

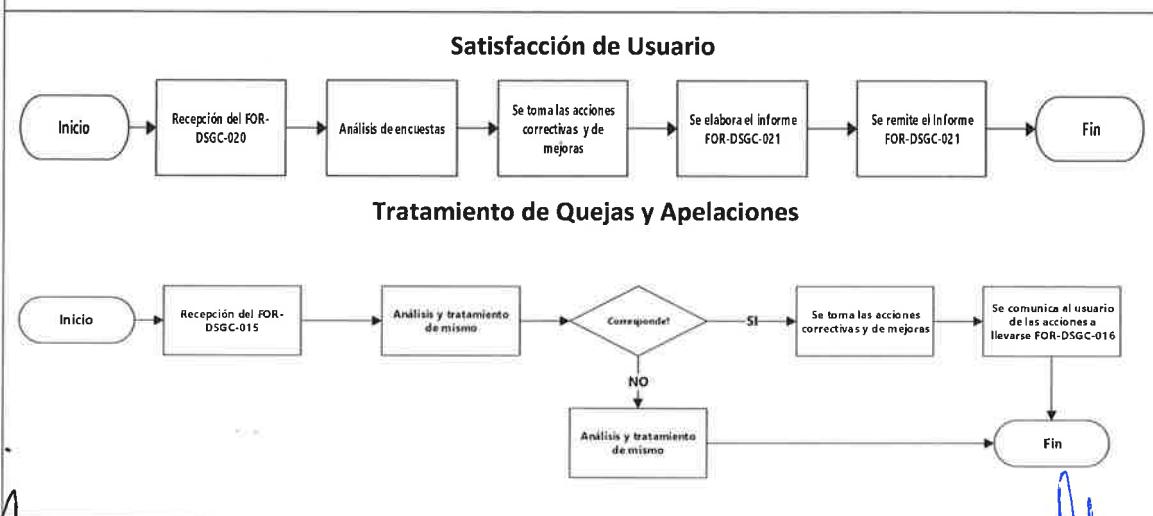
1. IDENTIFICACION DEL PROCESO/SUBPROCESO

NOMBRE DEL PROCESO/SUB PROCESO	Subproceso: Medición de la satisfacción del usuario	Código / Versión: E04.02.02
MACROPROCESO O PROCESO A QUE CORRESPONDE	Macroproceso: Control y Evaluación Institucional Proceso: Gestión de Sistemas Integrados	Código / Versión: E04 / E04.02
OBJETIVO DEL PROCESO	Obtener información por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora de los mismos y retroalimentar los procesos del SENAVE.	
RESPONSABLE DE GESTION DEL PROCESO	SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN (SP) DEPARTAMENTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO

SALIDAS ESPERADAS	CLIENTES	ESPECIFICACIONES DE LAS SALIDAS
FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones".	Internos: Todas las dependencias del SENAVE Externos: Clientes/usuarios	Debidamente registradas en los formularios vigentes.
ENTRADAS REQUERIDAS	PROVEEDOR	ESPECIFICACIONES DE LAS ENTRADAS
FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones"	Internos: Todas las dependencias del SENAVE Externos: usuarios	Información de las encuestas realizadas en dichos formularios
ACTIVIDAD INICIO	Recepción del FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario FOR-DSGC-015 Quejas y Apelaciones.	
ACTIVIDAD FINAL	Elaboración y emisión del FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones".	

FLUJOGRAMA DEL PROCESO/SUBPROCESO





Ficha de Proceso / Subproceso

Código: FOR-DOYM-003
Emisor: SP-DSGC-DOYM
Versión: 03
Vigente: 18/12/23
Página: 2 de 2

ESPECIFICACIONES O METODOLOGICAS PARA LAS ACTIVIDADES	PRO-DSGC-009 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO PRO-DSGC-007 TRATAMIENTO DE QUEJAS
¿Cuenta con Procedimiento?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En caso de contar con procedimiento, indicar el Estado de la misma: Aprobado <input checked="" type="checkbox"/> Elaborado <input type="checkbox"/>
REGISTROS	Encuesta de satisfacción del usuario Informe Encuesta de satisfacción del usuario Quejas y/o apelaciones. Informe de quejas y/o apelaciones Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones
NORMAS APLICABLES	No aplica
RIESGOS DEL PROCESO	Ver FOR-DSGC-010 "Matriz de identificación, calificación, evaluación, y acciones del tratamiento de los riesgos".
PUNTOS DE CONTROL	FOR-DSGC-010 "Matriz de identificación, calificación, evaluación, y acciones del tratamiento de los riesgos".
INDICADORES Y LINEA DE BASE PARA MONITOREO DEL PROCESO	Nivel de satisfacción de usuario.

PROCESO/SUBPROCESOS ASOCIADOS

Identificación del Sub proceso	Tipo de Proceso	Dependencia
No aplica	No aplica	No aplica

3. DESCRIPCIÓN DE RECURSOS REQUERIDOS SEGÚN TIPO Y VOLUMEN DE TAREAS DEL PROCESO

RECURSOS NECESARIOS	
Personas (cantidad por puesto/perfil)	Ver procesos e instrumentos de Gestión de Personas y de Presupuesto.
Equipamiento	Ver procesos e instrumentos de Presupuesto.
Infraestructura	Ver procesos e instrumentos de Presupuesto.
Ambiental	No aplica.

4. APROBACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO

	ELABORADO	VERIFICADO	APROBADO
Nombres y Apellido	Lic. Oscar Vairoleto	Lic. Fernando Acuña	Ing. Agr. José María Marengo
Cargo	Jefe de DSGCI	Jefe de DSGC	Director de SP
Fecha	19/12/2023	19/12/2023	19/12/2023
Firma			