadas en el capítulo anterior.

3.1 Objetivo

Proponer un sistema de gestión de la calidad en la Unidad de Nomenclatura, que permita, al momento de su implementación, elevar la calidad del servicio, crear confianza entre los vecinos, consistencia en el suministro de servicios, mejorar la imagen de la institución, lograr el máximo aprovechamiento de los recursos, personal orgulloso de pertenecer a una institución que trabaja con calidad y que promueve el desarrollo a través de la superación personal, proporcionar un cambio de cultura así como lograr el reconocimiento externo.

Para lo cual se propone mejorar el proceso de asignación de nomenclatura, para aumentar el número de solicitudes atendidas, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los vecinos al facilitar el proceso.

3.2 Planificación de la calidad

3.2.1 Análisis del entorno (Estrategias Planteadas)

Derivado del diagnóstico realizado a través del análisis de factores internos y externos de la unidad de nomenclatura, se obtuvieron las siguientes estrategias,

que corresponden al ambiente en el que se desarrolla la unidad de investigación
las cuales se detallan en el cuadro No. Cuatro:

Cuadro No. 4
Estrategias Planteadas
Unidad de Nomenclatura

ESTRATEGIAS FO FORTALEZAS OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS DO DEBILIDADES OPORTUNIDADES
<p>Aprovechar el conocimiento de los técnicos en nomenclatura para la ejecución de las actividades y la utilización del reglamento de nomenclatura, para regular del crecimiento urbano de los sectores que necesitan la nomenclatura municipal para obtener, energía eléctrica, agua potable, líneas telefónicas entre otros. (F1, F2, F3, F4,O3)</p> <p>Implementar el proceso de nomenclatura municipal a través del sistema de gestión de calidad, tomando en cuenta el aprovechamiento de los recursos, alcance de metas, disponibilidad de software y hardware, vehículo para proporcionar un servicio de calidad para obtener la satisfacción de los contribuyentes. (F2, F4, F6, O4)</p>	<p>Implementar el marco filosófico para la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, que contribuya a aumentar el cumplimiento de las actividades establecidas en el plan estratégico, para garantizar el mejoramiento del servicio de asignación de la nomenclatura municipal. (D1, O2)</p> <p>Implementar el programa de capacitación para los técnicos de nomenclatura municipal, que permita identificar las brechas de capacitación que deben cerrarse que contribuyan en alcanzar el mejoramiento del servicio, para obtener la satisfacción de los contribuyentes. (D1, D3, O2, O4)</p> <p>Implementar un sistema de gestión de calidad en el que se establezca el procedimiento formal de asignación de nomenclatura, para contribuir en el alcance del crecimiento de los sectores urbanos que necesiten la nomenclatura municipal, para obtener la satisfacción de los contribuyentes que derive el reconocimiento por las altas autoridades por el servicio de calidad brindado. (D4, O1, O3, O4)</p>
ESTRATEGIAS FA FORTALEZAS AMENAZAS	ESTRATEGIAS DA DEBILIDADES AMENAZAS
<p>Establecer el alcance de las metas mediante la implementación del sistema de gestión de la calidad que garantice la atención del 100% de las solicitudes ingresadas por los contribuyentes para la asignación de la nomenclatura municipal. (F2, A1)</p>	<p>Establecer el sistema de gestión de la calidad mediante un acuerdo municipal que garantiza la continuidad del programa de capacitación, el procedimiento establecido para la asignación de nomenclatura municipal, la estabilidad de acceso al sistema informático, aun cuando exista cambio de gobierno municipal, para eliminar el riesgos de no atender a las solicitudes ingresadas. (D2, D3, D4, A1, A2, A3)</p>

Fuente: Elaboración propia. Abril de 2,014

3.2.2 Misión de la calidad

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI y la Unidad de Nomenclatura, no cuentan con una misión enfocada a la calidad por lo que en el cuadro No. 5 y 6, se presentan las propuestas de misión que satisface las necesidades de calidad.

Cuadro No. 5

Misión de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI

Otorgar servicios de calidad que satisfagan las solicitudes de los contribuyentes, mediante la gestión, sistematización, actualización y administración de la información geográfica y alfanumérica para la formación del inventarios de bienes inmuebles, con el propósito de contar con una recaudación del impuesto único sobre inmuebles eficiente y convertir los productos y servicios catastrales en instrumentos de apoyo para construir el catastro del futuro mediante un equipo altamente calificado, responsable y transparente en la realización de los elementos catastrales.

Fuente: Elaboración propia. Abril de 2,014

Cuadro No. 6

Misión de la Unidad de Nomenclatura

Somos un equipo con experiencia en los elementos catastrales, altamente competitivo, con el propósito de mantener actualizada la nomenclatura de municipio de Guatemala, brindando un servicio con eficiencia y eficacia para la satisfacción del contribuyente en la asignación de la nomenclatura.

Fuente: Elaboración propia. Abril de 2,014

3.2.3 Visión de la calidad

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI, no cuenta con una visión enfocada en la calidad, por lo que en el cuadro No. 6, se propone la siguiente visión.

Cuadro No. 7

Visión de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI

La Dirección de Catastro y Administración del IUSI, asegurará al máximo el nivel de satisfacción del contribuyente, al proporcionar productos y servicios de calidad al contar con procesos planificados para ser un referente en la obtención de la mejora continua en la gestión municipal, comprometida con la formación y crecimientos de los integrantes de la organización, para hacer de la calidad nuestro sello distintivo.

Fuente: Elaboración propia. Abril de 2,014

Cuadro No. 8

Visión de la Unidad de Nomenclatura

Seremos el mejor equipo a la vanguardia en materia de asignación de nomenclatura, con funcionamiento acorde con los mejores estándares internacionales de calidad, totalmente moderno, altamente informatizado y de acceso virtual para alcanzar la interoperabilidad con los usuarios e instituciones que soliciten la asignación de nomenclatura, que promueve la capacitación y formación de los colaboradores para maximizar la atención de las solicitudes de nomenclatura.

Fuente: Elaboración propia. Abril de 2,014

3.2.4 Política de la calidad

En el cuadro No. 7, se presenta una propuesta, que recomienda comunicar a los integrantes de la unidad de nomenclatura y que sea leída todos los días por el personal de la Unidad de Nomenclatura.

Cuadro No. 9 Política de la Calidad

La Unidad de Nomenclatura de la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (DCAI), busca mantener la nomenclatura actualizada, en el cumplimiento de lo normado mediante el Reglamento de Nomenclatura Municipal COM-02-2011, a través de tecnología de punta con métodos informáticos para brindar servicios de forma eficiente y eficaz para la atención de solicitudes, mediante personal competente y capacitado que garantice su buen desempeño y atención de los contribuyentes, a través de la mejora continua, para ser un referente de gestión municipal.

Fuente: Elaboración propia. Abril de 2,014

3.2.5 Objetivos de la calidad de la Unidad de nomenclatura

La Unidad de Nomenclatura debe de atender las solicitudes de los contribuyentes a través de un proceso eficiente y eficaz, que propicie la mejora continua para lo cual se plantean los siguientes objetivos:

- Implementar el proceso de asignación de nomenclatura municipal a través de un sistema de gestión de la calidad.
- Mantener la nomenclatura actualizada, a través de la atención de las solicitudes de asignación de nomenclatura, la proyección de las calles y avenidas del municipio de Guatemala, entre otras disposiciones de las altas autoridades relacionadas con la actualización de la nomenclatura.

- Promover la capacitación y formación de los técnicos, buscando la plena identificación con su trabajo, para la obtención de eficiencia y eficacia en las actividades que desarrollarán.

El alcance al que se refiere esta propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra basado en la naturaleza del servicio que presta la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (DCAI) en cuanto a la asignación de la nomenclatura oficial, por lo que el Alcance propuesto es:

Gestión de asignación de nomenclatura oficial a predios catastrados del municipio de Guatemala, propiedad de individuales y/o colectivos, de conformidad con lo regulado en el Reglamento de Nomenclatura Municipal COM-02-2011.

3.2.6 Plan de acción

La Unidad de Nomenclatura de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, debe implementar un plan de acción que le permita ejecutar las estrategias propuestas para lo cual la siguiente propuesta de plan de acción mantendrá la ejecución de las actividades para el cumplimiento de los objetivos.

Cuadro No. 10
Plan de acción

Actividad	Meta	Estrategia	Recursos necesarios	Período		Responsable
				Inicio	Final	
Implementación del sistema de gestión de la calidad	Desarrollar en un 100% con eficiencia y eficacia el proceso de asignación de nomenclatura, durante diez meses.	Aplicar el proceso de asignación de nomenclatura de acuerdo con los instructivos	Humanos, financieros, materiales y tecnológicos	02 de enero 2015	01 de octubre de 2015	Coordinador General Técnico
Actualizar la proyección de las calles y avenidas del municipio de la base de datos para facilitar el proceso de asignación de nomenclatura.	Realizar durante cuatro meses la actualización de la proyección de calles y avenidas en un 100%.	Realizar el análisis de la proyección de las calles y avenidas para actualizar la cuadrícula de la base de datos gráfica	Humanos, financieros, materiales y tecnológicos	02 de enero 2015	31 de mayo de 2015	Jefe de la Unidad de Nomenclatura
Compromiso de la calidad del nivel estratégico y del personal que integra la unidad de nomenclatura	Proporcionar a los colaboradores en un 100%, la motivación, iniciativa y el compromiso por desarrollar las actividades del proceso de asignación de nomenclatura, durante 12 meses.	Compromiso de la Dirección mediante documento escrito firmada también por los colaboradores de la unidad de nomenclatura	Humanos, materiales y tecnológicos	02 de enero 2015	31 de diciembre de 2015	Director, Coordinador General Técnico e integrantes de la Unidad de Nomenclatura
Difusión y comunicación de misión, visión, política de calidad y objetivos de la unidad de nomenclatura	Concientizar y divulgar en un 100%, durante seis meses, el marco filosófico de la unidad de nomenclatura para que el personal realice las actividades para la implementación.	Mediante el programa de inducción así como la instalación de viniles en el área de trabajo	Humanos, materiales, monetarios y tecnológicos	02 de enero 2015	30 de junio de 2015	Jefe de la Unidad de Nomenclatura
Programa de inducción	Proporcionar en un 100% al personal de nuevo ingreso y existente, inducciones de integración en la nueva cultura organizacional de la DCA durante seis meses.	Aplicar el programa de inducción	Humanos, materiales y tecnológicos	02 de enero 2015	30 de junio de 2015	Recursos Humanos, Jefe de la Unidad de Nomenclatura y Técnico de Nomenclatura
Programa de capacitación	Proveer en un 100% capacitación al personal que permita su crecimiento dentro de la organización, durante doce meses,	Aplicar el programa de capacitación	Humanos, materiales y tecnológicos	02 de enero 2015	31 de diciembre de 2015	Recursos humanos, jefe de la Unidad de Nomenclatura y técnico de nomenclatura

Fuente: Elaboración propia. Abril de 2.014

3.3 Organización para la calidad

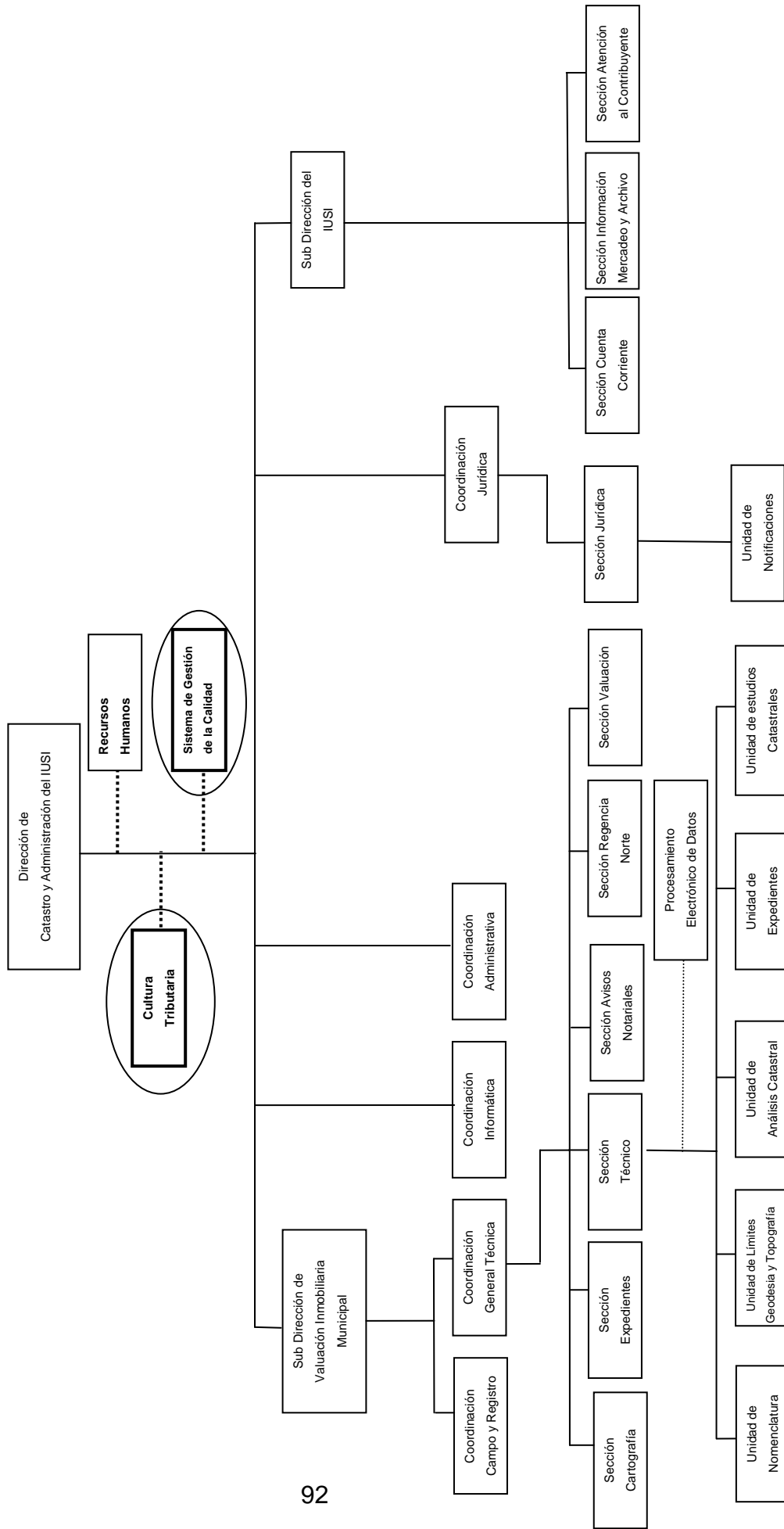
La organización para la calidad propicia el ambiente adecuado para la implementación de un sistema de gestión de la calidad asegurando la satisfacción de los objetivos fijados de la calidad.

3.3.1 Estructura organizacional basada en la calidad

Luego de tener a la vista el organigrama funcional de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, se determinó que es necesario que sea técnicamente elaborado por lo que a continuación se presenta la propuesta de organigrama para la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Así mismo, en la investigación de campo se determinó que existe interrelación de las funciones, niveles, jerarquías, y autoridad existente, evidenciando el trabajo en equipo para el logro de los objetivos sobre todo en la unidad de investigación en la que se encuentra enfocada la presente investigación. Sin embargo se deberá divulgar el organigrama para que los miembros de la unidad se familiaricen con el mismo, y que no les sea desconocido al momento de que se le consulta sobre el organigrama de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. En la imagen No. 9, se presenta la propuesta de organigrama para la Dirección en la que se realizan los cambios en cuanto a la estandarización en su forma, así también el cambio en la ubicación de las unidades de cultura tributaria, y sistema de gestión de calidad, las cuales se encuentran resaltadas, por ser de apoyo a la Dirección y al resto de las Coordinaciones en la estructura organizacional.

Imagen No. 9

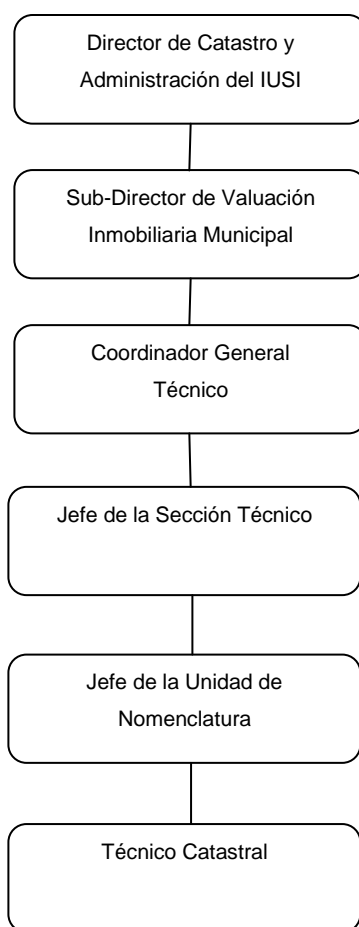
Organigrama propuesto para la Dirección de Catastro y Administración del IUSI



Fuente: Adaptación propia con base a información de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Abril de 2,014.

En cuanto al organigrama de la Unidad de Nomenclatura, se propone la estandarización de su forma tal y como se muestra en la imagen No. 10.

Imagen No. 10
Organigrama de puestos de la Unidad de Nomenclatura




Fuente: Adaptación propia con base a información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Abril de 2,014.

3.3.2 Descripción técnica del puesto

Para completar la información de la organización de la DCAI, a continuación se presenta la propuesta de los perfiles de puesto para los integrantes de la Unidad de Nomenclatura, del puesto del jefe de la unidad de nomenclatura y del puesto de técnico en nomenclatura, que proporcione los requisitos de las personas a

ocupar el puesto de acuerdo a las aptitudes específicas y que satisfaga las necesidades de la Unidad de Nomenclatura. Así también que pueda ser utilizada como herramienta al momento de contratar y capacitar al personal.

Esta propuesta técnica proporcionará un instrumento para determinar las habilidades y destrezas que deben tener los técnicos que integran la unidad de estudio, proporcionando así información importante para la contratación, identificar brechas de competencias y poder realizar un programa de capacitación que permite cerrarlas.

	
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nombre del puesto:	Jefe de Unidad de Nomenclatura
Número de plazas existentes:	Una
Ubicación:	Coordinación General Técnica
Jefe Inmediato:	Coordinador General Técnico
Subordinados directos:	Técnicos de Nomenclatura
II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
1. NATURALEZA Es un puesto a nivel medio y de carácter administrativo, tiene a su cargo garantizar el cumplimiento de la planificación, organización, dirección, gestión del recurso humano y control de la unidad de nomenclatura, busca que el proceso de asignación de nomenclatura sea realizado de forma eficiente y eficaz, diseñando planes de trabajo basados en la investigación de las necesidades de la Unidad de Nomenclatura de conformidad con la misión, visión y los objetivos de la calidad, para evaluar el proceso de asignación de nomenclatura municipal, y proponer actividades de mejora y contribuir al sistema de gestión de la calidad. Diagnóstica las necesidades de actualización y brechas existentes entre los conocimientos de los técnicos de nomenclatura municipal, para solicitar capacitaciones, que contribuyan al mejoramiento del servicio y del proceso, y establece lineamientos y escalas de evaluación para el rendimiento de los técnicos de nomenclatura de conformidad con las metas establecidas.	

<p>2. ATRIBUCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar resultados a la Coordinación General Técnica • Evaluar el proceso de asignación de nomenclatura municipal • Diseñar planes de trabajo • Diagnosticar las necesidades de actualización y brechas existentes entre los conocimientos de los técnicos de nomenclatura municipal, para solicitar capacitaciones, que contribuyan al mejoramiento del servicio. • Establece lineamientos y escalas de evaluación para el rendimiento de los técnicos de nomenclatura de conformidad con las metas establecidas.
<p>3. AUTORIDAD</p> <p>Para tomar las decisiones relacionadas con las funciones que por la naturaleza de su puesto le correspondan. Para delegar funciones propias o tareas específicas a sus colaboradores.</p>
<p>4. RESPONSABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de información: información confidencial de la Dirección, así como información proporcionada por los Coordinadores de Área para ser distribuida a los colaboradores. • Ejecutar las funciones de su puesto de forma eficiente y eficaz • Manejar el proceso de asignación de nomenclatura de conformidad con los objetivos establecidos de calidad • Realizar la programación adecuada de las actividades del proceso de asignación de nomenclatura • Cumplir con los lineamientos del sistema de gestión de la calidad • Gestionar la capacitación constante de los colaboradores de la unidad de nomenclatura • Controlar el proceso cumpliendo con los estándares de calidad establecidos siendo eficiente y eficaz.
<p>5. RELACIONES DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación y comunicación ascendente: con el Jefe la Sección Técnico y con el Coordinador General Técnico • Relación y comunicación horizontal, con los jefes de las distintas unidades de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI • Relación y comunicación descendente con los técnicos de nomenclatura y con el cliente
<p>III. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</p>
<p>1. Académicos</p> <p>Profesional universitario de Ingeniería Civil o carrera a fin con el grado académico de Licenciado preferentemente con estudios de Maestría.</p>
<p>2. Experiencia</p> <p>Tener conocimientos técnicos catastrales, sistema de información gráfica (Gis), conocimientos técnicos en nomenclatura y dinámicas de grupos. Tener como mínimo cinco años de experiencia en nomenclatura de la ciudad de Guatemala.</p>

3. Habilidades y destrezas

- Disciplinado y exigente para el cumplimiento de las actividades de su puesto de trabajo
- Facilidad de comunicación
- Excelentes relaciones interpersonales
- Poseer habilidades para trabajar en múltiples proyectos
- Capacidad para analizar problemas y solucionarlos
- Conocimiento en el manejo de paquetes de software en ambiente Windows y Office
- Conocimiento de uso de GPS, cámara digital, cinta métrica, impresora, plotter y escalímetro
- Comprometido con la calidad
- Poseer licencia de conducir vigente, como mínimo tipo C.



DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre del puesto:	Técnico de Nomenclatura
Número de plazas existentes:	Cuatro
Ubicación:	Coordinación General Técnica
Jefe Inmediato:	Jefe de la Unidad de Nomenclatura
Subordinados directos:	Ninguno

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

1. NATURALEZA

Es un puesto operativo, tiene a su cargo atender las solicitudes de asignación de nomenclatura municipal, garantizando que el proceso de asignación de nomenclatura sea realizado de conformidad con los estándares de calidad del sistema de gestión de la calidad, brindando atención a los contribuyentes, atendiendo las solicitudes correspondientes a la asignación de nomenclatura

2. ATRIBUCIONES

- Reportar resultados al jefe de la unidad de nomenclatura
- Ejecutar el proceso de asignación de nomenclatura
- Colaborar con el proceso de asignación de nomenclatura
- Asistir a los contribuyentes
- Ingresar al sistema de metas, las actividades individuales realizadas
- Mantener al día el trabajo asignado
- Informar al jefe de la unidad cuando los expedientes no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de la calidad
- Realizar el trabajo de forma eficiente y eficaz
- Cuidar el equipo asignado
- Participar en capacitaciones que se programen
- Otras que le sean asignadas por su jefe inmediato

3. AUTORIDAD

En la toma de decisiones que a su puesto le corresponden

4. RESPONSABILIDAD

- Ejecutar las funciones de su puesto de forma eficiente y eficaz, para contribuir al logro de los objetivos y metas de calidad
- Optimizar el uso eficiente de los recursos que posea a su cargo
- Revisar, organizar y generalizar fallas en la utilización de los recursos y notificar al jefe inmediato
- Orientar al contribuyente sobre el proceso de asignación de nomenclatura
- Asistir a las capacitaciones programadas
- Excelentes relaciones interpersonales

<p>5. RELACIONES DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación y comunicación ascendente: con el Coordinador General Técnico, Jefe de la Sección Técnica y Jefe de la Unidad de nomenclatura • Relación y comunicación horizontal, con los técnicos de nomenclatura y técnicos de la coordinación general técnica • Relación y comunicación descendente no aplica
<p>III. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</p>
<p>1. Académicos</p> <p>Tres años de estudios universitarios, preferentemente en carreras como Ingeniería Civil, Arquitectura u otra a fin.</p>
<p>2. Experiencia</p> <p>Tener conocimientos técnicos catastrales, sistema de información gráfica (Gis), conocimientos técnicos en nomenclatura, relaciones humanas y dinámicas de grupos. Tener como mínimo tres años de experiencia en nomenclatura de la ciudad de Guatemala.</p>
<p>3. Habilidades y destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disciplinado para el cumplimiento de las exigencias de su puesto de trabajo • Facilidad de comunicación verbal y escrita • Excelentes relaciones interpersonales • Poseer habilidades para trabajar en múltiples proyectos • Conocimiento en el manejo de paquetes de software en ambiente Windows y Office • Conocimiento de uso de GPS, cámara digital, cinta métrica, impresora, plotter y escalímetro • Comprometido con la calidad • Poseer licencia de conducir vigente, como mínimo tipo C.

En cuanto a los procesos que se realizan en la unidad de investigación para la asignación de nomenclatura de acuerdo con la información, resultado de los cuestionarios estructurados se determinó que no cuentan con los instructivos para la realización de las tareas. Por lo cual a continuación se presenta las propuestas de los procedimientos para la asignación de nomenclatura los cuales fueron elaborados de conformidad con la información recaba en la investigación de campo.

Imagen No. 11

Diagrama de flujo del proceso de recepción de expedientes

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI		Página 1 de 1	
Unidad: Unidad de Nomenclatura		Empieza: Recepción de expediente	
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes		Termina: Aceptación de expediente en workflow	
Elaborado por: Lorena Hernández		Fecha: Mayo 2014	
No.	Descripción	Jefe de Unidad	Técnico de Nomenclatura
1	Recibir expedientes	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[1] B1 --> D2{2} D2 -- No --> B1 D2 -- Si --> B3[3] B3 --> B4[4] B4 --> B5[5] B5 --> Fin([Fin]) </pre>	<pre> graph TD B6[6] --> B7[7] B7 --> B8[8] B8 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Revisar cumplimiento de requisitos, si no cumple con los requisitos se llamará al contribuyente para solicitar la documentación faltante y el expediente queda identificado únicamente como recibido. Si cumple con los requisitos pasa al paso tres.		
3	Ingresar al sistema workflow		
4	Ingresar a sub opciones		
5	Asignar expedientes a técnicos		
6	Recibir y aceptar expedientes asignados		
7	Ingresar al sistema workflow		
8	Aceptar de expediente en workflow		

Fuente: Elaboración Propia. Mayo de 2,014

Imagen No. 12

Diagrama de flujo del proceso preparatorio de visita de campo

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI		Página 1 de 1
Unidad: Unidad de Nomenclatura		Empieza: Ingreso a la base de datos alfanumérica
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo		Termina: Configuración de impresión
Elaborado por: Lorena Hernández		Fecha: Mayo 2014
No.	Descripción	Responsable: Técnico de Nomenclatura
1	Ingresar a la base de datos alfanumérica	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Digitar número de usuario y password	
3	Ingresar a la opción de consulta	
4	Ingresar al módulo de consulta de predios por manzana	
5	Revisar la zona de interés	
6	Revisar la manzana de interés	
7	Consultar información catastral	
8	Consultar información de dirección	
9	Ingresar a la base de datos gráfica	
10	Configurar shapes (Hojas de trabajo en GIS)	
11	Digitar número catastral municipal (NCM)	
12	Seleccionar el predio de interés como resultado de la búsqueda	
13	Configurar la escala de vista de display (Vista en la hoja shape)	
14	Preparar formato de impresión	
15	Configuración de impresión	

Fuente: Elaboración Propia. Junio de 2,014

Imagen No. 13

Diagrama flujo del proceso para visita de campo

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI		Página 1 de 1
Unidad: Unidad de Nomenclatura		Empieza: Llenar formato de programación de salidas a campo
Nombre del Proceso: Visita de campo		Termina: Ordenar y revisar información obtenida
Elaborado por: Lorena Hernández		Fecha: Mayo 2014
No.	Descripción	Responsable: Técnico de Nomenclatura
1	Llenar formato de programación de salidas a campo	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Recibir vehículo y equipo de campo	
3	Ubicar predio de interés y entrevista	
4	Tomar fotografías	
5	Verificar ejes viales	
6	Entrevistar al propietario o persona que atiende en el inmueble	
7	Llenar constancia de visita	
8	Devolver vehículo y equipo de campo	
9	Ordenar y revisar información obtenida	

Fuente: Elaboración Propia. Junio de 2,014

Imagen No. 14

Diagrama de flujo del proceso de asignación de nomenclatura

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI		Página 1 de 1		
Unidad: Unidad de Nomenclatura		Empieza: Ingresar a la base de datos gráfica		
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura		Termina: Providencia de escaneo final		
Elaborado por: Lorena Hernández		Fecha: Mayo 2014		
No.	Descripción	Responsable: Técnico de Nomenclatura	Responsable: Jefe de Unidad de Nomenclatura	
1	Ingresar a la base de datos gráfica	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8{8} 8 -- Si --> 9[9] 8 -- No --> 7 9 -- Si --> 10[10] 9 -- No --> 6 10 --> 11[11] 11 --> Fin([Fin]) </pre>		
2	Búscar polígono mediante Número Catastral Municipal (NCM) consignado			
3	Ingresar a la base de datos alfanumérica			
4	Elegir opción de nomenclatura			
5	Crear Nomenclatura Técnica			
6	Búscar nomenclatura técnica en Pre asignación de nomenclatura.			
7	Agregar Dirección			
8	Confirmar Nomenclatura Técnica, en caso la dirección no ha sido agregada debe regresar al paso siete para agregar dirección. Si la dirección fue agregada pasa al paso nueve.			
9	Revisar por jefe de la unidad, en caso se encuentre error en el procedimiento se regresa al paso seis, en caso el procedimiento se encuentra correcto continua en el paso 10.			
10	Notificar nomenclatura asignada			
11	Providencia de escaneo final.			

Fuente: Elaboración Propia. Junio de 2,014

A continuación se presentan los manuales del uso de software de los procedimientos descritos, los cuales proporcionarán apoyo para la estandarización de los mismos:

Manual de usuario para el proceso de recepción de expedientes

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 1 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Recepción de expediente
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes	Termina: Aceptación de expediente en workflow
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Jefe de la Unidad de Nomenclatura	

Recibe los expedientes de nomenclatura conforme al reporte que emite la sección de atención al vecino. Ver imagen 15.

Imagen No. 15

Recepción de expedientes

Fecha: 01/04/14 Pag. 1

Dirección de Catastro y Administración del IUSI
Reporte de Documentos Escaneados

Del : 01-04-2014 Al: 01-04-2014 DOCUMENTO INICIAL

#3

No. Docto	Año	Nombre o Razon Social	Folios
Tipo de Documento : NOMENCLATURA		Destino : Usuario	
635 ✓	2014	MOISES SOLARES FRANCO -	6 ✓
636 ✓	2014	MARIO ALFONSO CASTAÑEDA -	9 ✓
637 ✓	2014	MARIO RENE MOLINA MURALLES -	5 ✓
638 ✓	2014	LUIS ENRIQUE SEQUEN PEREZ -	9 ✓
641 ✓	2014	GRETHEL MAYTE ORTIZ PEREZ -	11 ✓
644 ✓	2014	CLARA LUZ HERNANDEZ CHAMALE -	7 ✓
645 ✓	2014	ROSA MARINA SANCHEZ SANCHEZ -	7 ✓
646 ✓	2014	NORMA LETICIA MONTUFAR FLORES -	14 ✓
647 ✓	2014	MARIA SEBASTIANA MORALES PATZAN -	7 ✓
648 ✓	2014	SERGIO RENE MANCINI ROQUEL MORALES -	7 ✓
649 ✓	2014	FRANCISCA SANCHEZ GARCIA -	7 ✓
650 ✓	2014	OLGA PATRICIA GALICH VIELMAN -	
651 ✓	2014	EDNA ESTELHA HERRERA MONTT -	
652 ✓	2014	VICTOR HUGO RETANA GATICA -	

Nomenclatura

14 Documentos. Ultima Linea

Usuario ;


Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 2 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Recepción de expediente
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes	Termina: Aceptación de expediente en workflow
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Jefe de la Unidad de Nomenclatura	

Revisa que los expedientes cumplan con los requisitos establecidos de acuerdo con el registro RED-CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.

Imagen No. 16

Registro de cumplimiento requisitos

	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	RED-REQUISITOS	
		FECHA DE VIGENCIA: 15-05-2014	
No.	Requisito	Cumple	No cumple
1	Original de la solicitud de asignación de nomenclatura.		
2	Constancia del último pago efectuado del IUSI		
3	Fotocopia del documento de identificación (del Propietario).		
4	Fotocopia del documento de representación legal (en caso de ser Persona Jurídica).		
5	Carta de autorización del propietario y documento de identificación en caso de no ser el propietario quien solicita.		
6	Croquis detallado de localización del inmueble.		
7	Mapa Catastral en el cual se ubique el inmueble, proporcionado por la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, 1er. Nivel.		
8	Despliegue Catastral Interno, proporcionado por la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, 1er.Nivel.		
9	Fotocopia del recibo de pago del servicio de nomenclatura		

Nota: Si no cumple con todos los requisitos se notificará vía telefónica al contribuyente la documentación faltante y el expediente queda identificado únicamente como recibido.

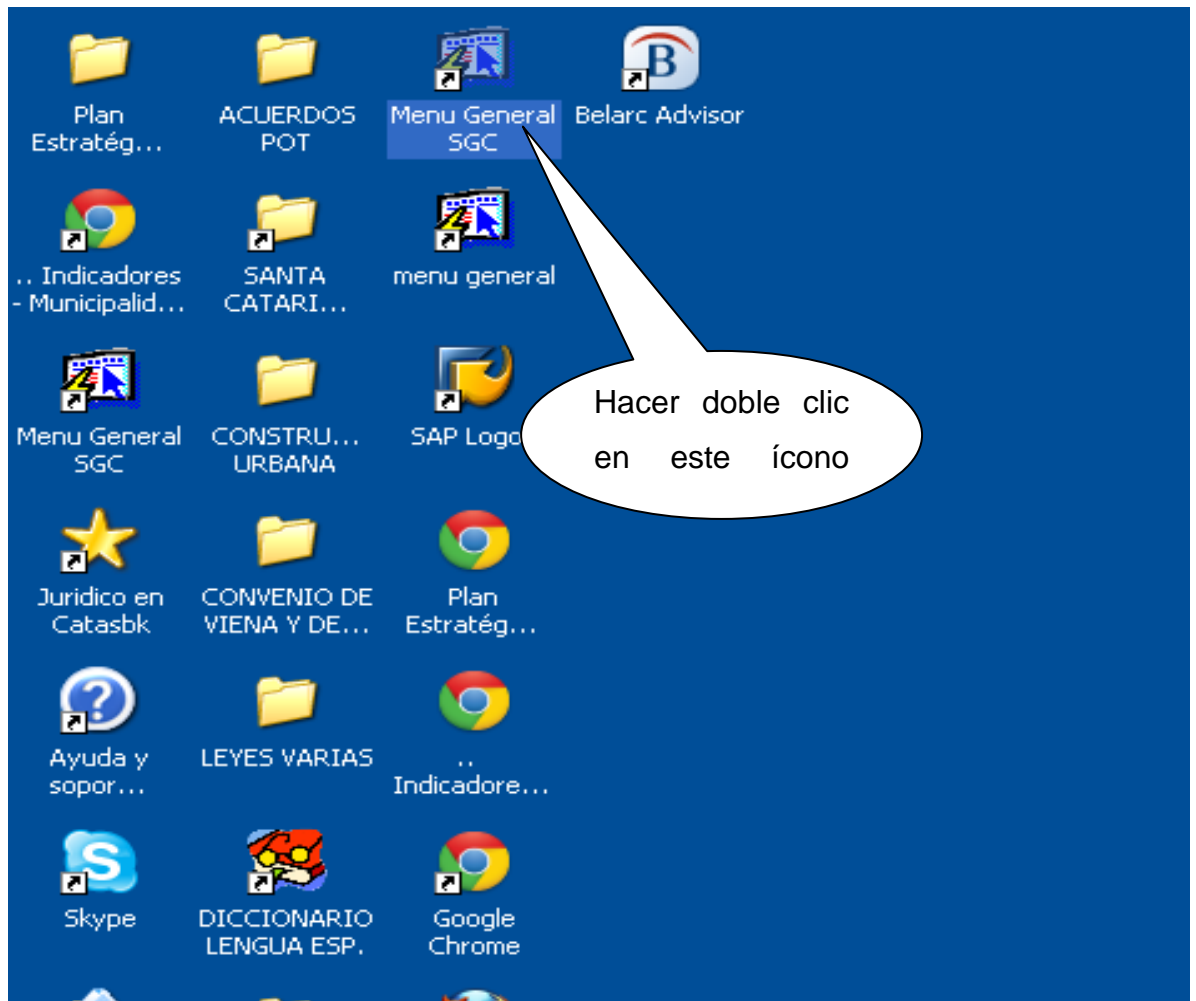
Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 3 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Recepción de expediente
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes	Termina: Aceptación de expediente en workflow
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Jefe de la Unidad de Nomenclatura	

Ingresar al Menú General SGC (Sistema de Gestión Catastral).

Imagen No. 17

Ingreso al menú general



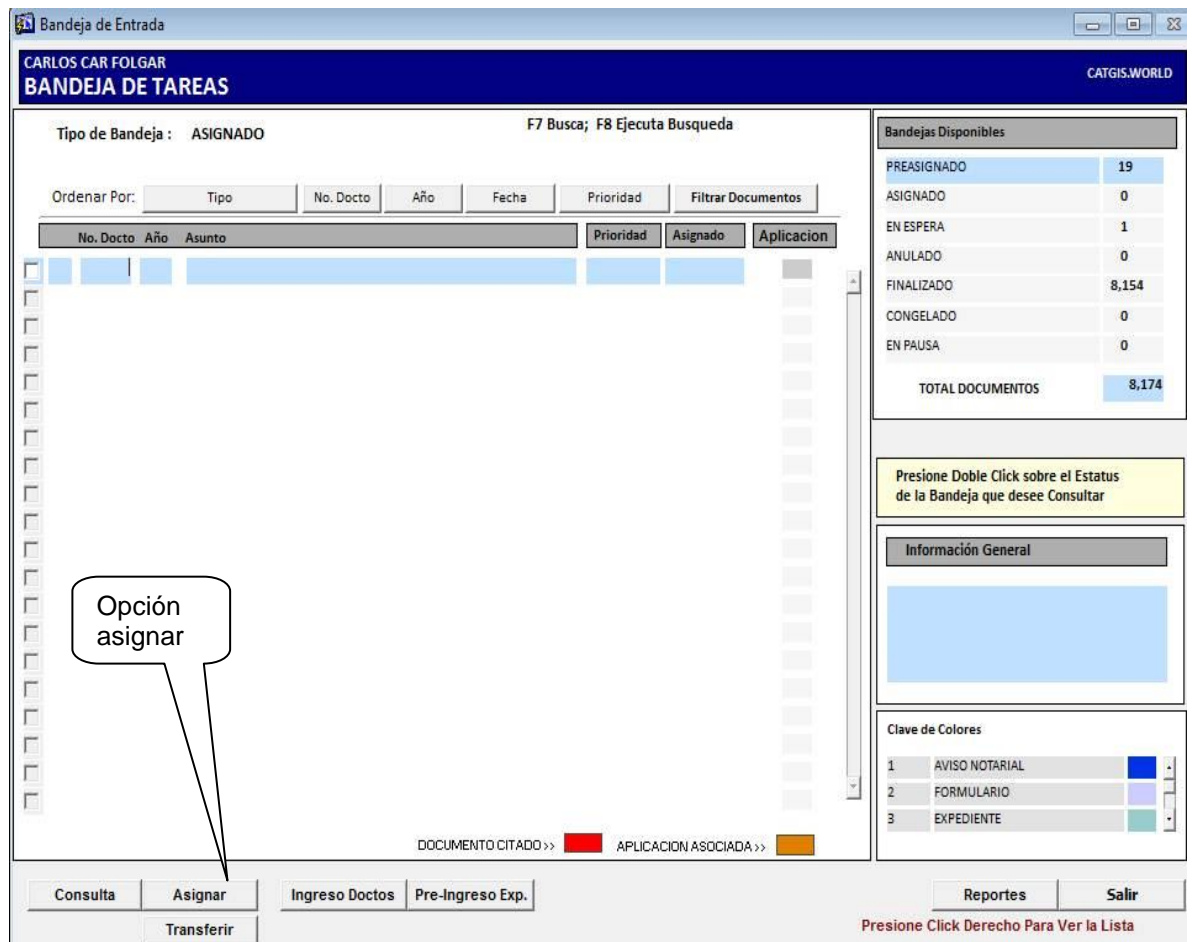
Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 4 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Recepción de expediente
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes	Termina: Aceptación de expediente en workflow
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Jefe de la Unidad de Nomenclatura	

Al aceptar los expedientes, estos pasarán a la bandeja de asignados, posteriormente el jefe de unidad seleccionará la opción de asignar.

Imagen No. 18
Selección opción de asignar



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 5 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Recepción de expediente
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes	Termina: Aceptación de expediente en workflow
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Jefe de la Unidad de Nomenclatura	

Selecciona manualmente el nombre del técnico que realizará el proceso de asignación de nomenclatura y asignar expediente o expedientes a técnico.

Imagen No. 19
Asignar expediente a técnico

The screenshot displays a software interface for task assignment. A central dialog box titled 'Proceso de Asignación' is open, showing a 'Manual' assignment method and a dropdown menu with the following options: HDIEGUEZ, JMOREIRA, JTORTOLA (highlighted), and LCARTAGENA. Below the dropdown are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons. In the background, the 'Carga de Trabajo' table is visible:

Usuario	Asignados	Aceptados	Horas
HDIEGUEZ	0	14	20.00
JMOREIRA	4	25	48.00
JTORTOLA	36	19	24.00
LCARTAGENA	0	13	24.00

Below the table, there is a list of documents with columns for 'Fecha' and 'Prioridad'. The 'Trámite' field is set to 'NOMENCLATURA'. At the bottom, there are buttons for 'Reporte', 'Re-Direccionar Tramite', and 'Salir'.


Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 6 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Recepción de expediente
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes	Termina: Aceptación de expediente en workflow
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Recibir los expedientes de conformidad con el registro de recepción y asignación de expedientes de solicitud de nomenclatura, código número RED-RECEPCIÓN que el jefe de nomenclatura llenará previamente con los datos establecidos en su contenido.

Imagen No. 20

Recepción de documentos

	RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE NOMENCLATURA						RED-RECEPCIÓN
							FECHA DE VIGENCIA: 15-05-2014
Correlativo No.	Fecha de ingreso	No. De expediente	Año	Cantidad de folios	Nombre del Técnico que se le asigna el expediente:	Fecha de asignación	Firma de recibido

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 7 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Recepción de expediente
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes	Termina: Aceptar expediente en workflow
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Seleccionar con un clic derecho en el cuadro del lado izquierdo uno o varios de los números de expedientes recibidos dentro de la bandeja de pre- asignados.

Imagen No. 21

Aceptar expedientes

Bandeja de Entrada
LORENA ELIZABETH HERNANDEZ RIVERA
BANDEJA DE TAREAS

Tipo de Bandeja : PREASIGNADO F7 Busca; F8 Ejecuta Busqueda

Ordenar Por: Tipo No. Docto Año Fecha Prioridad Filtrar Documentos

No. Docto	Año	Asunto	Prioridad	Asignado	Aplicacion
<input checked="" type="checkbox"/>	4733	2009	DEPURACION-EXPEDIENTE	2	14/07/2009
<input type="checkbox"/>	6856	2009	DEPURACION-EXPEDIENTE	2	22/09/2009
<input type="checkbox"/>	1054	2010	DEPURACION-EXPEDIENTE	2	16/02/2010
<input type="checkbox"/>	4963	2010	DEPURACION-EXPEDIENTE	2	17/08/2010
<input type="checkbox"/>	7778	2011	DEPURACION-EXPEDIENTE	2	04/01/2011
<input type="checkbox"/>	1404	2014	DEFINICIONES DE JURISDICCION A CONTRIBUYENTES	2	14/03/2014
<input type="checkbox"/>	1455	2014	DEFINICIONES DE JURISDICCION A CONTRIBUYENTES	2	18/03/2014
<input type="checkbox"/>	1531	2014	DEFINICIONES DE JURISDICCION A CONTRIBUYENTES	2	20/03/2014

Bandejas Disponibles

PREASIGNADO	8
ASIGNADO	6
EN ESPERA	1
ANULADO	0
FINALIZADO	5.567
CONGELADO	0
EN PAUSA	0
TOTAL DOCUMENTOS	5.582

Presione Doble Click sobre el Estatus de la Bandeja que desee Consultar

Información General

EXPEDIENTE No. 4733-2009 A NOMBRE DE: DIRECCIÓN

Clave de Colores

1	AVISO NOTARIAL	■
2	FORMULARIO	■
3	EXPEDIENTE	■

ACEPTAR VARIOS DOCUMENTO CITADO >> APLICACION ASOCIADA >>

Consulta Reportes Salir

Presione Click Derecho Para Ver la Lista

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

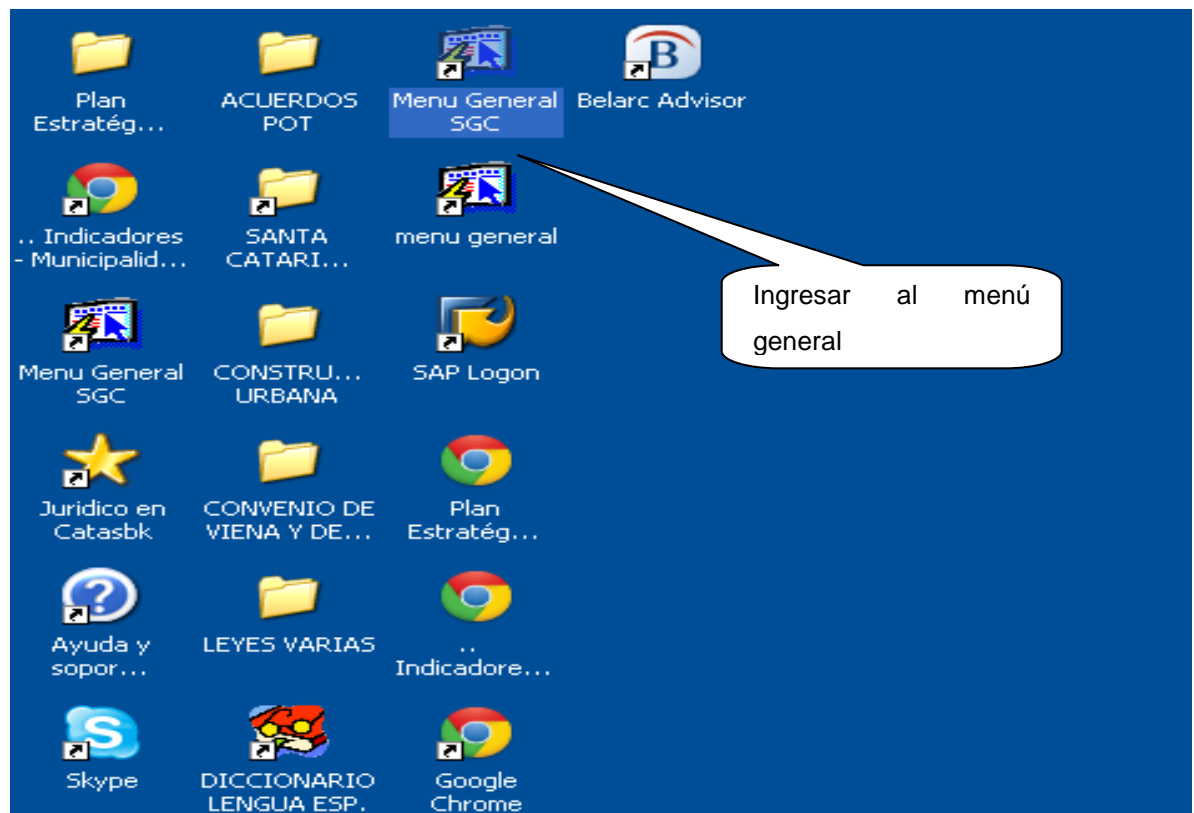
Manual de usuario para el proceso preparatorio para visita de campo

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 1 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Luego de haber realizado las actividades relacionadas con el procedimiento de recepción de expediente, el técnico deberá ingresar al programa Menú General, el cual se encuentra en el escritorio dando doble clic sobre el icono.

Imagen No. 22

Ingreso al menú general



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

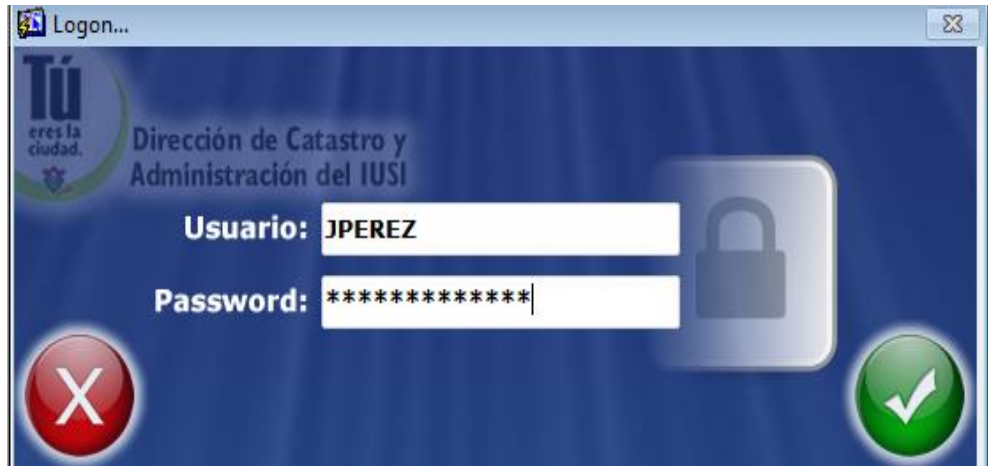
2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 2 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Debe ingresar el usuario y contraseña para acceder a la base de datos alfanumérica, para realizar el pre análisis catastral de la solicitud verificándola información disponible publicada en las bases de datos alfanumérica y gráfica.

Imagen No. 23

Inicio de sesión en el programa menú general



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 3 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Al ingresar a la base de datos debe expandir la pestaña de consulta dando doble clic en la opción de CONSULTAS.

Imagen No. 24

Ingresar a la opción de consulta



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 4 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Expandir la opción de consulta e ingresar al módulo de consulta de predios por manzana.

Imagen No. 25

Ingresar al módulo de consulta

Menú Principal

 *Municipalidad de Guatemala*

Sistema de Gestión Catastral
Dirección de Catastro y Administración del IUSI

ELIJA LA OPCION QUE NECESITA

- CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS Y CEDULAS
- CONSULTAS
 - CONSULTAS
 - Ficha de Campo
 - Ficha de Registro
 - Consulta General Catastral
 - Bitacora Anterior
 - Fcas x Dirección Ubicación
 - Consulta de Factores
 - Predios por Manzana**
 - Consulta General 2.0
 - Consulta por Zona y Eje Vial
- ESTABLECIMIENTO Y COMPLEMENTACION CATASTRAL
- INFORMACION GENERAL
- LICENCIAS DE CONSTRUCCION
- MANTENIMIENTO CATASTRAL
- NOMENCLATURAS
- WORKFLOW

Usuario: CCAR Fecha: 21/04/2014 DCAI PANTALLA PRINCIPAL

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 5 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Posicionar el cursor en el campo de Zona para activarlo e ingresar la zona de interés, ya teniendo ingresada la zona darle enter.

Imagen No. 26

Revisión de zona de interés

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 6 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Ingresar manzana de interés para consultar y darle doble enter.

Imagen No. 27

Revisión de la manzana de interés

Consulta de Predios

Municipalidad de Guatemala
Dirección de Catastro y Administración del IUSI

CONSULTA DE PREDIOS

Zona: 10 Manzana: 100 Total Manzanas x Zona: []

Predio: * **CONSULTAR**

Reportes: [Catastrales, Catastrales c/Usos y Sub Usos]

Puede ingresar los criterios de búsqueda, luego posicionarse en el campo predio y presionar F8, para realizar la consulta

DIRECCIONES
Dirección Inscrita: 15 CALLE 00-26 ZONA 10
Dirección Oficial: 15 CALLE 00-26 ZONA 10

CATASTRAL

Zona	Mzn	Prd	Edif	Niv	Fl
10	100	1			
10	100	2			
10	100	3			
10	100	4			
10	100	5			
10	100	6			
10	100	7			
10	100	9			
10	100	10			

Registros
9

REGISTRO

Fca	Lit	Folio	Libro	Lit	Tipo	Dno
7154	Y	98	248	Z	FIS	GU

CONSULTAR Predio **Visualizar**

CONSULTAR Finca **Visualizar**

AGREGAR+ ELIMINAR- GRABAR* CONSULTAR ? SIGUIENTE > ANTERIOR < PRIMERO << ULTIMO >> Consulta General SALIR

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 7 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Posicionar el cursor en el listado CATASTRAL y elegir los predios de interés desplazándose por medio de las flechas ↓↑ del teclado alfanumérico.

Imagen No. 28

Consulta de información catastral

Consulta de Predios

Municipalidad de Guatemala
Dirección de Catastro y Administración del IUSI

CONSULTA DE PREDIOS

Zona: 10 Manzana: 100 Total Manzanas x Zona: []

Predio: * **CONSULTAR**

Reportes: [Catastrales] [Catastrales c/Usos y Sub Usos]

Puede ingresar los criterios de búsqueda, luego posicionarse en el campo predio y presionar F8, para realizar la consulta

DIRECCIONES
Dirección Inscrita: 01 AVENIDA 15-54 ZONA 10
Dirección Oficial: 01 AVENIDA 15-54 ZONA 10

Zona	Mzn	Prd	Edif	Niv	Fl
10	100	1			
10	100	2			
10	100	3			
10	100	4			
10	100	5			
10	100	6			
10	100	7			
10	100	9			
10	100	10			

Consulta Predio Visualizar

Registros 9

Fca	Lit	Folio	Libro	Lit	Tipo	Dno
7305	Y	175	314	Z	FIS	GU

Consultar Finca Visualizar

AGREGAR+ ELIMINAR- GRABAR* CONSULTAR ? SIGUIENTE > ANTERIOR < PRIMERO << ULTIMO >> Consulta General SALIR

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 8 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

En la misma pantalla posicionarse en el módulo DIRECCIONES, en este paso se pueden realizar búsquedas de acuerdo con las direcciones de referencia que se obtengan de la información proporcionada en el formulario de solicitud.

Imagen No. 29

Consulta de información de dirección

Consulta de Predios

Municipalidad de Guatemala
Dirección de Catastro y Administración del IUSI

CONSULTA DE PREDIOS

Zona: 10 Manzana: 100 Total Manzanas x Zona

Predio: * **CONSULTAR**

Reportes: Catastrales, Catastrales c/Usos y Sub Usos

Puede ingresar los criterios de búsqueda, luego posicionarse en el campo predio y presionar F8, para realizar la consulta

DIRECCIONES
Dirección Inscrita: 01 AVENIDA 15-54 ZONA 10
Dirección Oficial: 01 AVENIDA 15-54 ZONA 10

Zona	Mzn	Prd	Edif	Niv	Fl
10	100	1			
10	100	2			
10	100	3			
10	100	4			
10	100	5			
10	100	6			
10	100	7			
10	100	9			
10	100	10			

Consultar Predio Visualizar

Registros: 9

Fca	Lit	Folio	Libro	Lit	Tipo	Dno
7305	Y	175	314	Z	FIS	GU

Consultar Finca Visualizar

AGREGAR ELIMINAR PREPARAR **CONSULTAR 3** SIGUIENTE ANTERIOR PRIMERO ULTIMO >> Consulta General SALIR

Nota: Se deberá minimizar la pantalla para ingresar a la proyecto de la base de datos gráfica tal como se muestra en la página 9.

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

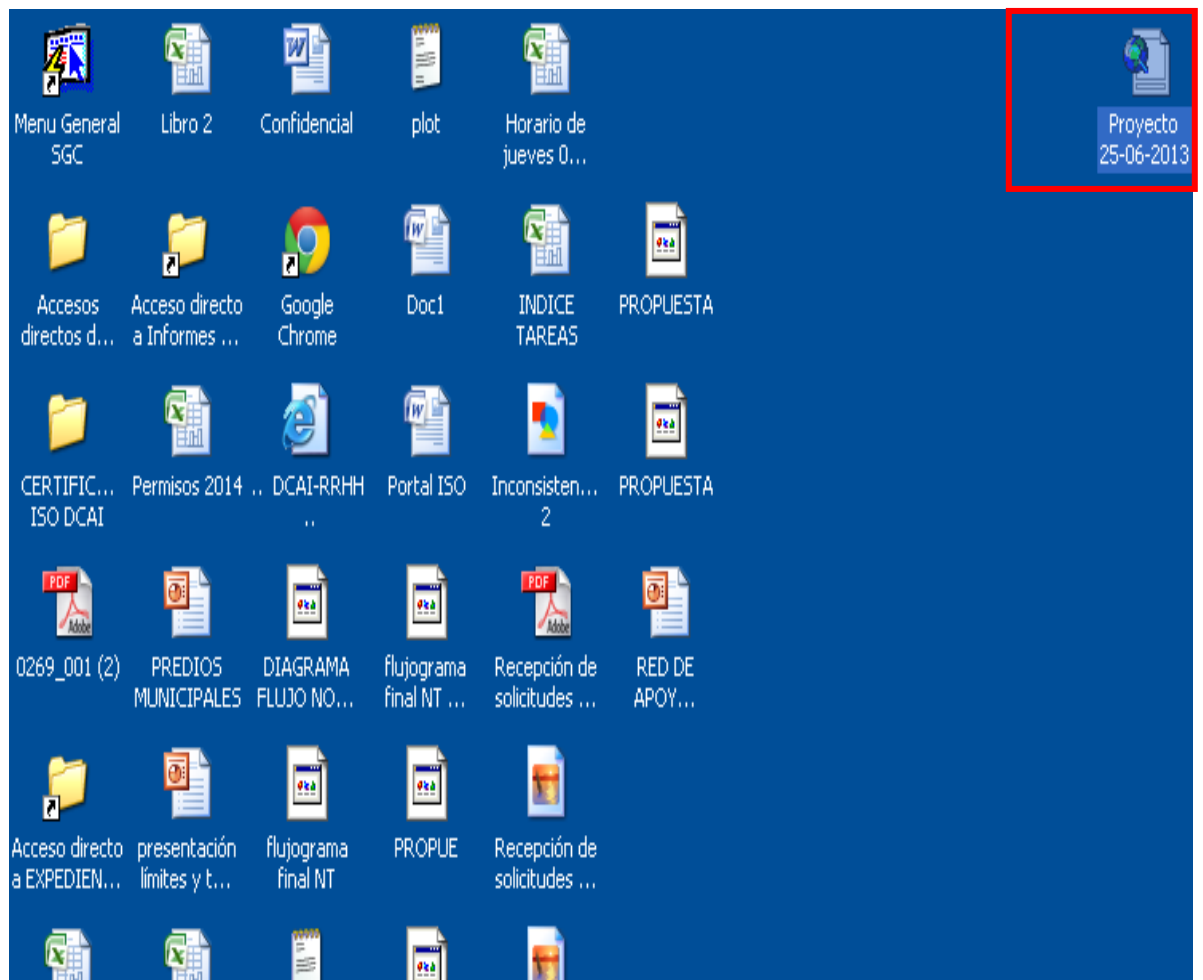
2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 9 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Ingresar al proyecto de la base de datos gráfica para realizar la consulta, dando doble clic.

Imagen No. 30

Verificación de información gráfica



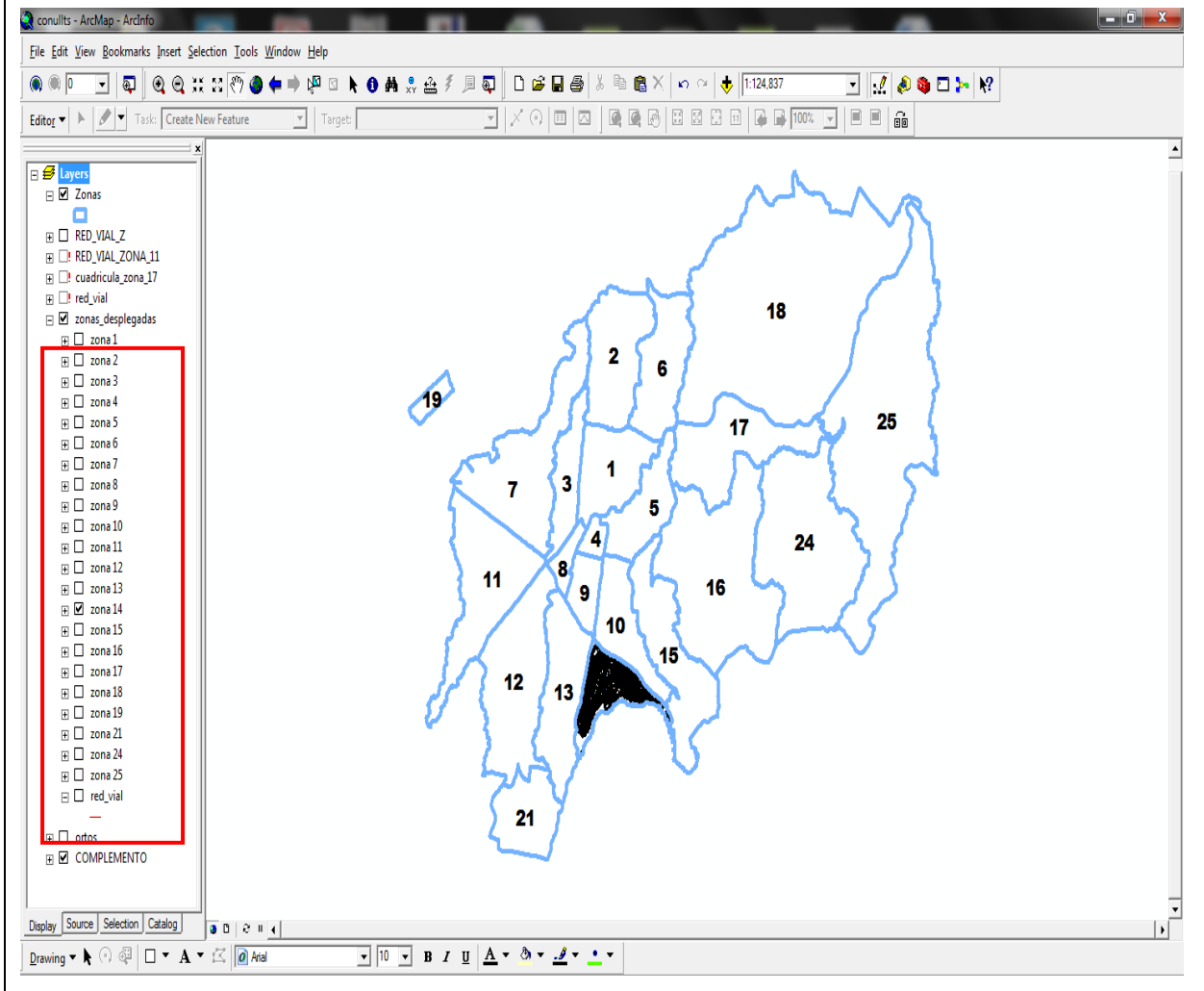
Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 10 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Al iniciar la consulta a la base de datos gráfica se activará en el área de layers las capas de interés dando clic al recuadro que se encuentra al lado izquierdo del shape.

Imagen No. 31

Configuración de los Shapes



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2014

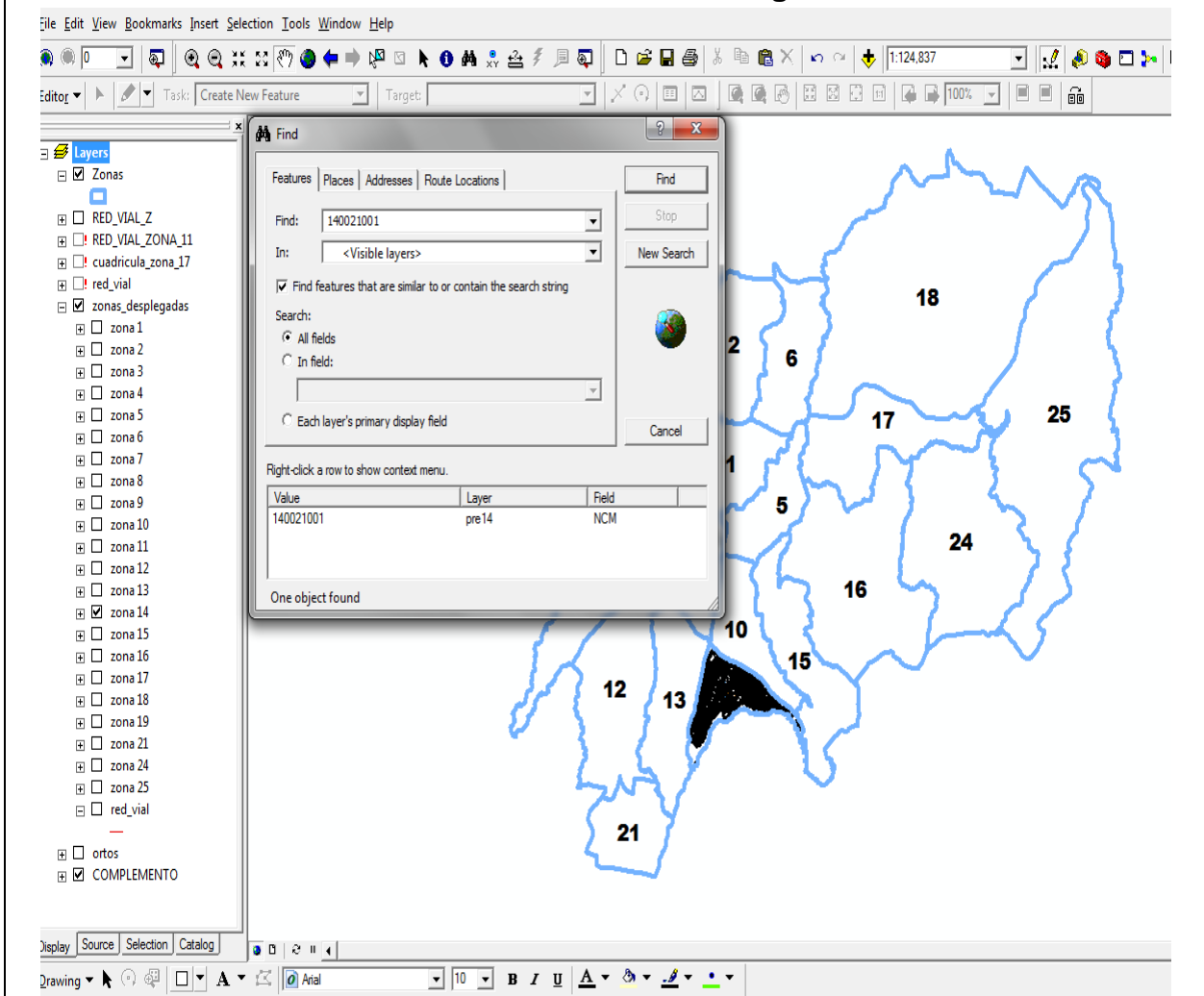
Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 11 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Ubicar el predio de interés presionando doble clic en el icono find e ingresar el Número Catastral Municipal



Imagen No. 32

Consulta de la base de datos gráfica



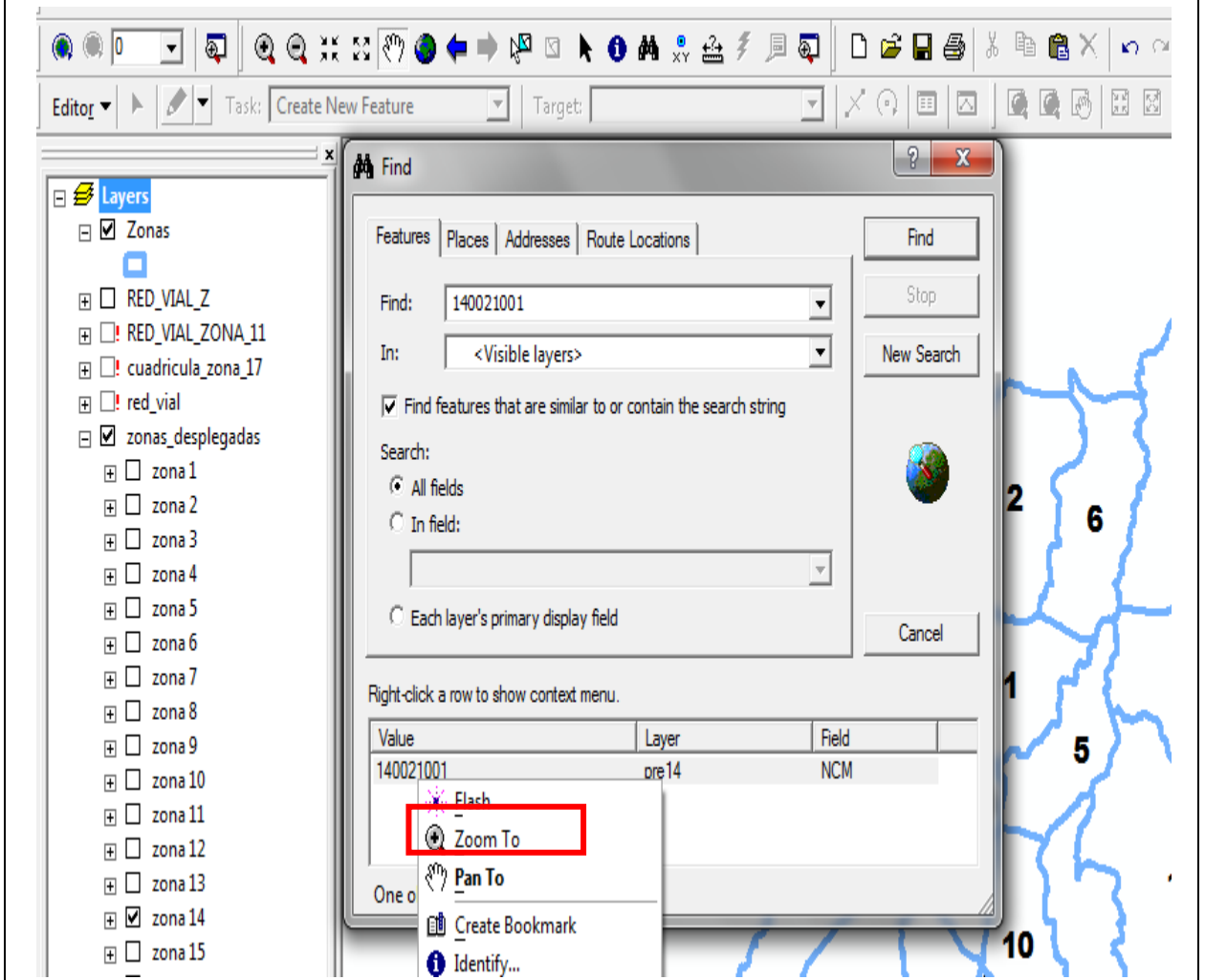
Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 12 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Doble clic derecho al resultado de la búsqueda y seleccionar Zoom to para acercar el predio a la pantalla.

Imagen No. 33

Resultado de búsqueda



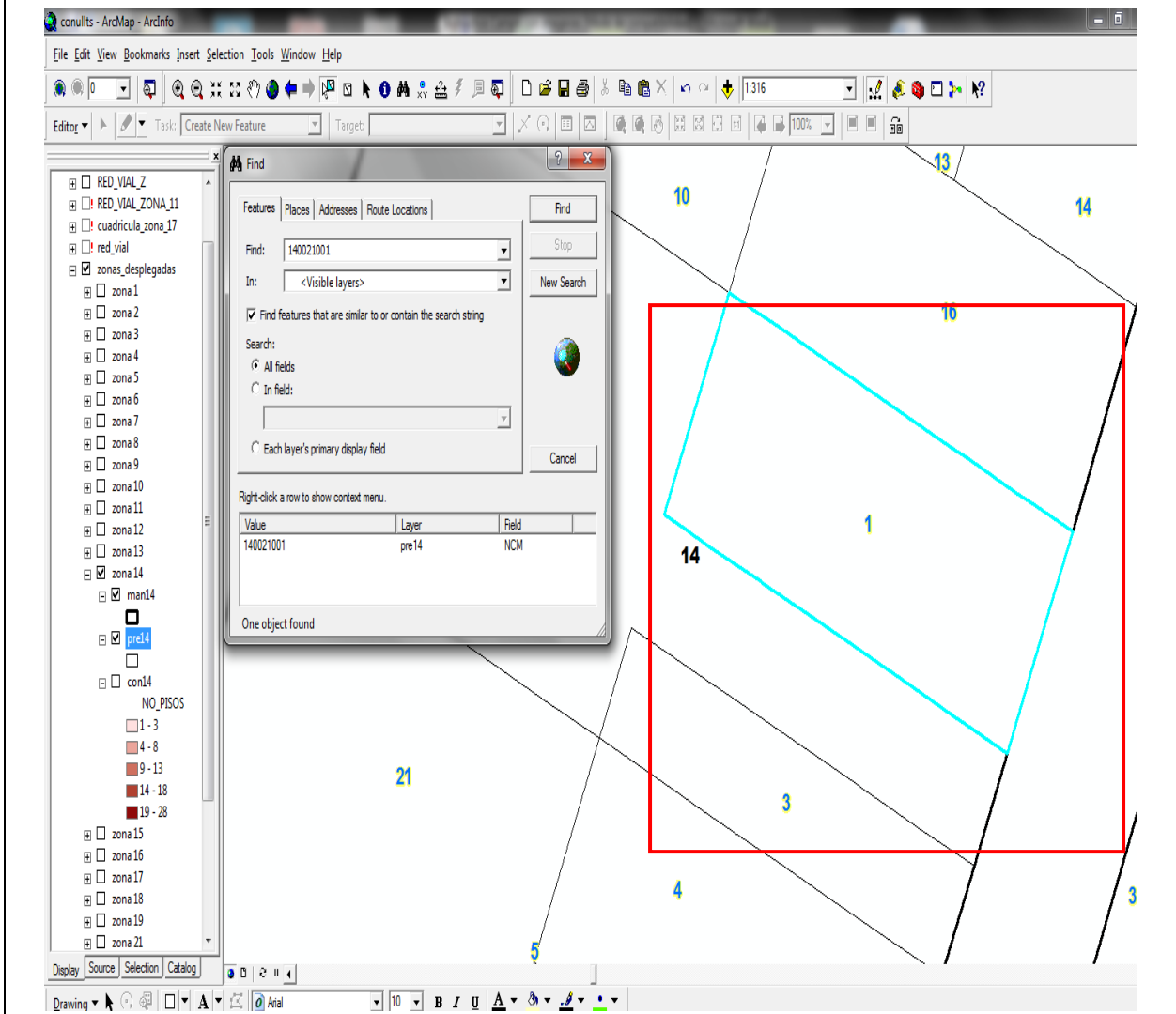
Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 13 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Seleccionar el predio de interés para su análisis.

Imagen No. 34

Selección de predio de interés



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 14 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	


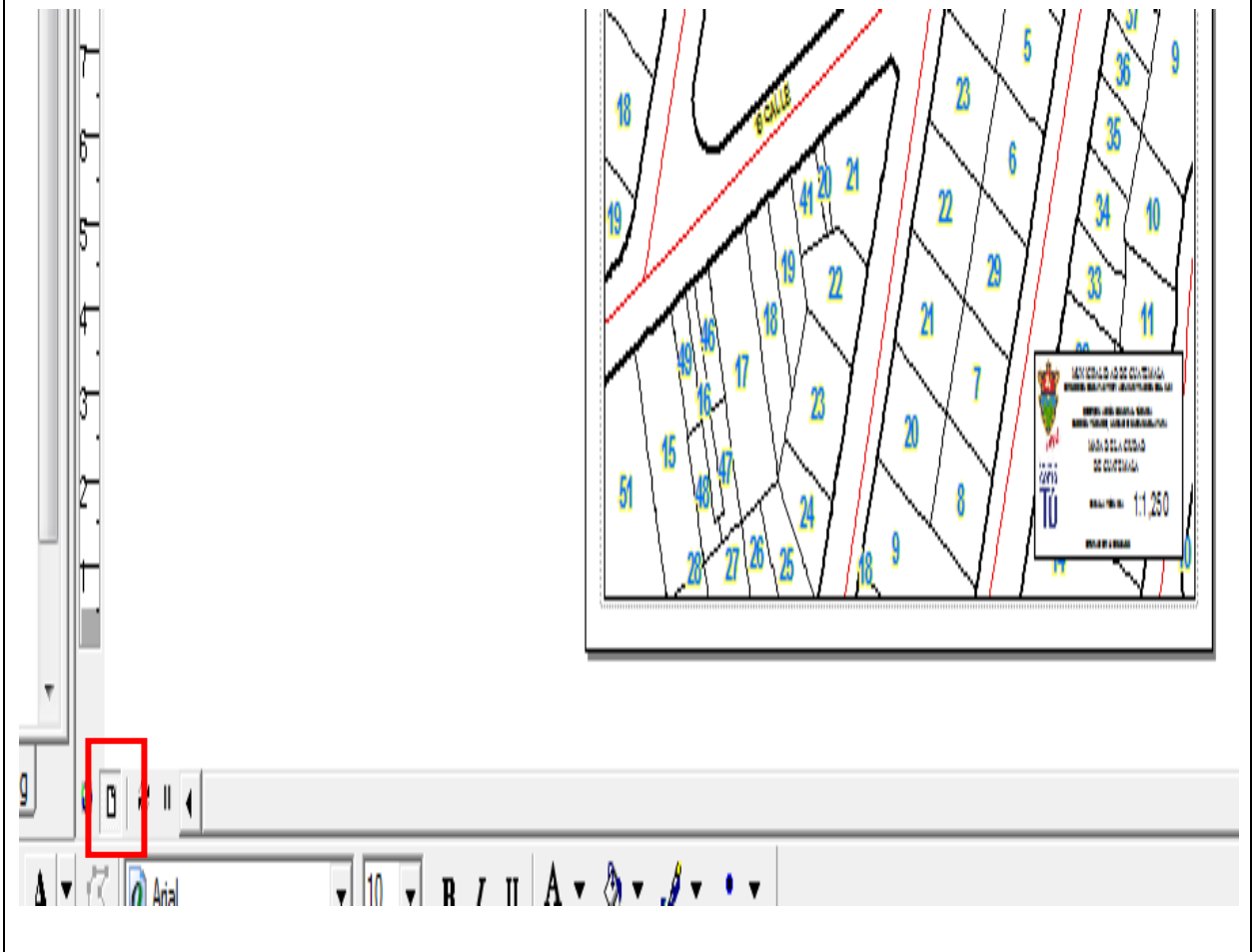
Preparar formato de impresión para lo cual se debe trasladar a la opción  ubicado en la parte inferior.

Imagen No. 35

Cambiar a Layout view para impresión



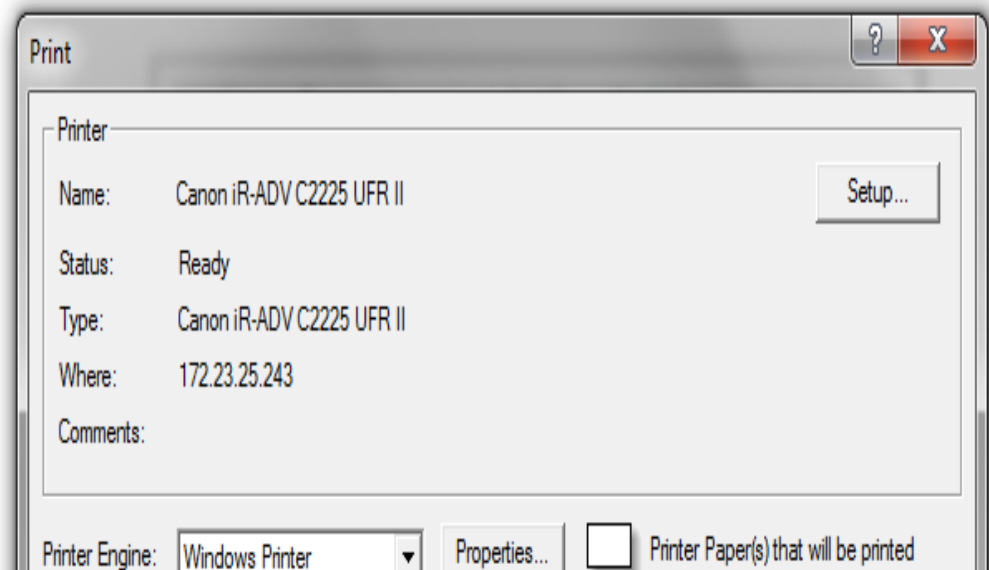
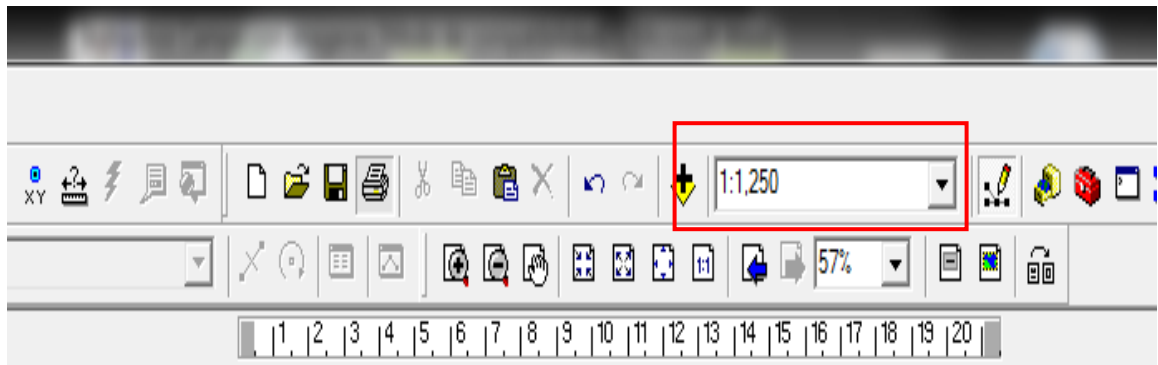
Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 15 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Digitalizar escala de preferencia para utilizar el plano en la visita de campo, presionar control “p” seleccionar la impresora en el área de plotter.

Imagen No. 36

Digitalizar escala para impresión



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

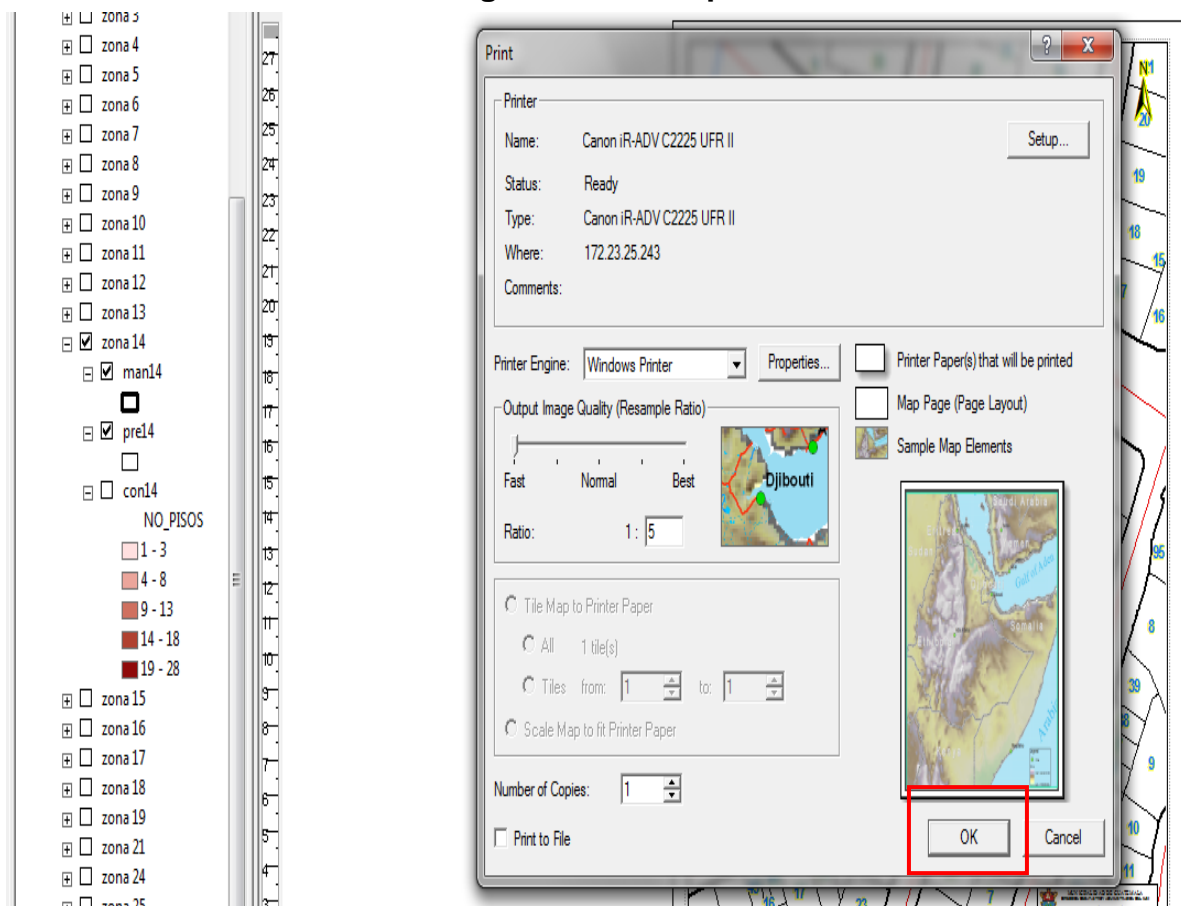
2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 16 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Seleccionar Ok para impresión de plano, para que luego se despliegue la opción para ingresar el código Department ID y PIN, como se muestra en la página 17 del presente manual de usuario.

Imagen No. 37

Configuración de impresión



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

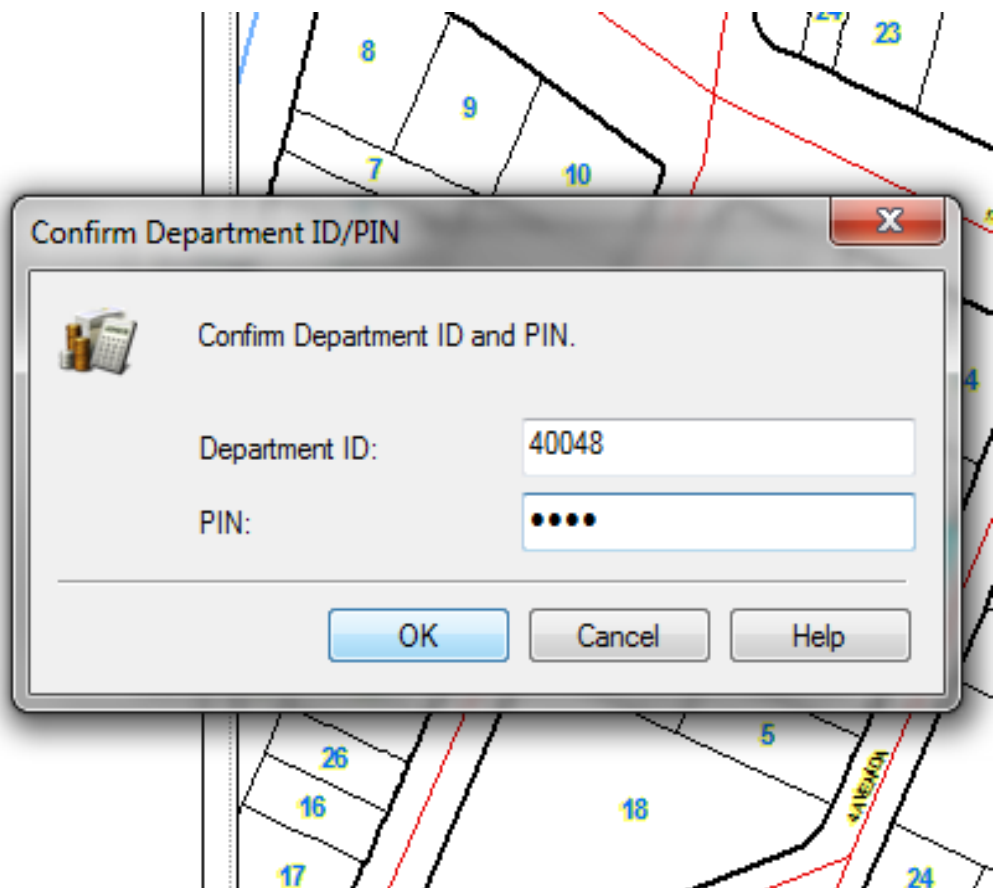
2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 17 de 17
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso al menú general
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ingresar usuario y contraseña
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Ingresar usuario (Department ID) y contraseña (PIN), para poder realizar la impresión.

Imagen No. 38

Ingresar usuario y contraseña



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

2,014

Manual de usuario para el proceso preparatorio para visita de campo

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 1 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Formato de programación de salidas a visita de campo
Nombre del Proceso: Preparatorio para visita de campo	Termina: Ordenar y revisar información obtenida
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Llenar formato de programación de salidas a visita de campo el cual debe ser entregado al Jefe de la Unidad un día antes de la salida.

Imagen No. 39

Formato de programación de salida a visita de campo

	PROGRAMACIÓN DE SALIDAS A CAMPO	REGISTRO				
FECHA:						
Marca de Vehículo:						
Placas:						
FECHA	LUGAR DE INSPECCIÓN	ZONA	HORARIO	PILOTO	EQUIPO	No. Expediente WF


Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 2 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Formato de programación de salidas a visita de campo
Nombre del Proceso: Visita de campo	Termina: Ordenar y revisar información obtenida
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

El día programa para la visita de campo recibir las llaves del vehículo, cámara digital fotográfica, herramienta de campo, boleta de control de uso de vehículo la que se debe llenar al momento de abordarlo.

Imagen No. 40

Control de uso de vehículo

	Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Nº 006113
<u>CONTROL DE USO DE VEHICULO</u>		
		Fecha: _____
Departamento: _____	Sección: _____	
Vehículo Marca _____	Modelo: _____	Placa: _____
Km. Salida _____	Hora de Salida: _____	
Km. Retorno: _____	Hora de Retorno: _____	
Actividad Desarrollada: _____		

Depósito de Combustible: Galones _____	Km. _____	<input type="checkbox"/> Gasolina
		<input type="checkbox"/> Diesel
Nombre Piloto: _____	Firma: _____	

Original: Departamento Administrativo Copia: Archivo

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 3 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Formato de programación de salidas a visita de campo
Nombre del Proceso: Visita de campo	Termina: Ordenar y revisar información obtenida
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Ubicar el predio de interés apoyándose con el material cartográfico que obtuvo en el proceso preparatorio de visita de campo y con el croquis adjunto en el expediente, al ubicarlo confirmar que sea el correcto entrevistando al propietario o quienes lo habiten en el momento de la visita.

Imagen No. 41

Entrevista



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 4 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Formato de programación de salidas a visita de campo
Nombre del Proceso: Visita de campo	Termina: Ordenar y revisar información obtenida
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Tomar fotografías del predio y de las nomenclaturas colindantes, así mismo confirmar los ejes viales que se relacionan con la ubicación del predio, las cuales servirán al momento del análisis si en su caso surgen dudas.

Imagen No. 42

Toma de fotografías




Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 5 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Formato de programación de salidas a visita de campo
Nombre del Proceso: Visita de campo	Termina: Ordenar y revisar información obtenida
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Llenar correctamente la constancia de visita, la hoja original se entrega al propietario o a la persona encargada del inmueble, y la copia debe ser firmada de recibido en donde consten los datos de la persona, la cual debe adjuntarse al expediente.

Imagen No. 43

Constancia de visita



Dirección de Catastro y Administración del IUSI
Departamento Técnico

CONSTANCIA DE VISITA

En la Ciudad y Municipio de Guatemala, hoy _____
nos presentamos al inmueble ubicado en _____

para efectuar el Levantamiento Catastral de este predio, requiriendo la información ya solicitada en el aviso de inicio de trabajos catastrales, o el expediente WF _____

INFORMACIÓN RECIBIDA

Nombre del Propietario o Poseedor _____

Datos del Predio: Finca _____ Folio _____ Libro _____

Otros Documentos: _____

Número Catastral Municipal

Nombre del Técnico Catastral: _____ Firma del vecino _____

21 Calle 6-77 Zona 1, Palacio Municipal, cuarto nivel. Teléfonos 2285-8600 2332-4888 al 91

DCAI/FDT/005

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 6 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Formato de programación de salidas a visita de campo
Nombre del Proceso: Visita de campo	Termina: Ordenar y revisar información obtenida
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Al regresar de la visita de campo, entregar al Jefe de Unidad, la constancia de uso de vehículo, llaves del vehículo, así como la cámara digital fotográfica y herramienta de campo, informar a detalle el cumplimiento de la programación de salidas a campo ya que si en alguno de los casos no se cumplió con alguna de las visitas debe de explicar el motivo y realizar la reprogramación de la misma.

Imagen No. 44

Toma de fotografías

Vehículo Suzuki Jimny
Placas 120 CNR

MIERCOLES 26 DE MARZO

FECHA	LUGAR DE INSPECCIÓN	ZONA	HORARIO	PILOTO	EQUIPO
25/03/2014	12 CALLE B 6 AVENIDA B	21	10:00-10:15	JMOREIRA	NOMENCLATURA
25/03/2014	11 AVENIDA 18 CALLE A	21	10:50 - 11:15	JMOREIRA	NOMENCLATURA
25/03/2014	18 CALLE A 11 AVENIDA	21	11:25 - 12:00	JMOREIRA	NOMENCLATURA
25/03/2014	15 CALLE 6 AVENIDA F	21	12:20 - 12:45	JMOREIRA	NOMENCLATURA

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 7 de 7
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Formato de programación de salidas a visita de campo
Nombre del Proceso: Visita de campo	Termina: Ordenar y revisar información obtenida
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Al cumplir el técnico con la inspección de todos los inmuebles debe de ordenar y revisar la información obtenida y que la información sea la que permita con claridad asignar la nomenclatura en el trabajo de gabinete

Imagen No. 45

Ordenar y revisar información obtenida



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

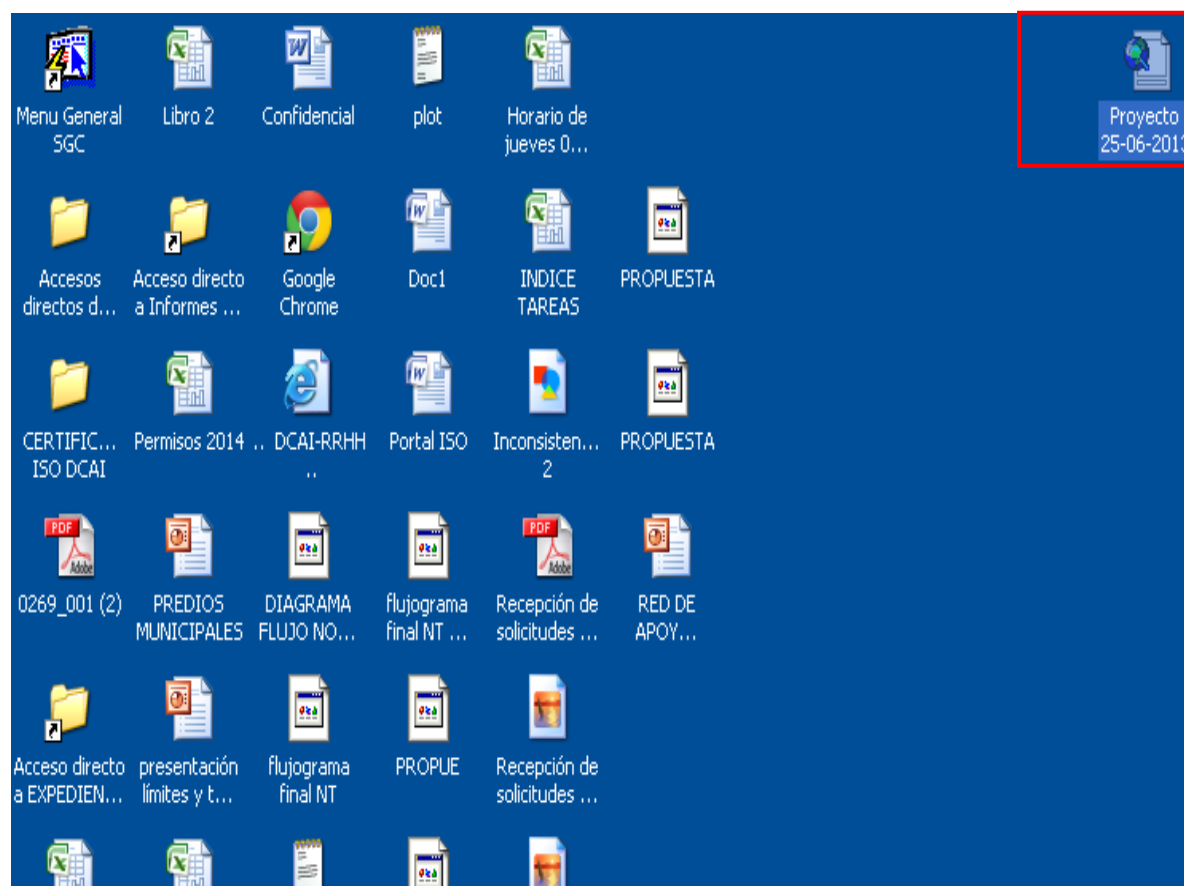
Manual de usuario para el proceso de asignación de nomenclatura

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 1 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Ingresar a la base de datos gráfica (Proyecto).

Imagen No. 46

Ingresar a la base de datos gráfica



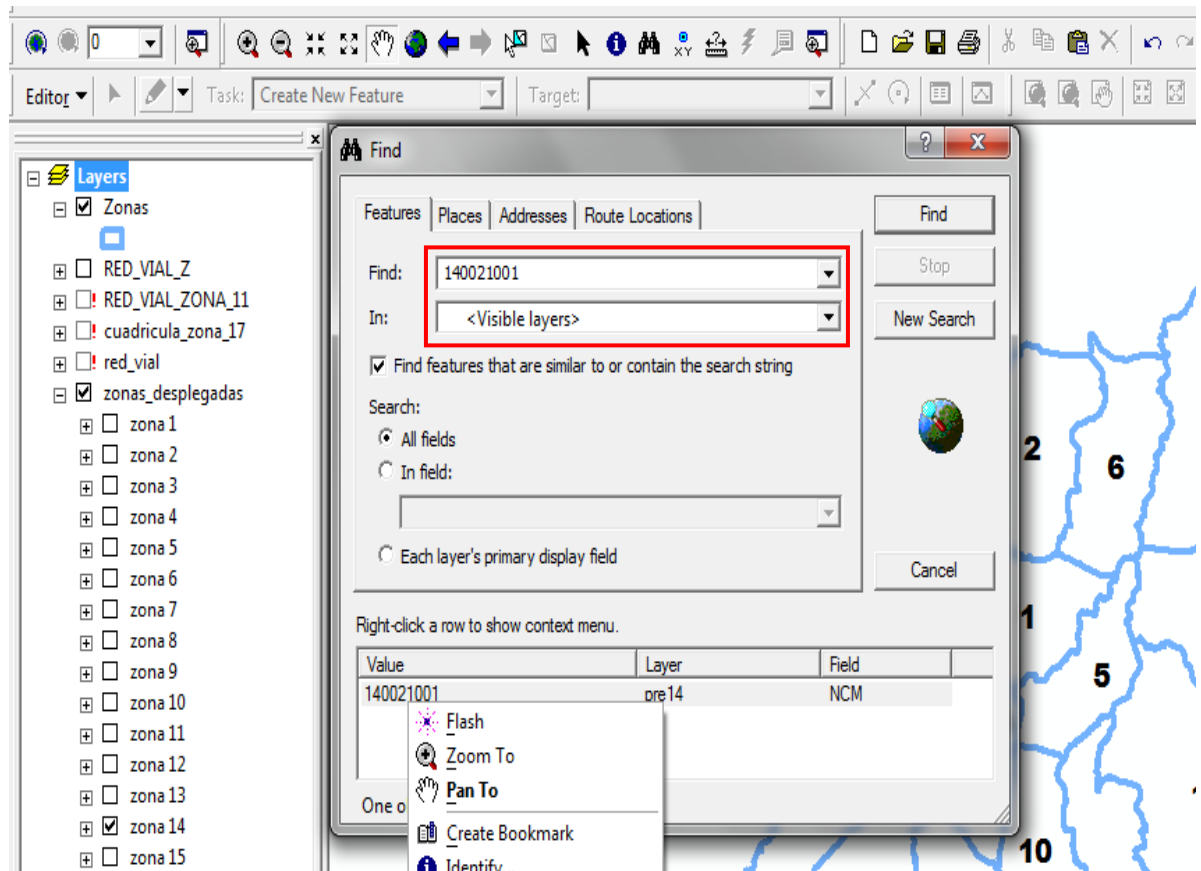
Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 2 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Buscar el predio de interés ingresando el Número Catastral Municipal y analizar la información de los colindantes obtenida en campo.

Imagen No. 47

Búsqueda del predio de interés



Nota: Se deberá minimizar la pantalla para ingresar al menú general de la base de datos tal como se muestra en la página 3.

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

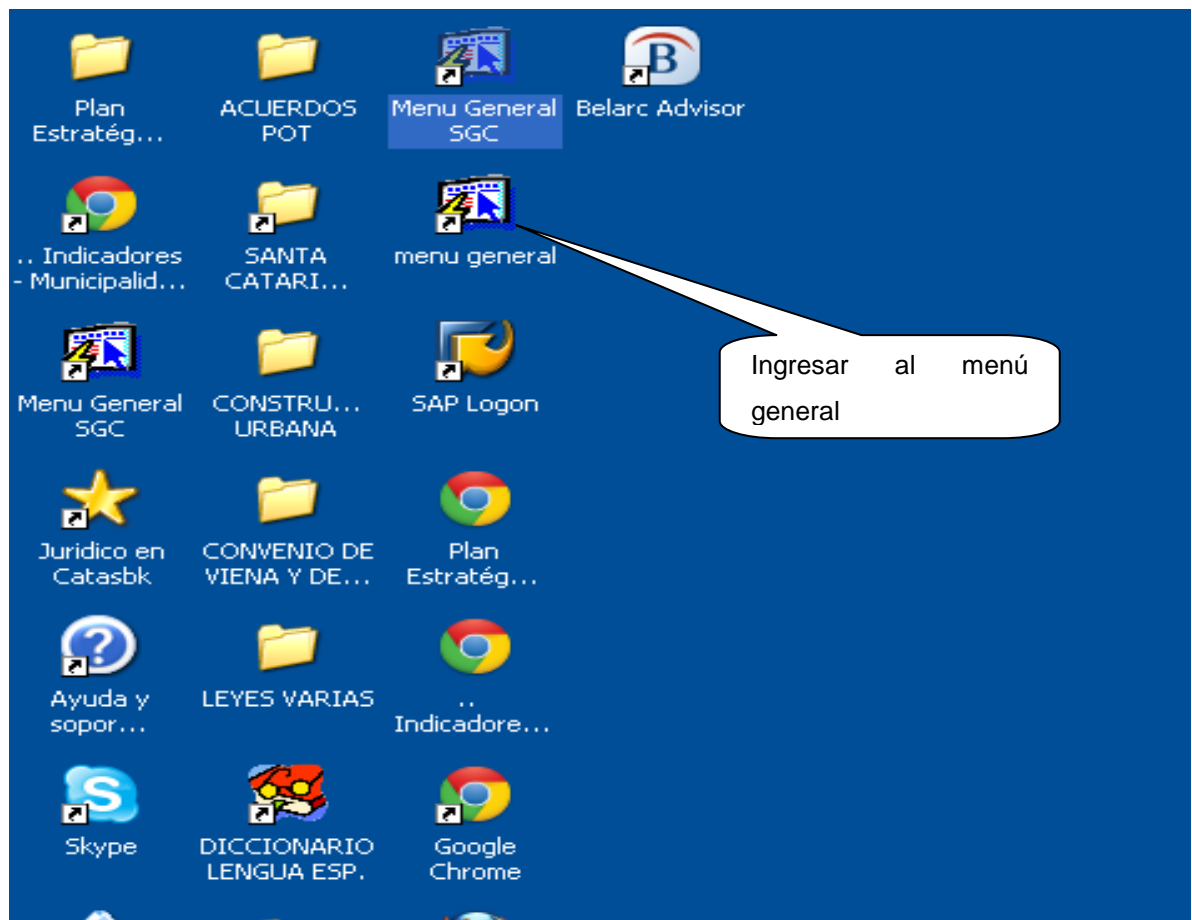
2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 3 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Ingresar al programa menú general, el cual se encuentra en el escritorio dando doble clic sobre el icono.

Imagen No. 48

Ingreso al menú general



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

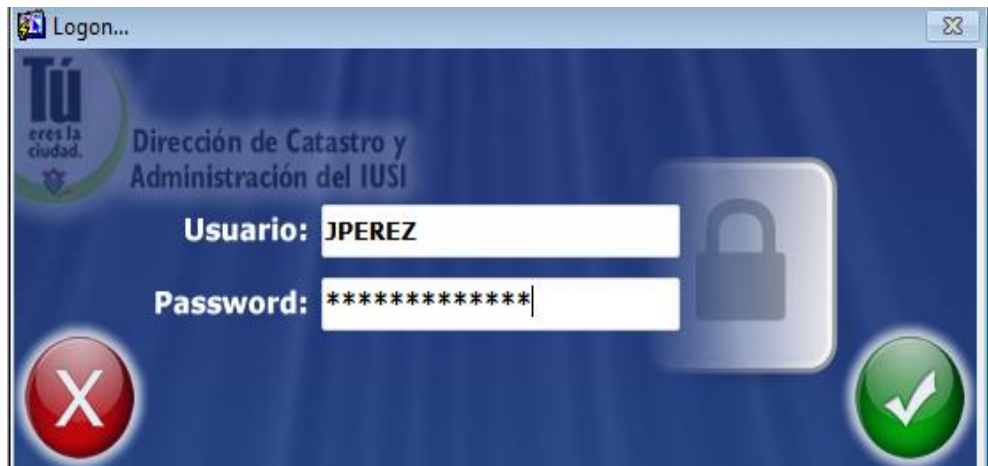
2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 4 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Debe ingresar el usuario y contraseña alfanumérica para acceder a la base de datos.

Imagen No. 49

Inicio de sesión en el programa menú general



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 5 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Seleccionar la opción de nomenclaturas desplegando la información en el símbolo +.

Imagen No. 50

Opción de nomenclaturas



Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 6 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

En esta sección se realizan los siguientes pasos seguidos: 1) Ingresar el número de formulario. 2) dar clic en el botón buscar persona y anotar el nombre del propietario para realizar la búsqueda del inmueble, 3) elegir el NCM al que se le asignará la dirección, 4) seleccionar el tipo de nomenclatura a trabajar y 5) grabar la información.

Imagen No. 51

Opción de nomenclaturas

Municipalidad de Guatemala
Dirección de Catastro y Administración del IUSI

Fecha Hora Ingreso: _____ Usuario Ingreso: _____

Formulario No.: 20178-2014 Buscar persona NUEVA DIRECCION

Actua en Calidad: PROPIETARIO Identificación: CEDULA Tipo: _____ Número No.: _____

Titular: _____ Teléfono Notificación: _____

Tipo Solicitud: 2 Observación: _____

LAS SOLICITUDES QUE NO TENGAN COMPROBANTE DE PAGO NO SERAN PROCESADAS

No. Lna	Matricula	Termino	Zona	Manz	Predio	Edificio	Nivel	Filal	Finca	Fca.	Folio	Libro	Denom T.	Lib.	Libro.	Domicilio Solic. Fiscal	Domicilio Solic. Doñal	Cant. Adicionales	Comp. Pago SAP	Sub Total
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
																<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 8 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Ingresar a la solicitud y seleccionar las siguientes opciones: 1) seleccionar campo de pago, 2) seleccionar tipo de dirección a asignar, 3) grabar y 4) agregar dirección.

Imagen No. 53

Ingreso de Nomenclatura asignada

No. Solicitud: 9597

Solicitante: NORMA LETICIA MONTUFAR FLORES

Titular: 67972 INMOBILIARIA CHETUMAL, SOCIEDAD ANONIMA

Tipo Solicitud: 2 EXTERNA

Observacion: NT OFICIAL WF-646-2014

Linea	Zona	Manz	Predio	Finca	Lit. Fca. Denom	Folio	T.Lib.	Libro	Lit. Libro	Dirección Actual	Comp. Pago	Solic. Dom Fiscal	Solic. Oficial	Cantidad Adicionales
1	18	2442	2	6174	Y	1	174	ELE	713	Z	5885757	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observacion: **1** NUEVA DIRECCION

4 → AGREGAR DIRECCION

Dirección Base:

2 Dirección a asignar

No. Asigna.	Tipo de Dirección a Asignar
<input type="text"/>	S/ASIGNACION
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

3 GRABAR

AGREGAR+ ELIMINAR- GRABAR* CONSULTAR? SIGUIENTE> ANTERIOR< PRIMERO<< ULTIMO>> IMPRIME [I] CERRAR SOLICITUD SALIR

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 9 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Al presionar el botón de “AGREGAR DIRECCION”, desplegará la opción de confirmar, que a su vez mostrará el mensaje del sistema al que se le indicará OK y por último agregar dirección. En la solicitud el técnico plasma con el sello de operado, la finalización del proceso.

Imagen No. 54

Confirmación de nomenclatura

The screenshot displays a web application interface for address assignment. At the top, it shows the assignment number 'No. Asignación: 136214'. Below this, there are input fields for 'Id:', 'Municipio: 1 CIUDAD DE GUATEMALA', and 'Zona: 18'. The address being assigned is '49 CALLE 41- 80 RESIDENCIALES LA ESTANCIA FELIZ ZONA. 18 CIUDAD DE GUATEMALA'. The interface includes sections for 'Definición de Ejes Viales' and 'Definición localización geográfica'. A 'Mensaje del Sistema' dialog box is displayed, showing a warning icon and the text 'Código Mensaje: 40404 Database apply complete: 3 records applied.' with an 'OK' button. The 'AGREGAR DIRECCION' button is circled in red, and the 'CONFIRMAR' button in the dialog is also circled in red.

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 10 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Jefe de la Unidad de Nomenclatura	

Revisar en el sistema de gestión catastral en la opción de sistema de Nomenclatura que la asignación haya sido correcta, colocar sello "REVISADO" Jefe Unidad de Nomenclatura, luego se lo regresa al técnico.

Imagen No. 55

Sello de revisado

SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE NOMENCLATURA

Nº 020432 - 20.14

NT: WF 1098 20.14

Guatemala, 16 de junio de 2014

Señor
Director de Catastro y Administración del IUSI
Municipalidad de Guatemala
Su despacho

Yo, José Adalberto Becinas Orellana
me identifico con: Cédula Pasaporte DPI número 1739 78010
extendido en Benap-Guatemala y actúo en calidad de Propietario
No. Telefónico: 5206-8602 Correo electrónico: praxispubli@yahoo.es

SOLICITO: Asignación de Nomenclatura Municipal
 Asignación de Nomenclatura Adicional

Actualización de Domicilio Fiscal Especial
 Corrección de Nomenclatura

Del inmueble cuyos datos se describen a continuación:

REVISADO
Jefe Unidad Nomenclatura

Asignación de Nomenclatura Municipal

Nomenclatura Oficial Cantidad _____
Nomenclatura Adicional Cantidad _____

Nomenclatura actual:				Identificación Registral			
Zona	Manzana	Parcela	Edificio	Finca	Folio	Libro	Denominación de Libro
13	0	10	008	244	244	244	2

Actualización de Domicilio Fiscal Especial (Se usa para remitir información del IUSI)

Nombre del Titular Catastral: José Adalberto Becinas Orellana
Domicilio Fiscal Especial: 20 Av. 13-59 Zona 4, Kiaminal Juvenil 2
Guatemala, Guatemala

OPERADO
Técnico de Nomenclatura

Corrección de Nomenclatura

Nomenclatura Oficial Nomenclatura Adicional

Nomenclatura Actual				Nomenclatura Correcta			
Zona	Manzana	Parcela	Edificio	Finca	Folio	Libro	Denominación de Libro
14	AV.	24	67	14	AV.	24	65
							Zona 13

Atentamente, José Adalberto Becinas Orellana
Firma

MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
DIRECCIÓN DE CATASTRO
Y ADMINISTRACIÓN DEL IUSI
IVONNE OBANDO
TÉCNICO CATASTRAL
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de

2014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 11 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Notificar vía telefónica a la persona que ingresó la solicitud, llenar el formato de llamada telefónica

Imagen No. 56

Notificación vía telefónica

	LLAMADA TELEFÓNICA	Registro
En la Ciudad y Municipio de Guatemala, hoy _____ se realizó la llamada telefónica al número: _____		
Para informar sobre la asignación de nomenclatura solicitada mediante el WF: _____ Nomenclatura Asignada: _____		
Nombre del Propietario o Poseedor _____		
Datos del Predio: Finca _____ Folio _____ Libro _____ Nombre de otra persona que atendió: _____		
Numero Catastral Municipal <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
Nombre del Técnico Catastral: _____ 21 calle 6-77 zona 1, Palacio Municipal, cuarto nivel. Teléfonos 2285-8600 2332-4888 al 91		

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	Página 12 de 12
Unidad: Unidad de Nomenclatura	Empieza: Ingreso a la base de datos
Nombre del Proceso: Asignación de nomenclatura	Termina: Providencia para escaneo
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: Mayo 2014
Responsable: Técnico de Nomenclatura	

Trasladar solicitud al archivo técnico mediante providencia para el escaneo final y archivo correspondiente.

Imagen No. 57

Providencia para escaneo



Dirección de Catastro y Administración del IUSI
Municipalidad de Guatemala

8

Guatemala, 17 de marzo de 2014

ASUNTO: WF-553-2014, Pedro Celestino Agustin solicita Asigancion de nomenclatura oficial.

PROVIDENCIA No. DCAI-CG-ST-UN-1008-2014

Se traslada el presente expediente a la **Sección de Información, Mercadeo y Archivo (SIMA)** de la Dirección de Catastro, para su escaneo final y archivo correspondiente a efecto de haber cumplido con lo solicitado. El expediente consta de 8 folios incluyendo la presente.

Atentamente,

Jorge Alberto Moreira Saravia
Técnico en Nomenclatura Municipal

Correlativo de providencia de escaneo final; traslado al jefe de la Unidad de Nomenclatura.-

Vo.Bo. Carlos Alfredo Car Folgar
Jefe de la Unidad de Nomenclatura

Fuente: Adaptación propia con información obtenida de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. Mayo de 2,014

3.4 Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos, es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, entre otras, de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

El objetivo de esta gestión es proporcionar a la organización personal capacitado para el cumplimiento de las diferentes actividades mediante un proceso de reclutamiento, selección, inducción y un programa de capacitación.

3.4.1 Reclutamiento

A través del reclutamiento la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, se proveerá de personal que cumpla con los requerimientos de los descriptores técnicos de puestos como competencias y aptitudes requeridas para realizar las actividades para las cuales serán contratados. El reclutamiento iniciará al existir una plaza vacante.

Luego de que el coordinador de área informe mediante oficio la vacante o creación de puesto de trabajo indicando las principales características que debe cumplir el candidato, para que Recursos Humanos pueda realizar el reclutamiento interno y/o reclutamiento externo:

El reclutamiento interno consistirá en la convocatoria vía electrónica a todo el personal que integra la Dirección de Catastro y Administración del IUSI. El reclutamiento externo se realizará al momento en el que los candidatos internos que opten al puesto no cumplan con lo establecido en la descripción técnica de puesto, la convocatoria será mediante referidos por los Coordinadores de área

de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, y el análisis de la información de los candidatos será responsabilidad de Recursos Humanos.

La convocatoria se realizará de acuerdo con el siguiente formato:

Cuadro No. 11
Formato de convocatoria para puesto de trabajo

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI	
Formato de convocatoria para puesto de trabajo	
A los interesados en ocupar el puesto de:	
De acuerdo a las siguientes bases:	
Puesto:	
Salario:	
Funciones generales:	
Requisitos:	
A) Conocimientos:	
B) Habilidades:	
C) Escolaridad:	
D) Manejo de equipo:	
E) Idiomas:	
F) Experiencia:	
G) Otros equipo:	
Enviar hoja de vida a correo electrónico:	
O bien presentar hoja de vida a:	
Fecha de convocatoria:	

Fuente: Elaboración propia. Mayo de 2,014

Para realizar el reclutamiento de personal se propone la utilización de la siguiente política de reclutamiento:

Política de reclutamiento:

- Se realizará un reclutamiento interno entre los colaboradores de la DCAI, que cumpla con los requisitos previstos en el perfil de puesto.
- Los jefes de unidades, tendrán a su cargo la recomendación de candidatos que a su parecer cumplan con los requisitos establecidos para el puesto.

A continuación se presenta el procedimiento para realizar el reclutamiento de personal:

Imagen No. 58

Diagrama de flujo del proceso de reclutamiento

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI		Página 1 de 1	
Unidad: Recursos Humanos		Empieza: Notificación de vacante	
Nombre del Proceso: Reclutamiento		Termina: Recepción de hojas de vida	
Elaborado por: Lorena Hernández		Fecha: Mayo 2014	
No.	Descripción	Coordinador de área	Recursos Humanos
1	Notificar la vacante	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> Fin([Fin]) </pre>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Determinar la bases para llenar formato de convocatoria		
3	Envío de convocatoria de puesto vacante		
4	Recepción de hojas de vida y de solicitud de puesto de los interesados		

Fuente: Elaboración propia. Mayo de 2,014

3.4.2 Selección

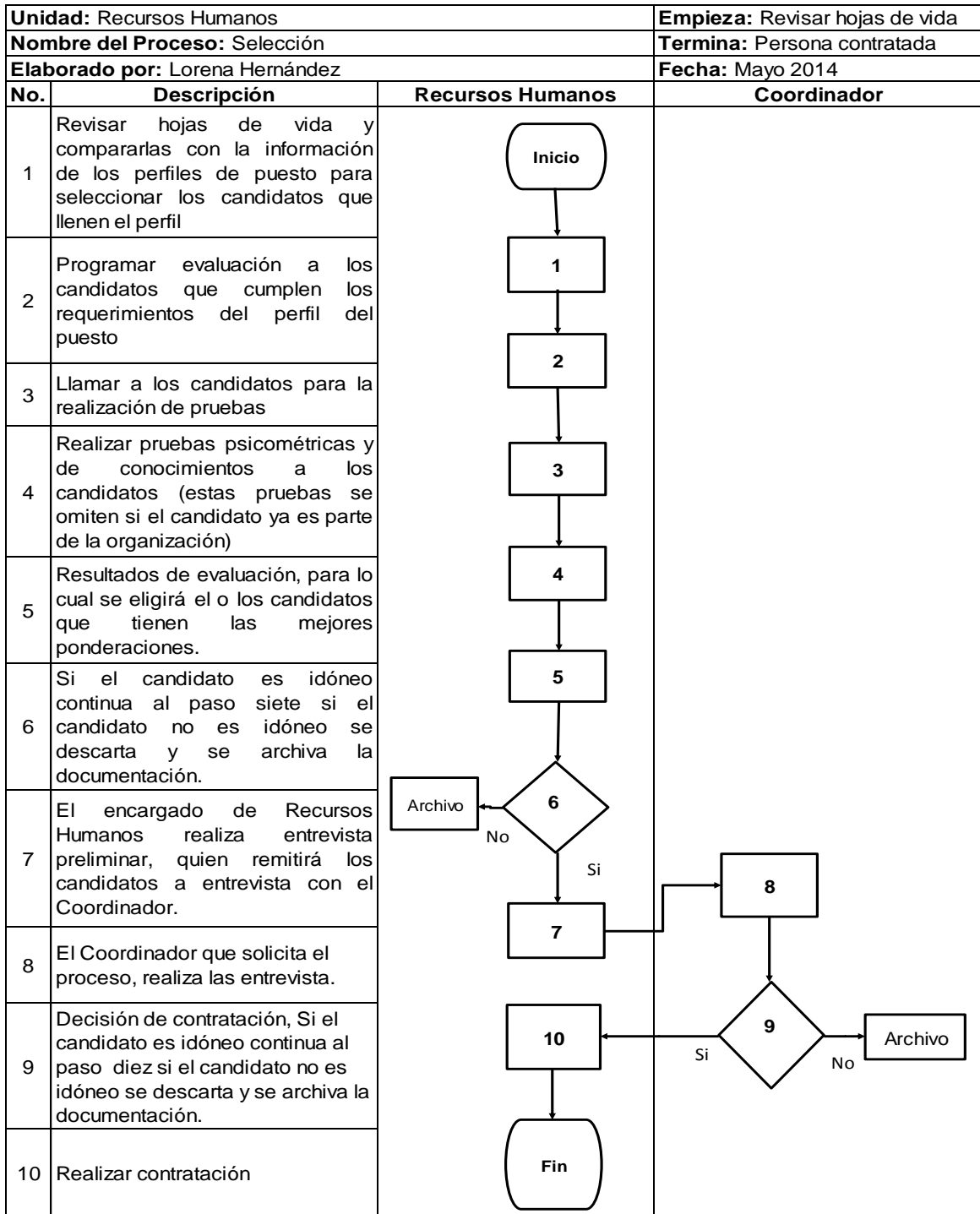
El procedimiento de selección de personal tiene como objetivo evaluar las características de los candidatos al puesto de trabajo que se encuentre disponible y que se adapte al perfil del puesto a ocupar.

La base de los criterios de selección serán los establecidos en los descriptores de puesto, considerando el nivel de escolaridad, conocimientos adquiridos, habilidades y experiencia, las cuales serán revisadas de conformidad con la información proporcionada en las hojas de vida.

Recursos Humanos realizará el proceso de selección de conformidad con el siguiente diagrama de flujo:

Imagen No. 59

Diagrama de flujo del proceso de selección de personal



Fuente: Elaboración propia. Mayo de 2,014

3.4.3 Inducción

El objetivo de la inducción es facilitar y fortalecer la integración del colaborador a la cultura organizacional, para desarrollar las habilidades gerenciales y de atención al público.

Etapas de inducción:

Inducción institucional o inducción a la organización: En esta etapa se dará a conocer la nuevo integrante información relacionada con la Municipalidad de Guatemala, historia, filosofía administrativa, misión, visión, objetivo, servicios que proporciona, así como la estructura organizacional. La etapa estará a cargo de Recursos Humanos.

Inducción a la dirección: Esta etapa estará a cargo de Recursos Humanos, en la cual se proporcionará al nuevo colaborador toda la información relacionada con la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, tal como: Historia, filosofía administrativa, misión, visión, objetivo, servicios que proporciona, así como la estructura organizacional y línea de mando.

Inducción a la unidad: Etapa en la cual Recursos Humanos como encargado, dará a conocer el ambiente de trabajo así como la ubicación física en donde desempeñará sus funciones. Se dará a conocer el objetivo y funciones de la unidad.

Inducción al puesto: La etapa estará a cargo del jefe de la unidad en la cual se proporcionará al nuevo colaborador la información base para desarrollar sus actividades cotidianas para lo cual se apoyará dando a conocer la descripción del puesto, presentando a los compañeros de trabajo, se proporcionará los

procedimientos de las actividades a desarrollarse. A continuación se presenta el diagrama de flujo de inducción.

Imagen No. 60
Diagrama de flujo del proceso de inducción

Dirección: Dirección de Catastro y Administración del IUSI		Página 1 de 1		
Unidad: Recursos Humanos		Empieza: Inducción institucional		
Nombre del Proceso: Inducción		Termina: Inducción al puesto		
Elaborado por: Lorena Hernández		Fecha: Mayo 2014		
No.	Descripción	Recursos Humanos	Jefe de Unidad	
1	Inducción institucional	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> Fin([Fin]) </pre>		
2	Inducción a la dirección			
3	Inducción a la unidad			
4	Inducción al puesto de trabajo			

Fuente: Elaboración propia. Mayo de 2,014

3.4.4 Programa de capacitación

Para el logro del objetivo propuesto de proveer capacitación al personal que permita su crecimiento dentro de la Dirección, el programa de capacitación será el método para el mejorar el desempeño de los colaboradores y fomentar el desarrollo profesional.

El programa de capacitación y el seguimiento del mismo estará a cargo de recursos humanos.

Cuadro No. 13
Programa de capacitación

Curso	Objetivo	Instructor	Costo Q	Duración (tiempo en horas)	Participantes
Proceso de Asignación de nomenclatura	Que el técnico de nomenclatura conozca las técnicas de asignación de nomenclatura, para la agilización del proceso.	Jefe de Nomenclatura	85.00	4	Técnicos de nomenclatura de la Unidad de Nomenclatura
AutoCad	Que el técnico conozca las actualizaciones de los comandos del programa AutoCad y que obtengan el diploma de acreditación del curso.	INTECAP	10,000.00	40	Técnicos de la Unidad de Nomenclatura
Atención al contribuyente	Impactar en la actitud de los colaboradores para mejorar el servicio al contribuyente	Extremo a Extremo	1,500.00	8	Jefes y técnicos de la Unidad de Nomenclatura Unidad de nomenclatura
Sistema de Gestión de la Calidad	Proporcionar los conocimientos básicos de un sistema de gestión de la calidad.	Encargado del sistema de gestión de la calidad	250.00	8	Jefes y técnicos de la Unidad de Nomenclatura Unidad de nomenclatura
Total			11,835.00		

Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

Medición de post-capacitación

Derivado que el principal objetivo de la capacitación es el mejoramiento de las competencias de los colaboradores, es indispensable que se realice la medición post capacitación con la finalidad de evaluar el desempeño para establecer el cumplimiento de la perspectiva de los conocimientos adquiridos. Así mismo para comprobar la tendencia en un plazo de tiempo determinado a continuación se presenta la propuesta del indicador post-capacitación para el cual el criterio de seguimiento será la evaluación de rendimiento del personal:

Cuadro No. 14
Propuesta de medición post capacitación

ACCIÓN	OBJETIVOS	MEDICION	RESPONSABLE	PROCESO	INDICADORES	FORMÚLA
Medición post-capacitación	Determinar la eficiencia en la capacitación	Mensual	Staff de Recursos Humanos	Programa de capacitación	% de mejora en las competencias de los colaboradores	$\frac{\text{N}^\circ \text{ trabajadores que han mejorado en cada competencia}}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores total al que aplica cada competencia}} * 100$
					Plazo de Aplicación de la Competencia adquirida	Sumatorio del N° días que se tarda en aplicar lo aprendido en el puesto de trabajo tras recibir la capacitación
					Incremento en el rendimiento	Diferencia de metas alcanzadas, es decir la sumatoria de metas alcanzadas actualmente dividido las metas alcanzadas anteriores

Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

3.5 Dirección

3.5.1 Declaración de la calidad

La declaración de la calidad es el compromiso que tiene todo el personal de la Unidad de Nomenclatura para la implementación de un sistema de gestión de la calidad para el proceso de asignación de nomenclatura, la declaración debe ser firmada por el Director, el Coordinador General Técnico, el Jefe de la Unidad

Técnica, el Jefe de la Unidad de Nomenclatura y los Técnicos de Nomenclatura. Por lo que a continuación se presenta el cuadro No. 11 con la propuesta de compromiso de calidad:

Cuadro No. 15
Declaración de Compromiso de Calidad

Nosotros el Director de Catastro y Administración del IUSI, Coordinador General Técnico, Jefe de la Sección Técnico, Jefe de la Unidad de Nomenclatura y los Técnicos de Nomenclatura, estamos comprometidos a lograr la completa satisfacción de los contribuyentes en la atención de solicitudes de asignación de nomenclatura, implementando el mejoramiento continuo de nuestro trabajo y servicio.

Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014.

Este compromiso se hará mediante una reunión formal en la que el Director y los integrantes de la Unidad de Nomenclatura firmen la hoja en el que consta la declaración de calidad que se propone en el anterior.

3.5.2 Liderazgo

El tipo de liderazgo identificado en la unidad de investigación es el democrático por lo que se sugiere mantener este liderazgo, derivado que los integrantes de la unidad se sienten motivados y califican muy bien a sus jefes.

Lo anterior se justifica en virtud que las personas brinda colaboración para la ejecución de las actividades, siendo esto identificado como el motor de los resultados obtenidos, así también se identificó el compromiso de la dirección por proporcionar todos los recursos necesarios para alcanzar los objetivos, la implicación del personal al recibir responsabilidades, demostrando habilidades

para el cumplimiento de las mismas, dando como resultado un equipo de trabajo identificado y fuerte.

Por lo que las características identificadas de los líderes son: Capacidad de comunicación, predecibles ya que aprenden de sus errores, inteligencia emocional, orientación hacia resultados, identificación de fortalezas y aprovechamiento de las mismas al máximo, conocimiento de su entorno, capacidad de crecer y hacer crecer a sus colaboradores, positivos para captar la atención de los demás con sus ideas y capacidad de movilizar y encauzar los esfuerzos del personal.

3.5.3 Motivación

Dentro de los factores claves para la motivación, se encuentra el liderazgo el cual se encuentra centrado en las personas para la obtención de mayores resultados, ya que son escuchadas sus sugerencias para el mejoramiento de la atención al contribuyente, creando en el personal modificación en sus actitudes al encontrarse motivados hacia el cumplimiento de los objetivos. En virtud de que la motivación no necesariamente tiene que ser de forma económica de proponer la entrega de una nota de felicitación con copia al expediente firmada por el Director, mención honorífica mediante correo electrónico y un día libre por permiso especial programado de acuerdo a sus necesidades.

3.5.4 Comunicación

Para que el sistema de gestión de la calidad, cuente con un funcionamiento adecuado la comunicación en la unidad de nomenclatura debe continuar de forma abierta, de ascendente, horizontal y descendente, para lo cual el personal debe tener la capacidad de recibir y transmitir información rápidamente, crear confianza en todos los niveles así como lograr el trabajo en equipo. Debido a que

la red de comunicación que se practica en la unidad de nomenclatura se estableció que el proceso de comunicación es eficiente. Así también se debe asegurar la eficiencia de los procesos mediante la comunicación apropiada, la retroalimentación sobre los pasos de la asignación de nomenclatura proporcionará la base de la información que contribuirá a la continuidad de la realización de los procesos.

3.6 Control

Para lograr la calidad requerida en los expedientes de asignación de nomenclatura es necesario el control de las operaciones realizadas durante el proceso. En la unidad de nomenclatura no se cuenta con ningún instrumento que permita entender la revisión de las actividades realizadas por los técnicos.

Para la realización del control de la calidad el jefe de la unidad de nomenclatura revisará cada asignación de nomenclatura con las disposiciones generales del reglamento de nomenclatura, para lo cual realizará la verificación del cumplimiento de requisitos adjuntos al expediente tal como se muestra en el cuadro No. 16. En el anexo número cuatro se presenta un ejemplo de la forma de llenar los datos.

Cuadro No. 16

Hoja de verificación de cumplimiento de requisitos en la recepción de expedientes

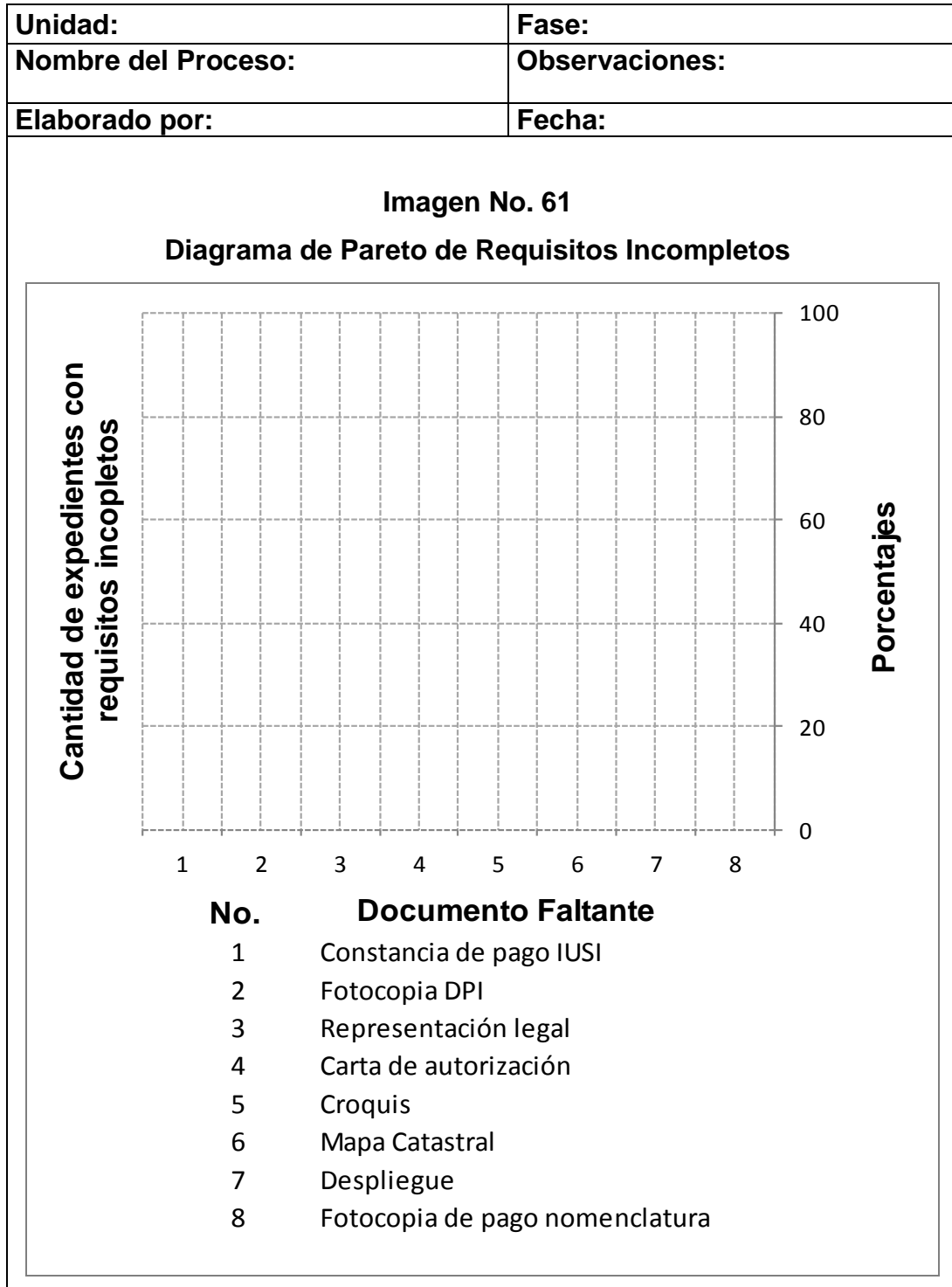
NOMBRE DEL PROCESO:	Asignación de nomenclatura	FECHA:	
UNIDAD:	Nomenclatura	JEFE DE UNIDAD DE NOMENCLATURA	
ESPECIFICACIÓN:	Verificación de proceso		
Requisitos de recepción de expedientes		Cantidad de expedientes que no cumplieron los requisitos al momento de la recepción	Total
Constancia del último pago efectuado del IUSI			
Fotocopia del documento de identificación (del Propietario).			
Fotocopia del documento de representación legal (en caso de ser Persona Jurídica).			
Carta de autorización del propietario y documento de identificación en caso de no ser el propietario quien solicita.			
Croquis detallado de localización del inmueble.			
Mapa Catastral en el cual se ubique el inmueble, proporcionado por la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, 1er. Nivel.			
Despliegue Catastral Interno, proporcionado por la Dirección de Catastro y Administración del IUSI, 1er. Nivel.			
Fotocopia del recibo de pago del servicio de nomenclatura			
Total			

Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

La cantidad de expedientes que no cumplan con el cumplimiento de los requisitos deberán ser contabilizados e ingresados en la hoja de registro, diagrama de Pareto de requisitos para obtener la gráfica. En anexo cinco se presenta un ejemplo del diagrama de Pareto.

Cuadro No. 17

Hoja de Registro, Diagrama de Pareto de Requisitos Incompletos



Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

Al obtener el conjunto de los errores encontrados en la operación de la asignación de nomenclatura se hará un listado de los posibles errores encontrados y servirá de base para llevar un conteo de los mismos, así también para la realización de la retroalimentación del procedimiento de asignación de nomenclatura. Para lo cual se propone la implementación de las hojas de verificación que se describen a continuación:

Cuadro No. 18

Hoja de verificación del proceso de asignación de nomenclatura

NOMBRE DEL PROCESO:		FECHA	
UNIDAD:		RESPONSABLE:	
ESPECIFICACIÓN:	Verificación de proceso		
Tipo de error		Recuento de expedientes	Total
Identificación de las vías publicas			
Identificación del predio			
Incorrecta aplicación de la orientación			
Incorrecta aplicación de la longitud			
Proyección de vías públicas			
Incorrecta aplicación de la fórmula			
Total			

Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

El total obtenido en la hoja de verificación será la base para el Jefe de la Unidad de Nomenclatura determine mediante el diagrama de Pareto la cantidad de expedientes con errores cometidos por los técnicos. El dato obtenido en el recuento de errores deberá representarse en el diagrama de Pareto de errores en el proceso de asignación de nomenclatura.

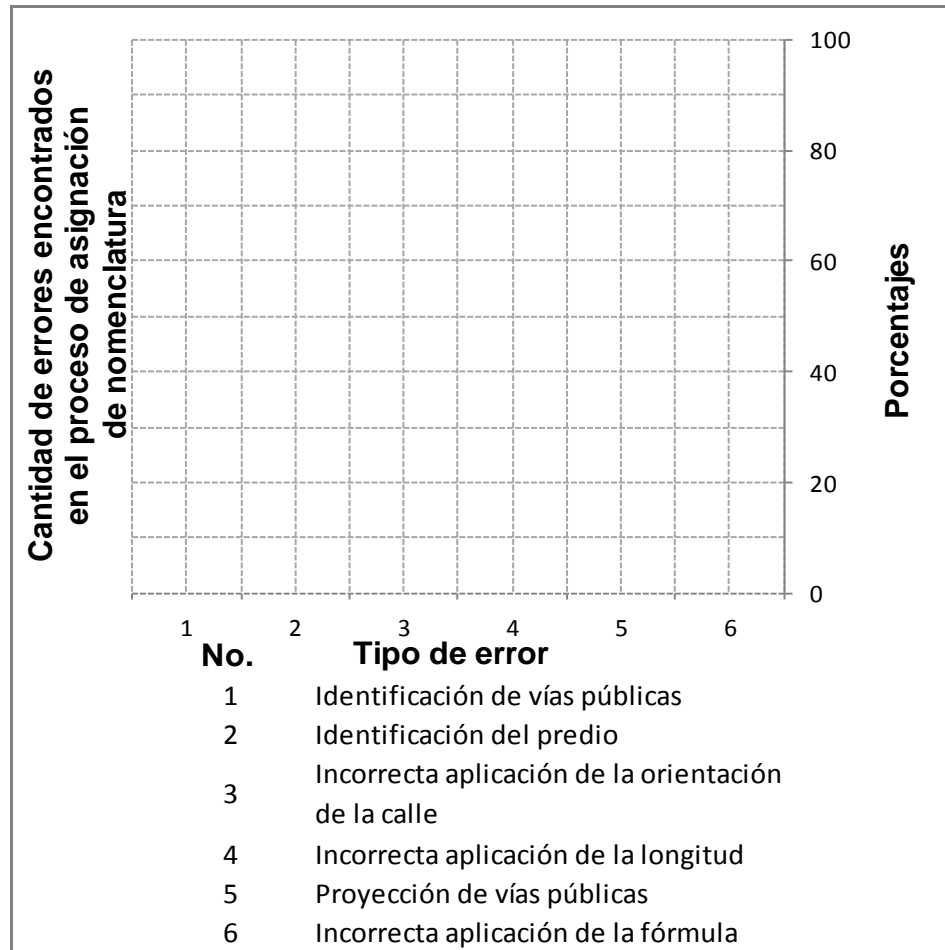
Cuadro No. 19

**Hoja de Registro, Diagrama de Pareto de Errores encontrados en el
Proceso de Asignación de Nomenclatura.**

Unidad:	Fase:
Nombre del Proceso:	Observaciones:
Elaborado por:	Fecha:

Imagen No. 62

**Diagrama de Pareto de Errores encontrados en el Proceso de
Asignación de Nomenclatura**



Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

Al obtener la información del diagrama de Pareto se realizará el análisis de causa para determinar la razón del incumplimiento de los requisitos o los errores cometidos durante el proceso.

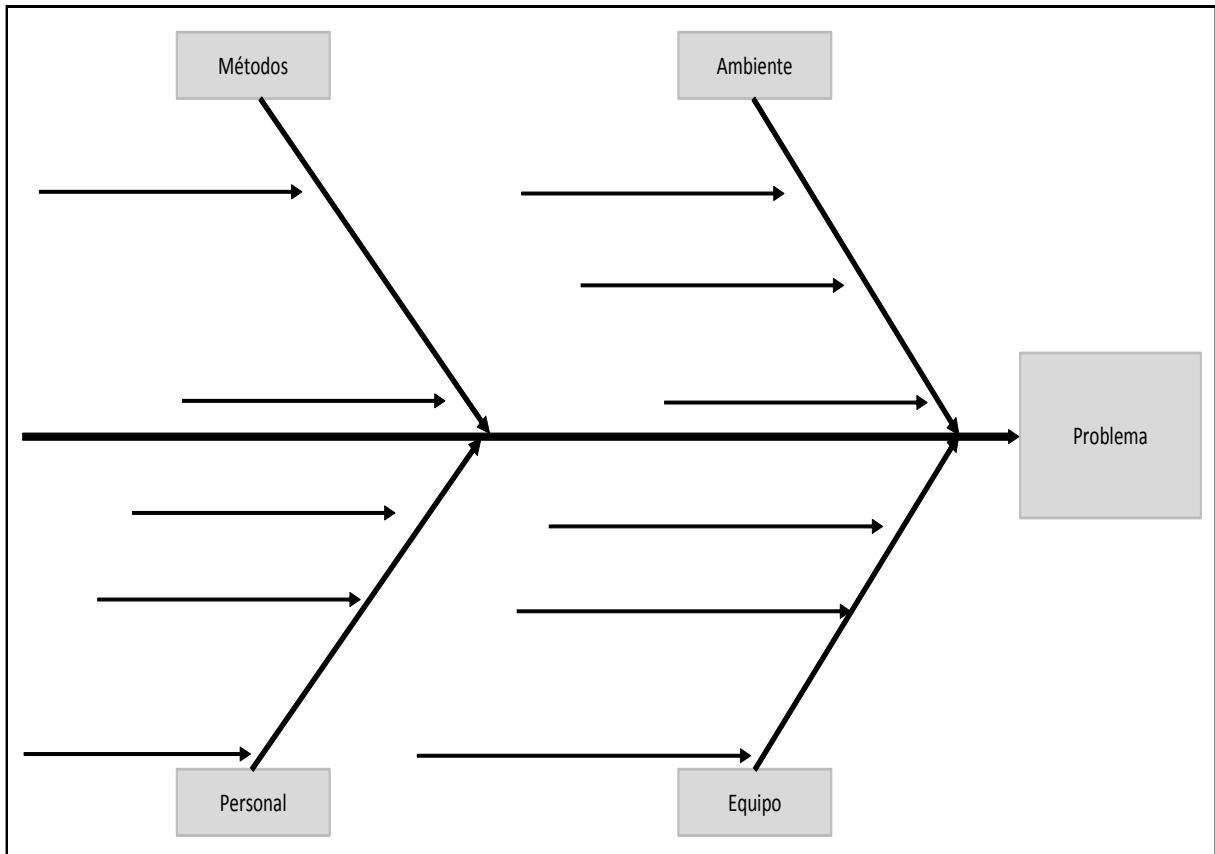
Para el apoyo de la toma de decisiones a continuación se propone el siguiente esquema del diagrama causa-efecto, el cual podrá ser utilizado al momento de cualquier eventualidad, los datos utilizados para la formulación fueron tomados del diagnóstico realizado al sistema actual de control de calidad. En anexo seis se presenta un ejemplo del diagrama Causa-Efecto.

Cuadro No. 20

Hoja de Registro, Diagrama Causa-Efecto

Unidad:	Fase:
Nombre del Proceso:	Observaciones:
Elaborado por:	Fecha:

Imagen No. 63
Formato de esquema del Diagrama Causa-Efecto
Unidad de Nomenclatura



Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014.

3.7 Metodología para la implementación

Para el sistema de gestión de la calidad propuesto se consideran algunos cambios en las áreas de: Planificación, organización y gestión de recursos humanos.

En la función administrativa de planificación deberá realizarse la divulgación de la misión, visión y objetivos de la dirección, así como la política de la calidad, para que sea de conocimiento de todo el personal que integra la Dirección de Catastro y Administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles, con la finalidad de que todos se identifiquen con el marco filosófico.

La finalidad de esta metodología es que las actividades sean realizadas en función del cumplimiento del marco filosófico, creando una cultura de calidad en el desempeño de las labores diarias, para lo cual el envío de la información mediante correo electrónico es una acción inmediata que no requiere inversión monetaria. Así también se deberá invertir en la impresión de la misión, visión y objetivos en material grueso liso PVC, con un diseño que llame la atención para su lectura, el cual deberá ser instalado en lugares visibles, en los que el personal o público en general podrá tener acceso a su lectura todos los días.

En la función administrativa de organización, es indispensable que la dirección cuente con los descriptores de puesto por competencias laborales de cada uno de los cargos que la integran. Las competencias son los comportamientos comunes a los distintos puestos de las empresas y aplican a todo puesto de la estructura organizacional, estas contribuyen al cumplimiento de la visión, misión y planes estratégicos, se dividen en niveles de dominio y son asignadas a cada clase de puesto, de acuerdo con la complejidad de las funciones, por lo cual es indispensable su utilización y que sean de conocimiento del personal que desempeñará las actividades de cada cargo, siendo el objetivo de los descriptores de puesto propuestos.

El implementar dentro del proceso de integración un programa de inducción facilitaría a recursos humanos la orientación y adaptación de los nuevos colaboradores a su puesto de trabajo, a su coordinación y sobre todo a la dirección, para lo cual el programa debe ser conocido por el personal de Recursos Humanos y los jefes de áreas, ya que serán estos los guías en esta transición, para lo cual el siguiente instructivo proporcionará los pasos a realizarse:

El programa de capacitación propuesto, contribuirá al proceso de actualización de conocimientos previos, generando cambios que conllevan a una ventaja competitiva para alcanzar los objetivos organizacionales y de los colaboradores. La eficiencia del programa de capacitación radicará en la correcta identificación de necesidades de capacitación. Para lo cual el siguiente programa de capacitación proporcionará la guía de capacitación para su implementación, el cual puede tener modificaciones, dependiendo de la complejidad de la capacitación a proporcionar:

3.8 Recursos

3.8.1 Humanos

Para implementación de la presente propuesta no es necesaria la contratación de personal adicional, pues se cuenta con los colaboradores necesarios.

3.8.2 Físicos

Entre los recursos físicos a utilizar se encuentran:

- Instalaciones de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI
- Mobiliario de oficina
- Equipo de cómputo

- Papelería y útiles de oficina
- Impresora

Los cuales están disponibles y en buen estado en la unidad de investigación, por lo que no es necesario invertir en recursos físicos más que en las impresiones para divulgar el marco filosófico, como se detalla en los recursos financieros.

3.8.3 Financieros

Los recursos financieros a invertir para la implementación de la propuesta son:

Cuadro No. 21
Costo de materiales

MATERIALES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO Q	TOTAL Q.
Impresión de la misión, visión y objetivos en material grueso liso PVC	2	300.00	600.00
Impresión de instructivo de inducción	5	20.00	100.00
Impresión de programas de capacitación	5	15.00	75.00
Lapiceros	5	10.00	50
Marcadores	2	12.00	24
Total			849.00

Fuente: Elaboración propia. Juno de 2,014

Cuadro No. 22

Costo de capacitación externa

CAPACITACIÓN	TIEMPO DE DURACIÓN EN HORAS	NÚMERO DE PARTICIPANTES	COSTO Q.	TOTAL Q.
			UNITARIO	
AUTOCAD	20	5	2,000.00	10,000.00
Atención al contribuyente	8	5	300.00	1,500.00
Total				11,500.00

Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

Cuadro No. 23

Costo de materiales de capacitación interna

CAPACITACIÓN	TIEMPO DE DURACIÓN EN HORAS	NÚMERO DE PARTICIPANTES	COSTO Q.	TOTAL Q.
			UNITARIO	
Proceso de Asignación de Nomenclatura	4	5	17.00	85.00
Sistema de Gestión de la Calidad	8	5	50.00	250.00
Total				335.00

Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

Cuadro No. 24

Costo total de implementar la propuesta

DESCRIPCIÓN	VALOR
Costo total Materiales	Q849.00
Costo total capacitación	Q11,835.00
Inversión total	Q12,684.00

Fuente: Elaboración propia. Junio de 2,014

Derivado de la información obtenida en el diagnóstico y de acuerdo con los resultados detallados, se tienen los elementos suficientes para justificar la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Unidad de Nomenclatura, así mismo la propuesta de manuales de usuario que guíen a los técnicos de nomenclatura a realizar las actividades de forma eficiente y eficaz.

El desarrollo de la investigación fue realizado a través de tres capítulos los cuales fueron relacionados entre sí, con la finalidad de proponer un sistema de gestión de la calidad que sea de utilidad en la unidad de nomenclatura para eliminar la problemática que actualmente presenta y que pueda incluir mejoras enfocadas en la calidad para la propiciar la mejora continua de los procedimientos.

Por lo que en el anexo número 7 se presenta la gráfica de Gantt para realizar la implementación del sistema propuesto.

CONCLUSIONES

1. Al realizar el diagnóstico en la Unidad de Nomenclatura se logró documentar que no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, así como manuales que proporcionen los pasos necesarios para realizar las actividades en la asignación de nomenclatura.
2. La investigación de campo permitió determinar que la mayoría del personal que integran la unidad de nomenclatura no conocen el marco filosófico de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI: La misión, visión, objetivos, política de calidad.
3. Se determinó que el personal desconoce los descriptores de puesto, observándose que como consecuencia desconoce los objetivos del puesto de trabajo. Pues no existen.
4. Así mismo se documentó que la unidad de investigación no cuenta con un programa de capacitaciones que apoye al fortalecimiento de conocimientos, habilidades o aptitudes en los colaboradores.
5. Se estableció que el jefe de la unidad de nomenclatura no cuenta con hojas de control para darle seguimiento a los problemas que se presentan derivado de la satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

1. Es importante que en la unidad de investigación se implementen las propuestas sugeridas, las cuales fueron desarrolladas de conformidad con la investigación realizada que proporcionará una mejor plataforma para que se realice un sistema de gestión de la calidad a través de la implementación del uso de los procedimientos para la asignación de la nomenclatura.
2. La propuesta de planeación permitirá que el personal de la unidad de nomenclatura se identifique con los objetivos de calidad del área donde se desempeña, comprender el propósito fundamental de la unidad y hacia donde debe dirigir sus esfuerzos.
3. Mediante la utilización de la descripción técnica de puestos se contratará al personal idóneo para la realización de las actividades de la unidad y proporcionará los lineamientos para la realización de un programa de capacitación adecuado.
4. La capacitación especializada proporcionará a la Unidad de Nomenclatura personal con competencias adecuadas para el cumplimiento de los requerimientos de los descriptores de puesto, creando valor a la unidad. Además de motivar al personal actual para que se identifique con su trabajo, pues las carencias detectadas en este aspecto hacen necesarias su implementación.
5. Es necesario el uso de hojas de control con la finalidad de generar información para la toma de decisiones al momento de darle seguimiento a los problemas que se deriven del análisis de satisfacción al contribuyente.

6. Las propuestas deben evaluarse una vez al mes para verificar su objetivo y cumplimiento del mismo, para poder determinar si estos deben ser cambiados o mejorados y buscar la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abril Sánchez, Cristina; Enríquez Palomino, Antonio; Sánchez Rivero, José Manuel, 2006, "Guía para la integración de sistemas de gestión, 2ª Edición, Editorial FC, España" 296 pp.
2. Block, Marilyn R.; Marash, I Robert; 2007, Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad. 3ª Edición, Editorial FC, España, 261 pp.
3. Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva. Consultado en noviembre 2013, disponible en <http://rua.va.es/dspace/handle/10045/13445>.
4. Centro de Comercio Internacional UNCTAD/OMC, 1996 Aplicación de los sistemas ISO 9000 de gestión de calidad, Ginebra, 145 pp.
5. Feigenbaum, Armand V., Control total de la calidad, 3ª Edición, Grupo Editorial Patria, décima primera reimpression, México, 2009, 922 pp.
6. Franklin, E. y Krieger, M. 2011. Comportamiento Organizacional, enfoque para América Latina. 1e. ed. México, Pearson Educación. 568 p.
7. Galion.com. Historia de la Calidad. (en línea). Guatemala. Consultado en Abril de 2013, disponible en www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm.
8. Gutiérrez Pulido, Humberto, Calidad total y productividad, 3ª Edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V., México, 2010, 363 pp.

9. Herramientas para sistemas de calidad, Normas9000.com.Importancia de la calidad. Consultado en Abril de 2013, disponible en, www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html.
10. INTECAP, 2008, Bases para Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, código MT. 2.2.0 E489/08, Edición 01, Guatemala., 189 pp.
11. James, Paul, 1997, Gestión de la Calidad Total un texto introductorio, Editorial Prentice Hall Iberia, Madrid, 323 pp.
12. Lussier, Robert N. y Achua, Christopher. Liderazgo, Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. Cuarta edición. México, Cengage Learning Editores, INC. 525 p.
13. Mendoza G. Lissette y Mendoza Ricardo. 2010, Constitución Política de la República de Guatemala, Constitución Explicada. 3ª. ed. San Salvador, Editorial Jurídica Salvadoreña, 408 pp.
14. Moreno-Luzón, María D; Peris, Fernando J.; González, Tomás. 2001, Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones, teoría y estudio de casos, Editorial Prentice Hall, Madrid, 432 pp.
15. Norma Internacional ISO 9000. Principios de Gestión de calidad. Consultado en Abril de 2013, disponible en www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf.
16. Organigrama Municipalidad de Guatemala. Consultado en Abril de 2013, disponible en <http://bit.ly/organigrama>.

17. Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. 2004. Métodos y técnicas de investigación documental y de campo. Editorial CIMGRA, Guatemala, 337 pp.
18. Principios de calidad.pdf. Consultado en Abril de 2014. Disponible en <http://andradeivan.com/wp-content/uploads/2012/04/Principios-de-la-Calidad.pdf>.
19. ¿Qué es la Municipalidad? Consultado en Abril de 2013. Disponible en http://mu.muniguate.com/index.php?option=com_content&view=article&id=38:municipalidad&catid=31:municipalidad&Itemid=46.
20. Resolución No. COM-055-2004, Concejo Municipal, Municipalidad de Guatemala. Guatemala 03 de febrero de 2,004.
21. Reglamento de Nomenclatura Oficial y Nominación de Vías de uso Público e Inmuebles del Municipio de Guatemala, Concejo Municipal, Municipalidad de Guatemala, Acuerdo COM-02-2011. Guatemala 31 de enero del 2,012.

ANEXOS



Anexo No. 1
Coordinador Técnico

Objetivo: La presente boleta busca recopilar información lo más apegada a la realidad que servirá de base para desarrollar la investigación titulada "Sistema de Gestión de Calidad", previo a obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas.

Instrucciones: Sea objetivo. Lea cada pregunta y marque una "x" donde corresponda o llene el espacio en blanco.

I. Información General:

1) Puesto que ocupa el encuestado: _____

2) Tiempo de ocupación en ese puesto: _____

3) Tiempo de trabajar para la Municipalidad de Guatemala: _____

4) Tiempo de trabajar en la DCAI: _____

5) **Nivel de escolaridad:** _____

6) **Género:** Masculino Femenino

7) **Edad:** de 18 a 28 29 a 38 39 a 49 50 a 60

De 61 en adelante

Información Específica:

8) ¿Se encuentra establecido el marco filosófico de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI?

Si

No

9) ¿El plan estratégico, fue realizado de acuerdo a la misión, visión de la DCAI?

Si

No

10) ¿La misión, visión y objetivos de la DCAI están alineados al plan estratégico?

NADA

PARCIALMENTE

MUY POCO

COMPLETAMENTE

11) ¿Actualmente, cuál es la organización estructural de la institución?

ESTRUCTURA SIMPLE

ESTRUCTURA FUNCIONAL

ESTRUCTURA DIVISIONAL

ESTRUCTURA MATRICIAL

ORGANIZACIÓN EN RED

NINGUNA DE LAS ANTERIORES

12) ¿Están integradas las funciones que desarrolla cada área con:

LOS ORGANIGRAMAS

LAS POLITICAS

LOS PROCEDIMIENTOS

LAS METAS

13) ¿Quién es el encargado de establecer las facultadas necesarias para cada puesto de trabajo?

DIRECTOR

COORDINADOR

OTRO:
ESPECIFIQUE

14) ¿En base a que se establecen las metas?

DATOS ESTADISTICOS

PRODUCCIÓN INDIVIDUAL

TODAS LAS ANTERIORES

INGRESO DE SOLICITUDES

POR SOLICITUDES ACUMULADAS

15) ¿De qué forma tienen establecidas las facultades requeridas por el puesto desempeñado?

16) ¿La DCAI logra llenar sus expectativas de acuerdo a las facultades que poseen los colaboradores según el puesto que desempeñan?

Si

No

17) ¿Existen, se actualiza y difunden los manuales de procedimientos?

Si

No

¿Por qué? _____

18) ¿Están escritos y se explican con claridad los procedimientos de las áreas de trabajo?

Si

No

¿Por qué? _____

19) ¿Al incorporarse personal a la DCAI, se entrega por escrito los procedimientos a los que deben regirse?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

20) ¿Existe algún procedimiento al que se le considere se debe mejorar?

Si

No

¿Cuál? _____

¿Por qué? _____

21) ¿La Dirección de Catastro y Administración del IUSI cuenta con un programa de reclutamiento?

Si

No

22) ¿Existe algún sistema de monitorio post-capacitación?

Si

No

23) ¿Ha comunicado la dirección, de manera clara y comprensible a su personal los objetivos de la DCAI?

Si

No

24) ¿Directivos y Coordinadores comunican los objetivos, metas y logros de sus áreas de trabajo?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

25) ¿Considera importante las reuniones con sus colaboradores para comunicar logros y metas alcanzadas?

Si

No

26) ¿Cómo es la comunicación con sus colaboradores?

ABIERTA

CERRADA

NINGUNA DE
LAS
ANTERIORES

OTRA:

Especifique: _____

27) ¿Qué estilo de supervisión utiliza en su área de trabajo?

AUTOCRÁTICO

DEMOCRÁTICO

LIBERAL

INDIVIDUOS
HOSTILES

28) ¿Proporciona a su personal a cargo información puntual sobre los objetivos y/o metas de trabajo que deben cumplirse?

NUNCA

CASI SIEMPRE

A VECES

SIEMPRE

¿Por qué? _____

29) ¿Proporciona a su personal a cargo instrucciones de cómo debe mejorar su trabajo?

NUNCA

CASI SIEMPRE

A VECES

SIEMPRE

30) ¿Existe seguimiento continuo a la ejecución del plan estratégico?

Si

No

31) ¿Se llevan a cabo revisiones periódicas para determinar si los objetivos fijados fueron alcanzados?

Si

No

32) ¿Existe algún programa de seguimiento a inconvenientes encontrados dentro de los procesos a realizar en su área de trabajo?

Si

No

¿Cuál? _____

33) ¿Existe controles de rendimientos laborales?

Si

No

34) ¿Se tienen planes para la identificación de las brechas encontradas en las evaluaciones de rendimientos laborales?

Si

No

35) ¿Las operaciones y actividades de control se ejecutan con supervisión permanente y mejora continua a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia?

Si

No

¿Por qué? _____

¡¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!!



Anexo No. 2

Jefe de la Unidad de Nomenclatura

Objetivo: La presente boleta busca recopilar información lo más apegada a la realidad que servirá de base para desarrollar la investigación titulada "Sistema de Gestión de Calidad", previo a obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas.

Instrucciones: Sea objetivo. Lea cada pregunta y marque una "x" donde corresponda o llene el espacio en blanco.

I. Información General:

1) Puesto que ocupa el encuestado: _____

2) Tiempo de ocupación en ese puesto: _____

3) Tiempo de trabajar en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI

4) Tiempo de trabajar para la Municipalidad de Guatemala: _____

5) Nivel de escolaridad: _____

6) **Género:** Masculino Femenino

7) **Edad:** de 18 a 28 29 a 38 39 a 49 50 a 60

De 61 en adelante

II. Información Específica:

8) ¿Sabe cuál es la función la DCAI, en la Municipalidad de Guatemala, especifique?

9) ¿Tiene la unidad de nomenclatura marco filosófico (misión, visión y objetivos)?

Si

No

Si su respuesta anterior es si: ¿Conoce el marco filosófico de la DCAI?

Si

No

¿Cuál es? _____

10) ¿Tiene la DCAI un plan estratégico?

Si

No

11) ¿Conoce el plan estratégico de la DCAI?

Si

No

12) ¿Conoce la estructura organizacional de la DCAI?

Si

No

13) ¿Cuenta la DCAI, con un Sistema de Gestión de Calidad?

Si

No

14) ¿Identifica quién es su jefe inmediato?

Si

No

15) ¿Conoce el descriptor de puesto, del puesto que ocupa actualmente?

Si

No

16) ¿Se encuentran documentadas las actividades que realiza?

Si

No

¿Si su respuesta anterior es si; que documento utilizan para la documentación?

Manual de organización

Manual de normas y procedimientos

17) ¿Cuándo usted necesita apoyo de otro departamento se lo proporcionan?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

18) ¿Los resultados de su área se debe al trabajo en equipo?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

19) ¿La Dirección de Catastro y Administración del IUSI cuenta con un programa de reclutamiento?

Si

No

¿Si su respuesta anterior es si, conoce los manuales de inducción?

Si

No

20) ¿Cuál fue el proceso de Reclutamiento utilizado para su contratación?

21) ¿Cuál es el proceso que utiliza para solicitar personal en su área de trabajo?

22) ¿Cuál fue el proceso de Selección utilizado para su contratación?

23) ¿Cuál fue el proceso de Selección utilizado para contratar personal en su área de trabajo?

24) ¿Al momento de iniciar sus labores en la DCAI, recibió inducción relacionada con la Institución?

Si

No

¿Si su respuesta es sí, quién le proporcionó la inducción? _____

25) ¿Al momento de iniciar sus labores en la DCAI, recibió inducción relacionada con su puesto de trabajo?

Si

No

¿Si su respuesta es sí, quién le proporcionó la inducción? _____

26) ¿Le han dado capacitación para conocer los procedimientos de su área de trabajo?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

27) ¿Existe programa de capacitación para su área de trabajo?

Si

No

28) ¿Considera que necesita capacitación para desempeñar sus labores?

Si

No

¿De qué tipo? _____

29) ¿Existe algún sistema de monitorio post-capacitación?

Si

No

30) ¿Considera que dentro de sus atribuciones existen tareas que no debería realizar?

Si

No

¿Cuáles? _____

31) ¿Le comunican los objetivos, metas y logro de su área?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

32) ¿Entiende la información e instrucciones que recibe por parte de su jefe inmediato?

NADA PARCIALMENTE

MUY POCO COMPLETAMENTE

33) ¿Aporta nuevas ideas de agilizar el proceso de trabajo en su área de trabajo y estas son escuchadas?

Si No

¿Por qué? _____

34) ¿Se siente motivado a realizar sus actividades asignadas?

Si No

35) ¿Se siente orgulloso de trabajar para esta Institución?

Si No

¿Por qué? _____

36) ¿Para usted son claros los objetivos y/o metas de trabajo que debe cumplir?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

37) ¿En ausencia de su jefe toma decisiones para la realización y ejecución de los procesos?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

38) ¿Qué tipo de comunicación utiliza en su área de trabajo?

ABIERTA CERRADA

NINGUNA DE LAS ANTERIORES OTRA: Especifique: _____

39) ¿Cómo califica la comunicación que se da entre usted y su jefe?

MALA BUENA

REGULAR MUY BUENA

40) ¿Cómo califica la comunicación que se da entre usted y sus compañeros?

MALA BUENA

REGULAR MUY BUENA

41) ¿Qué tipo de comunicación existe en su área de trabajo?

ORAL ESCRITA

CORREO ELECTRONICO TODAS LAS ANTERIORES

42) ¿Existe seguimiento continuo a la ejecución del plan estratégico?

Si

No

43) ¿Existen controles para los servicios que se brinden con estándares de calidad?

NADA PARCIALMENTE

MUY POCO COMPLETAMENTE

44) ¿Se realiza la supervisión permanente y mejora continua de las actividades en su área de trabajo?

Si

No

¡¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!!



Anexo No. 3

Técnico de nomenclatura

Objetivo: La presente boleta busca recopilar información lo más apegada a la realidad que servirá de base para desarrollar la investigación titulada "Sistema de Gestión de Calidad", previo a obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas.

Instrucciones: Sea objetivo. Lea cada pregunta y marque una "x" donde corresponda o llene el espacio en blanco.

I. Información General:

1) Puesto que ocupa el encuestado: _____

2) Tiempo de ocupación en ese puesto:

3) Tiempo de trabajar en la Dirección de Catastro y Administración del IUSI

4) Tiempo de trabajar para la Municipalidad de Guatemala:

5) Nivel de escolaridad:

6) Género: Masculino Femenino

7) Edad: de 18 a 28 29 a 38 39 a 49 50 a 60

De 61 en adelante

II. Información Específica:

8) ¿Sabe cuál es la función la DCAI, en la Municipalidad de Guatemala, especifique?

9) ¿Tiene la DCAI de la Municipalidad de Guatemala marco filosófico (misión, visión y objetivos)?

Si

No

Si su respuesta anterior es si: ¿Conoce el marco filosófico de la DCAI?

Si

No

¿Cuál es? _____

10) ¿Tiene la DCAI un plan estratégico?

Si

No

11) ¿Conoce el plan estratégico de la DCAI?

Si

No

12) ¿Conoce la estructura organizacional de la DCAI?

Si

No

13) ¿Cuenta la DCAI, con un Sistema de Gestión de Calidad?

Si

No

14) ¿Identifica quién es su jefe inmediato?

Si

No

15) ¿Conoce el descriptor de puesto, del puesto que ocupa actualmente?

Si

No

16) ¿Se encuentran documentadas las actividades que realiza?

Si

No

¿Si su respuesta anterior es si; que documento utilizan para la documentación?

Manual de
organización

Manual de normas y
procedimientos

17) ¿Cuándo usted necesita apoyo de otro departamento se lo proporcionan?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

18) ¿Los resultados de su área se debe al trabajo en equipo?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

19) ¿La Dirección de Catastro y Administración del IUSI cuenta con un programa de reclutamiento?

Si

No

¿Si su respuesta anterior es si, conoce los manuales de inducción?

Si

No

20) ¿Cuál fue el proceso de Reclutamiento utilizado para su contratación?

21) ¿Cuál fue el proceso de Selección utilizado para su contratación?

22) ¿Al momento de iniciar sus labores en la DCAI, recibió inducción relacionada con la Institución?

Si

No

¿Si su respuesta es sí, quién le proporcionó la inducción? _____

23) ¿Al momento de iniciar sus labores en la DCAI, recibió inducción relacionada con su puesto de trabajo?

Si

No

¿Si su respuesta es sí, quién le proporcionó la inducción? _____

24) ¿Le han dado capacitación para conocer los procedimientos de su área de trabajo?

NUNCA

CASI SIEMPRE

A VECES

SIEMPRE

25) ¿Existe programa de capacitación para su área de trabajo?

Si

No

26) ¿Considera que necesita capacitación para desempeñar sus labores?

Si

No

¿De qué tipo? _____

27) ¿Existe algún sistema de monitorio post-capacitación?

Si

No

28) ¿Considera que dentro de sus atribuciones existen tareas que no debería realizar?

Si

No

¿Cuáles? _____

29) ¿Le comunican los objetivos, metas y logro de su área?

NUNCA

CASI SIEMPRE

A VECES

SIEMPRE

30) ¿Entiende la información e instrucciones que recibe por parte de su jefe inmediato?

NADA PARCIALMENTE

MUY POCO COMPLETAMENTE

31) ¿Aporta nuevas ideas de agilizar el proceso de trabajo en su área de trabajo y estas son escuchadas?

Si No

¿Por qué? _____

32) ¿Se siente motivado a realizar sus actividades asignadas?

Si No

33) ¿Se siente orgulloso de trabajar para esta Institución?

Si No

¿Por qué? _____

34) ¿Para usted son claros los objetivos y/o metas de trabajo que debe cumplir?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

35) ¿En ausencia de su jefe toma decisiones para la realización y ejecución de los procesos?

NUNCA CASI SIEMPRE

A VECES SIEMPRE

36) ¿Qué tipo de comunicación utiliza su jefe en el área de trabajo?

ABIERTA CERRADA
NINGUNA DE LAS ANTERIORES OTRA: Especifique: _____

37) ¿Cómo califica la comunicación que se da entre usted y su jefe?

MALA BUENA
REGULAR MUY BUENA

38) ¿Cómo califica la comunicación que se da entre usted y sus compañeros?

MALA BUENA
REGULAR MUY BUENA

39) ¿Qué tipo de comunicación existe en su área de trabajo?

ORAL ESCRITA
CORREO ELECTRONICO TODAS LAS ANTERIORES

40) ¿Existe seguimiento continuo a la ejecución del plan estratégico?

Si No

41) ¿Existen controles para los servicios que se brinden con estándares de calidad?

NADA PARCIALMENTE
MUY POCO COMPLETAMENTE

42) ¿Se realiza la supervisión permanente y mejora continua de las actividades en su área de trabajo?

Si

No

¡¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!!

Anexo No. 4

Ejemplo de Hoja de Verificación

			Hoja 1 de 1	
NOMBRE DEL PROCESO	Asignación de nomenclatura	FECHA	30/05/2014	
UNIDAD	Nomenclatura	COORDINACIÓN	Técnica	
ESPECIFICACIÓN	Verificación de proceso	SECCIÓN	Técnico	
No. De INSPECCIONES	1	NOMBRE DEL EMPLEADO	Jorge Tórtola	
OBSERVACIONES		NOMBRE DEL JEFE DE UNIDAD	Carlos Car	
Tipo de error		Recuento	Total	
Identificación de las vías publicas			0	
Identificación del predio			0	
Incorrecta aplicación de la orientación		/	1	
Incorrecta aplicación de la longitud		/	1	
Proyección de vias publicas		/	1	
Incorrecta aplicación de la fórmula		//	2	
Total		5	5	

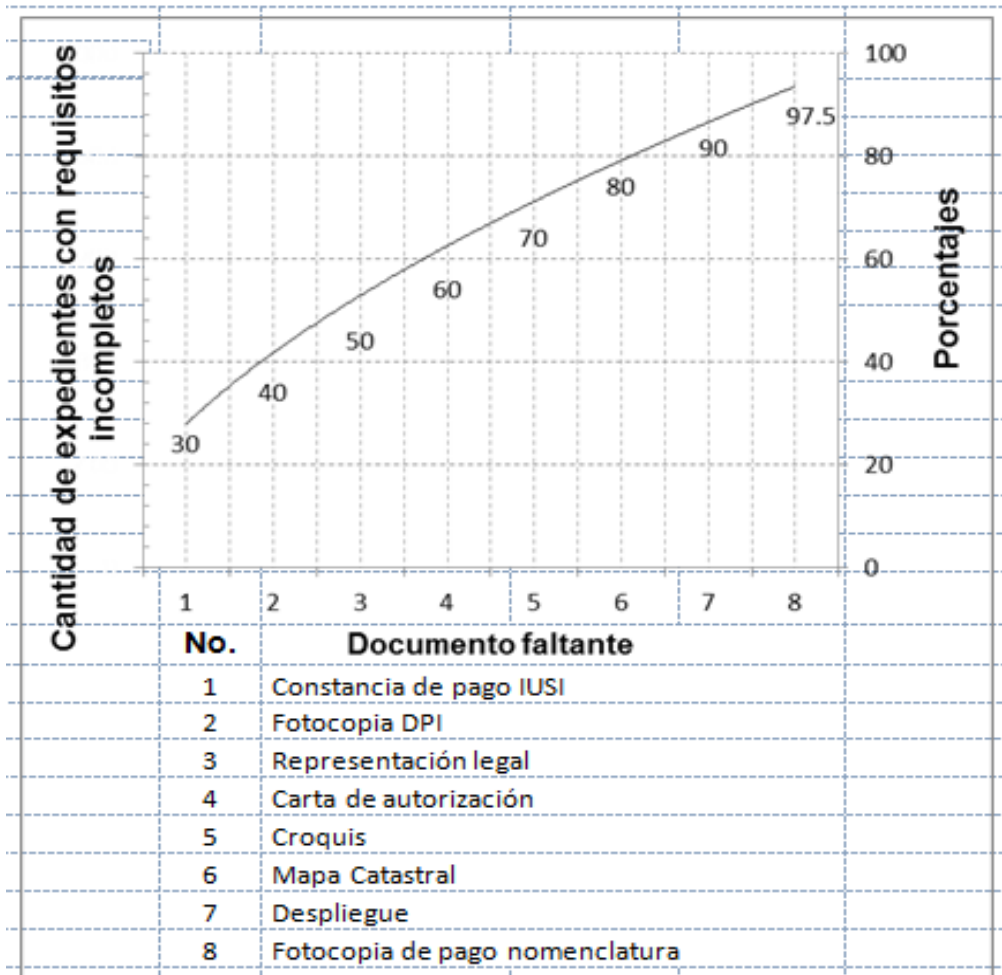
Anexo No. 5

Ejemplo de Diagrama de Pareto

Unidad: de Nomenclatura	Fase: Cumplimiento de requisitos
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes de nomenclatura	Observaciones:
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: 02 de julio 2,014

Imagen No. 1

Diagrama de Pareto



Anexo No. 6

Ejemplo del Diagrama Causa-Efecto

Unidad: De Nomenclatura	Fase: Verificación de cumplimiento de requisitos
Nombre del Proceso: Recepción de expedientes de Nomenclatura	Observaciones:
Elaborado por: Lorena Hernández	Fecha: 02 de julio 2,014

Imagen No. 1
Diagrama de Causa-Efecto

