



## Ficha de Proceso / Subproceso

**Código:** FOR-DOYM-003  
**Emisor:** SP-DSGC-DOYM  
**Versión:** 03  
**Vigente:** 18/12/23  
**Página:** 1 de 3

### 1. IDENTIFICACION DEL PROCESO/SUBPROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO/SUB PROCESO</b>	<b>Proceso:</b> Gestión de Sistemas Integrados	<b>Código / Versión:</b> E04.02
<b>MACROPROCESO O PROCESO A QUE CORRESPONDE</b>	<b>Macroproceso:</b> Control y Evaluación Institucional	<b>Código / Versión:</b> E04
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Mejorar el desempeño y funcionamiento de la Institución, mediante el análisis y revisión de los sistemas de gestión de calidad integrado, con el fin de tomar decisiones sobre estrategias o acciones de cambio para asegurar continuamente la mejora, la asignación de recursos, la evaluación de los resultados y asegurar la eficacia.	
<b>RESPONSABLE DE GESTION DEL PROCESO</b>	SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN (SP)	

### 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO

<b>SALIDAS ESPERADAS</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>ESPECIFICACIONES DE LAS SALIDAS</b>
Acta de Reunión de Revisión por la Dirección. Informe de auditoría del sistema de gestión de calidad integrado. Evaluación de desempeño del equipo auditor. FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones.	Todas las dependencias del SENAVE que requieren como insumo/recurso este producto.  Externos: usuarios	Debidamente registradas en el formulario vigente.
<b>ENTRADAS REQUERIDAS</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>ESPECIFICACIONES DE LAS ENTRADAS</b>
Programa Anual de Revisión por la Dirección. Información de entrada Programa anual de auditoría interna. FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones"	Todas las dependencias del SENAVE  Externos: usuarios	Documentos entregados en tiempo y forma (en el formulario vigente).  La información de entrada debe considerar las necesidades de mejora, las necesidades de recursos, los acuerdos o acciones, los responsables de llevar a cabo las acciones o acuerdos planteados, y los plazos de implementación  Información de las encuestas realizadas en dichos formularios



## Ficha de Proceso / Subproceso

**Código:** FOR-DOYM-003  
**Emisor:** SP-DSGC-DOYM  
**Versión:** 03  
**Vigente:** 18/12/23  
**Página:** 2 de 3

<b>ACTIVIDAD INICIO</b>	-Programa Anual de Revisión por la Dirección -Elaboración del Programa anual de Auditoría Interna - Recepción del FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario FOR-DSGC-015 Quejas y Apelaciones.
<b>ACTIVIDAD FINAL</b>	-Acta de Reunión de Revisión por la Dirección. -Presentación del informe de la AI y evaluación de desempeño del equipo auditor - Elaboración y emisión del FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario - FORDSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones.
<b>FLUJOGRAMA DEL PROCESO/SUBPROCESO</b>	
Las graficadas en cada subproceso	
<b>ESPECIFICACIONES O METODOLOGICAS PARA LAS ACTIVIDADES</b>	-PRO-DSGC-003 Revisión por la Dirección -Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015 -Normas ISO 9001, 17020 y 17025 en sus versiones vigentes -PRO-DSGC-004 Auditoría Interna del SGC -NP-ISO-19011: "Evaluación de la conformidad, Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección" -PRO-DSGC-009 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO -PRO-DSGC-007 TRATAMIENTO DE QUEJAS -PRO-DSGC-006 "ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS"
<b>¿Cuenta con Procedimiento?</b>	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>	Programa Anual de Revisión por la Dirección Acta de Revisión por la Dirección Registro de reunión Calificación de auditores Programa anual de auditoría interna Plan de auditoría interna Lista de verificación Informe de auditoría interna Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones Matriz de identificación, calificación, evaluación, y acciones del tratamiento de los riesgos. Evaluación de desempeño de auditores y auditor líder. Perfil y calificación de auditores técnicos Evaluación de desempeño de auditores técnicos. Evaluación de desempeño de auditores en formación. 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>	N/A
<b>RIESGOS DEL PROCESO</b>	Ver FOR-DS10 "Matriz GC-0 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".



## Ficha de Proceso / Subproceso

**Código:** FOR-DOYM-003  
**Emisor:** SP-DSGC-DOYM  
**Versión:** 03  
**Vigente:** 18/12/23  
**Página:** 3 de 3

<b>INDICADORES Y LINEA DE BASE PARA MONITOREO DEL PROCESO</b>	Nivel de cumplimiento del Programa anual de Revisión por la Dirección. Porcentaje de acciones de mejora implementadas. Nivel de cumplimiento del Programa anual de AI. Nivel de satisfacción de los auditados con respecto al equipo auditor. Nivel de satisfacción de usuario
---	--

PROCESO/SUBPROCESOS ASOCIADOS		
Identificación del Sub proceso	Tipo de Proceso	Dependencia
E04.02.02 Medición de la satisfacción del usuario	Estratégica	SP
E04.02.03 Revisión por la Dirección	Estratégica	SP
E04.02.04 Auditoría Interna de los Sistemas de Gestión de Calidad Integrados	Estratégica	SP

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

RECURSOS NECESARIOS	
<b>Personas (cantidad por puesto/perfil)</b>	Sí. Ver procesos e instrumentos de Gestión de Personas y de Presupuesto.
<b>Equipamiento</b>	Sí. Ver procesos e instrumentos de Presupuesto.
<b>Infraestructura</b>	Sí. 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. Clara Lovera Lic. Oscar Vairoleto	Lic. Fernando Acuña	Ing. Agr. José María Marengo
<b>Cargo</b>	Jefa de DOYM Jefe de DSGCI	Jefe de DSGC	Director de SP
<b>Fecha</b>	19/12/2023	19/12/2023	19/12/2023
<b>Firma</b>			