

	LISTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS –DACE- PARA SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Código	D-GC-06
		Versión	01
		Página	1 de 1

No.	Proceso	actividad	Seguimiento	Medición	Forma de Medición	Frecuencia
1	Dirección	Oficios	X		Por medio del sistema SINFODACE para la realización de oficios o bien por medio del sistema de correspondencia	Diaria
		Asesorías	X	X	Se registran en el SINFODACE en la parte de consultas. Otras formas de registrar consultas es por medio electrónico, físico, verbal o por escrito	Semanal
		Percepción del cliente	X	X	Se realizan encuestas de satisfacción por medio del siguiente enlace https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8noS7CcEkQ5G5Svv1MHDGXa_IrX7TCFJt0RsKizbfBmQHqw/alreadyresponded	Trimestral/Semestral

No.	Proceso	actividad	Seguimiento	Medición	Forma de Medición	Frecuencia
2.	Calidad	Auditorías Internas	X	X	Se llevan a cabo mediante programa anual de auditoria R-GC-06	Por lo menos una vez al año
		Planificación del SGC	X	X	Por medio de la política de calidad, objetivos de calidad y registro de indicadores R-DR-08	<ul style="list-style-type: none"> • La política y objetivos se revisa una vez al año por medio del Director o comité de calidad. • Medición de indicadores mensual
		Gestión de las acciones correctivas	X	X	Se hace solicitud de acción correctiva por medio del registro R-GC-05	<ul style="list-style-type: none"> • Se registran cada vez que hay auditoria • Por quejas o reclamos o por servicio no conforme o por iniciativa del usuario o asesor de calidad para mejora de los procesos.
3	Recursos Humanos	Elaboración de cuadro de vacaciones	X		Se realiza propuesta anual de vacaciones en formato Excel con Visto Bueno de autoridades Superiores	Una vez al año
		Capacitaciones	X	X	Se lleva por medio del Registro de capacitaciones	Cada vez que hay una capacitación

		Pago de personal 029 u subgrupo 83	X	X	Revisión de facturas 029 y productos del subgrupo 18	Mensualmente para el caso de 029 y bimensualmente para el subgrupo 18
		Reclutamiento y selección	X		Se realiza convocatoria y se hace una selección se llena registro sobre lista final de candidatos la cual se lleva a Vicedespacho.	Cuando hay necesidad de contratación de alguna persona o por llenar una vacante en la DACE.

No.	Proceso	actividad	Seguimiento	Medición	Forma de Medición	Frecuencia
4	Reglas de Origen	Realización de verificaciones de origen	X	X	Se realizan notificaciones a las empresas	Diariamente
		Realización de opiniones técnicas	X	X	Se realizan notificaciones a las empresas	Una vez por semana
		Asesoría personalizada	X		Se registran en el SINFDODACE en la parte de consultas. Otras formas de registrar consultas es por medio electrónico, físico, verbal o por escrito	Semanalmente
5	Contingentes	Emisión de certificados	X	X	Se hace por medio de correlativo de certificados solicitados versus los emitidos	Diariamente
		Reuniones de trabajo	X	X	Se deja constancia por medio de lista de asistencia y actas de reuniones de trabajo	Según calendario de actividades de contingentes
6	Defensa Comercial	Asesorías en materia de solución de controversias	X		Se realizan por medio de oficios y cruce de información por medio de informes y notas	Semanalmente
7	Notificaciones	Notificaciones a OMC	X	X	Se realizan por medio de oficios y cruce de información por medio de informes y notas a Misión Permanente de Guatemala ante OMC	NA depende de la comunicación existente entre autoridades superiores
8	Medidas Arancelarias y No Arancelarias	Asesorías	X	X	Se lleva por medio del registro de casos R-MA-07	Mensualmente
		Resolución de casos de Obstáculos Técnicos al Comercio, Medidas Sanitarias y Fitosanitarias	X	X	Se registran en el SINFDODACE en la parte de consultas. Otras formas de registrar consultas es por medio electrónico, físico, verbal o por escrito	Semanalmente

9	Sistemas	Tickets	X	X	Se hace por medio del sitio http://otrs.mineco.gob.gt /otrs/customer.pl	Diariamente
10	Infraestructura	Lista de chequeo	X	X	Se lleva el registro R-RH-07	Semestral
11	Compras	Listado de evaluación de proveedores Solicitudes de compras	X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de proveedores • Realización de solicitudes de compras 	<p>Anual</p> <p>Semanal</p>
12	Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a POA • Reprogramaciones • Modificaciones presupuestarias • Solicitudes de cuotas financieras 	X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento por medio del cumplimiento del POA institucional y reporte de actividades por proceso. 	Semanal, mensual y anual