

Ficha de Proceso/Subproceso

Código: FOR-DSGC-033
Emisor: SP-DSGC
Versión: 06
Página: 1 de 2

1. IDENTIFICACION DEL PROCESO/SUBPROCESO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO	Proceso: E04.02 Gestión de Sistemas Integrados de Calidad	Versión Ficha: 03
CÓDIGO Y NOMBRE DEL MACROPROCESO	E04 Control y Evaluación Institucional	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO	Asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua de los sistemas integrados de gestión de calidad del SENAVE, garantizando el cumplimiento de los requisitos normativos y la eficiencia y eficacia de los procesos institucionales.	
RESPONSABLE DE GESTION DEL PROCESO/SUBPROCESO	Secretaría de Planificación (SP) Departamento de Sistema de Gestión de Calidad (DSGC)	
CORRESPONSABLE	Dependencias del SENAVE	

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO

ENTRADAS REQUERIDAS		PROVEEDORES	
1. Recepción de Quejas		Externos: Instituciones Públicas, Privadas; Usuarios	
2. Programa anual de Auditoría Interna aprobado		Interno: MAI	
3. Programa Anual de Revisión por la Dirección aprobado		Interno: MAI	
4. Percepción de la satisfacción de los usuarios de los servicios		Externos: Usuarios	
5. Requerimiento de acciones correctivas y de mejoras		Interno: Dependencias del SENAVE	
SALIDAS ESPERADAS		CLIENTES	
Producto final: 1. Informe de Quejas 2. Informe de auditoría interna del sistema de gestión de calidad integrado. 3. Acta de Reunión de Revisión por la Dirección Integral. 4. Informe de satisfacción de los usuarios 5. Informe de implementación y cierre de acciones de mejora.		Interno: MAI, Dependencias del SENAVE. Externo: Usuarios, Organismos Externos de Control/Evaluación.	
Productos intermedios: 1. Análisis de quejas derivadas 2. Aprobación del Plan de Auditoría Interna. 3. Informe de Revisión por la Dirección por área. 4. Análisis de las encuestas recibidas por áreas 5. Evidencia de implementación de acciones correctivas.			
INDICADORES DE RESULTADOS DEL PROCESO/SUBPROCESO			
PRODUCTO FINAL:	1. Cantidad de Informes de Quejas enviada a recurrentes 2. Porcentaje de cumplimiento del Programa anual de AI. 3. Acta de Reunión de Revisión por la Dirección Integral. 4. Porcentaje de satisfacción de usuario 5. Porcentaje de acciones de mejora implementadas.		
PRODUCTOS INTERMEDIOS:	1. Cantidad de análisis de quejas recibidas. 2. Cantidad de aprobaciones del Plan de Auditoría Interna. 3. Informe de Revisión por la Dirección por área. 4. Análisis de encuestas realizadas. 5. Evidencia de implementación de acciones correctivas enviadas.		

	Ficha de Proceso/Subproceso	Código: FOR-DSGC-033 Emisor: SP-DSGC Versión: 06 Página: 2 de 2
---	------------------------------------	--

INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS/SUBPROCESOS		
Código y nombre	Tipo de proceso	Dependencia responsable
N/A	N/A	N/A

3. APROBACIÓN

	ELABORADO	VERIFICADO	APROBADO
Nombres y Apellido	Lic. Oscar Vairoleto Lic. María del Mar Tellechea	Lic. Fernando Acuña	Ing. Agr. Carmelita Torres
Cargo	Jefe División de Organización y Métodos Jefe de la División de Sistema de Gestión de Calidad Integrado	Jefe Departamento de Sistema de Gestión de Calidad	Titular Secretaría de Planificación
Fecha	22/12/2025	22/12/2025	23/12/2025
Firma	 		