	<b>Ficha de Proceso / Subproceso</b>	<b>Código:</b> FOR-DOYM-003 <b>Emisor:</b> SP-DSGC-DOYM <b>Versión:</b> 03 <b>Vigente:</b> 18/12/23 <b>Página:</b> 1 de 2
--	--------------------------------------	---

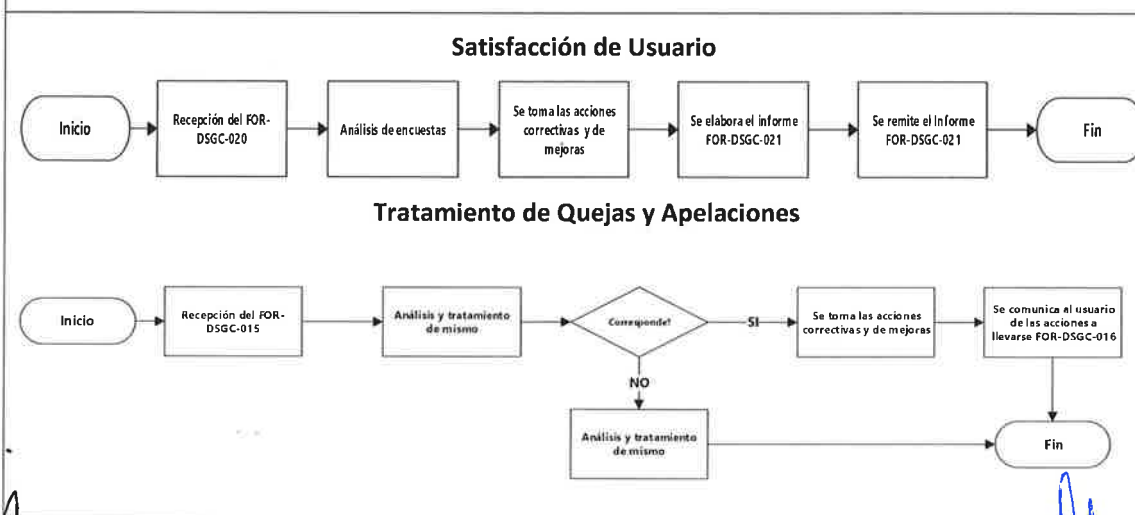
## 1. IDENTIFICACION DEL PROCESO/SUBPROCESO


<b>NOMBRE DEL PROCESO/SUB PROCESO</b>	<b>Subproceso:</b> Medición de la satisfacción del usuario	<b>Código / Versión:</b> E04.02.02
<b>MACROPROCESO O PROCESO A QUE CORRESPONDE</b>	<b>Macroproceso:</b> Control y Evaluación Institucional <b>Proceso:</b> Gestión de Sistemas Integrados	<b>Código / Versión:</b> E04 / E04.02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	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.	
<b>RESPONSABLE DE GESTION DEL PROCESO</b>	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
<b>ACTIVIDAD INICIO</b>	Recepción del FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario FOR-DSGC-015 Quejas y Apelaciones.	
<b>ACTIVIDAD FINAL</b>	Elaboración y emisión del FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario FORDSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones."	

### FLUJOGRAMA DEL PROCESO/SUBPROCESO



	<b>Ficha de Proceso / Subproceso</b>	<b>Código:</b> FOR-DOYM-003 <b>Emisor:</b> SP-DSGC-DOYM <b>Versión:</b> 03 <b>Vigente:</b> 18/12/23 <b>Página:</b> 2 de 2
--	--------------------------------------	---

<b>ESPECIFICACIONES O METODOLOGICAS PARA LAS ACTIVIDADES</b>	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"/>
<b>REGISTROS</b>	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
<b>NORMAS APLICABLES</b>	No aplica
<b>RIESGOS DEL PROCESO</b>	Ver FOR-DSGC-010 "Matriz de identificación, calificación, evaluación, y acciones del tratamiento de los riesgos".
<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	FOR-DSGC-010 "Matriz de identificación, calificación, evaluación, y acciones del tratamiento de los riesgos".
<b>INDICADORES Y LINEA DE BASE PARA MONITOREO DEL PROCESO</b>	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	
<b>Personas (cantidad por puesto/perfil)</b>	Ver procesos e instrumentos de Gestión de Personas y de Presupuesto.
<b>Equipamiento</b>	Ver procesos e instrumentos de Presupuesto.
<b>Infraestructura</b>	Ver procesos e instrumentos de Presupuesto.
<b>Ambiental</b>	No aplica.

### 4. APROBACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO

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