

## Wilfredo Antonio Corea Gonzalez

---

**De:** Wilfredo Antonio Corea Gonzalez  
**Enviado el:** martes, 10 de septiembre de 2019 09:15  
**Para:** Evelin Janeth Soler de Torres  
**CC:** Sussethy Yasmin Gamez Leon; Ruth Lourdes Cubias Villalta  
**Asunto:** Respuesta a solicitud interna de información pública 106-2019-SGS  
**Datos adjuntos:** Respuesta a solicitud 106-2019-SGS.docx

**Importancia:** Alta

Licda. Evelin Soler de Torres.  
Buenos días.

En atención a solicitud interna de información pública 106-2019-SGS, de fecha 05 de septiembre de 2019, dando cumplimiento a lo contemplado en los Arts. 50 literales b) y d) y 70 LAIP, así como a los Arts. 8 y 55 RELAIP, remito en archivo Word adjunto las respuestas a las cuestionantes plasmadas en el campo de "información solicitada".





Atentamente,



**Lic. Wilfredo Antonio Corea González**

Jefe Unidad de Calidad  
Gerencia de Planificación, Unidad de Calidad

**Teléfono:** (503) 2231-2000 Ext. 1213

**Correo:** wilfredo.corea@fsv.gob.sv |     @FSVEISalvador

Fondo Social para la Vivienda  
Agencia Central: No.901, Calle Rubén Dario, San Salvador, El Salvador.



### **¿Cuál fue la metodología, herramienta o método para el diseño de su proceso de calidad?**

El Fondo Social para la Vivienda es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001, la cual promueve la adopción del enfoque a procesos, que permite a las organizaciones planificar sus procesos y sus interacciones de acuerdo con los requisitos especificados en el apartado 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, con el fin de alcanzar los resultados previstos.

Es por ello que el Fondo Social para la Vivienda adopta el principio de enfoque a procesos y lo hace conforme lo requerido por la norma, es decir, determina las entradas y salidas esperadas, la secuencia e interacción de los procesos, los métodos de seguimiento y medición necesarios para asegurarse de la eficacia de los procesos, los recursos necesarios, entre otros.

El Fondo Social para la Vivienda a fin de velar por la aplicación de la norma, cuenta con el Proceso de Gestión de la Calidad que se encarga de administrar, gestionar y ejecutar el seguimiento de los planes, procesos, informes y acciones derivadas del Sistema de Gestión de Calidad, así como facilitar la cultura de calidad y la mejora continua del Fondo, se estableció como proceso de Gestión de la Calidad dentro del sistema, específicamente, como proceso de monitoreo y mejora.

### **¿Qué criterios, método o herramientas utilizaron para definir los requisitos requeridos y salidas esperadas del proceso de calidad?**

Para definir las entradas requeridas y salidas esperadas del proceso de calidad, dando cumplimiento a lo requerido en el apartado 4.4 de la Norma ISO 9001, se inició con el establecimiento y definición de la acción central del proceso; una vez definido, se determinó quiénes son los proveedores, así como, las entradas o insumos requeridos, que servirán para transformar esos insumos en un producto final o salidas esperadas para determinados clientes. Quedando plasmado en el diagrama de la ficha de cada proceso y tomando de referencia el ejemplo modelado en la norma ISO.

### **¿Qué métodos o herramientas utilizaron para establecer los recursos humanos, financieros e infraestructura para el proceso de calidad?**

Para establecer los recursos humanos, financieros e infraestructura, se parte de lo requerido en el apartado 4.4 literal d) y en el apartado 7 Apoyo/7.1 Recursos/7.1.1 Generalidades/7.1.2 Personas/7.1.3 Infraestructura de la Norma ISO 9001. En el caso del Proceso de Gestión de Calidad, en el recurso humano, se determinaron los objetivos de cada puesto, las funciones clave, la formación, competencias técnicas y conductuales aplicables a los puestos de trabajo del proceso. En lo que respecta al recurso financiero, se cuenta con presupuesto asignado, y la infraestructura, se cuenta con las instalaciones, espacio físico adecuado, y con el equipo necesario para desempeñar la labores.

### **¿Qué método o herramienta utilizaron para definir los indicadores del proceso de calidad, qué beneficios han obtenido y cómo impactan a la estrategia de la organización?**

El apartado 4.4 literal c) de la Norma ISO 9001 2015, establece que, se deben determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos. Al respecto, el Fondo Social para la Vivienda define los objetivos institucionales, los cuales se encuentran alineados con la política de calidad y el plan estratégico de la institución; en ese

sentido conlleva a que los procesos establecen sus objetivos y estos están alineados con los institucionales, a fin de medir su eficacia y contribución al logro de los objetivos de calidad.

En el caso específico del Proceso de Gestión de la Calidad, sus indicadores se establecieron para administrar, gestionar y ejecutar el seguimiento de indicadores de SGC, seguimiento a procesos, seguimiento a acciones correctiva y de mejora, para facilitar la cultura de calidad a través de capacitaciones internas y la mejora continua del Fondo Social para la Vivienda.

Dentro de los beneficios que se obtienen se encuentran: mayor compromiso en brindar una buena atención y servicio al cliente; compromiso en la consecución de las metas, menos reprocesos, implementación de mejora continua, prevención de riesgos de proceso, mayor control y seguimiento de los procesos, resultados eficientes y eficaces.

Por tanto, se puede decir que de las acciones que se ejecutan y del seguimiento que brinda el proceso de Gestión de la Calidad, que va de la mano del proceso de Planeamiento Institucional y del proceso de Gestión de Procesos, se obtienen resultados que impactan de forma positiva el plan estratégico de la institución, ya que se obtiene información que sirve de insumo para la generación de diversos informes, que son insumos relevantes para la toma de decisiones con base a resultados o para el establecimiento de acciones de mejora a fin de alcanzar los resultados esperados.

#### **¿Método o herramienta para definir los riesgos del proceso de calidad?**

Considerando lo establecido en el apartado 4.4 literal f) y en el apartado 6 Planificación/ 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades de la Norma ISO 9001, se determinó la metodología para la gestión de riesgos de proceso del SGC, la cual considera lo siguiente:

- Se parte estableciendo el resultado previsto del proceso (salidas o productos).
- Se identifican y enumeran todos los posibles problemas que pudieran surgir que impidan al proceso alcanzar su resultado previsto.
- Se realiza evaluación de los factores de riesgo frente a un conjunto de elementos que suelen actuar como probabilidad de que ocurra (se materialice), así como el impacto de estos, la cual da como resultado la valoración del riesgo puro, determinando el nivel de severidad de estos, siendo bajo, medio o alto. Es de mencionar que, al implementar esta metodología se consideró establecer el porcentaje de estimación de ocurrencia de acuerdo con la experiencia o juicio del Responsable del Proceso, es decir, sin contar con controles.
- Para cada factor de riesgo se determinan las acciones de control o prevención como un instrumento para la gestión adecuada. Estas, deben ser actividades realizadas en forma permanente.
- Posterior al establecimiento de acciones de control, se procede a valorar la efectividad de los mismos, porcentaje resultante que se obtiene de los casos que están fuera de los parámetros aceptables entre el total de los casos aceptables, generando una efectividad muy buena, buena, regular o mala, de acuerdo con los rangos que se han definido.
- Se compara la valoración sin controles y la efectividad del control para determinar el nivel del riesgo residual.

- Una vez se valoran y entienden todos los factores de riesgo, se puede determinar lo que se debe hacer. Esto puede ser: eliminar, mitigar, compartir, transferir o asumir.
- Dependiendo del resultado de la valoración, así como la opción de riesgo que se establece, se determina si aún se pueden ejecutar acciones que ayuden a eliminar o mitigar el factor de riesgo. En caso se requieran acciones, se elabora un plan de acción al cual se le da seguimiento, verificando la eficacia del mismo para poder dar cierre.
- Posterior a la creación de la matriz de riesgo de proceso que incorpora todos los elementos antes mencionados, se procede a realizar la revisión y evaluación, la cual se lleva a cabo 6 meses posterior a la creación de esta. Para ello, se toman en consideración los planes de acción establecidos y se evalúa la eficacia del mismo; en caso de no existir plan de acción, se evalúa el comportamiento del factor tomando en consideración las acciones de control establecidas en la matriz y de las cuales cuentan con evidencia, estadística u otro medio de verificación, por ser actividades que se realizan de forma permanente; insumos que sirven para la evaluación, así como, para el establecimiento de porcentajes reales en cuanto a la ocurrencia y a la efectividad del control.