

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE  
CALIDAD ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL ISO 14001:2015 APLICADO A  
LA DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS / MINISTERIO DE  
HACIENDA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:**

**ARANZAMENDI ZELADA, VILMA HAYDEÉ  
CARDONA RODRÍGUEZ, GUSTAVO ALBERTO**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**MAESTRA(O) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**DICIEMBRE 2025**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : M.Sc. JUAN ROSA QUINTANILLA  
VICERRECTORA ACADÉMICA : DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO : M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO  
SECRETARIO GENERAL : LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

## AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA : LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN  
VICEDECANO : M.Sc. LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ  
SECRETARIO : LIC. JUAN PABLO MARÍN  
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

## COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESOR(A) DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

COORDINADOR DE MAESTRÍA : M.Sc. LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR  
ASESOR(A) : M.Sc. LICDA. ANA JESSICA PAZ DE ALVARADO

## TRIBUNAL EXAMINADOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

TRIBUNAL EXAMINADOR : M.Sc. LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR  
SECRETARIA(O) : M.Sc. LICDA. ANA JESSICA PAZ DE ALVARADO  
VOCAL : M.Sc. INGA. PATRICIA LISSETH ALVARADO FUENTES

**DICIEMBRE 2025**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE**  
**CALIDAD**



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL ISO 14001:2015 APLICADO A LA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS / MINISTERIO DE HACIENDA**

**PRESENTA:**

**INGA. VILMA HAYDEÉ ARANZAMENDI ZELADA**  
**ING. GUSTAVO ALBERTO CARDONA RODRÍGUEZ**

Trabajo de Graduación de Maestría, como requisito para optar al título de:

**MAESTRO(A) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE**  
**CALIDAD**

**COORDINADOR DE MAESTRÍA:**

**M.Sc. LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR**

**ASESORA:**

**M.Sc. LIC. ANA JESSICA PAZ DE ALVARADO**

**DICIEMBRE 2025**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

**INGA. VILMA HAYDEÉ ARANZAMENDI ZELADA**  
**ING. GUSTAVO ALBERTO CARDONA RODRÍGUEZ**

### **DECLARA(N) QUE:**

El presente Trabajo de Graduación denominado “**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL ISO 14001:2015 APLICADO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS / MINISTERIO DE HACIENDA**” ha sido desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y referencias bibliográficas correspondientes, según normas APA en su versión vigente. Consecuentemente este trabajo de graduación es de la autoría de los maestrantes autores y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

En virtud de esta declaración, los autores graduandos son responsables del contenido de los diferentes marcos de referencia, marco teórico, métodos, técnicas y herramientas utilizadas, resultados de la investigación y la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo aplicado a los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental y otros ámbitos relacionados.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Diciembre de 2025.

**INGA.VILMA HAYDEE**  
**ARANZAMENDI ZELADA**

**ING. GUSTAVO ALBERTO**  
**CARDONA RODRÍGUEZ**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE**  
**CALIDAD**

**CERTIFICACIÓN**

En calidad de miembros del Tribunal Examinador **certificamos** el presente Trabajo de Graduación denominado **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL ISO 14001:2015 APLICADO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS / MINISTERIO DE HACIENDA”**, requisito para la obtención del grado de **MAESTRO(A) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** de la **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**, ha sido elaborado por los maestrantes **INGA. VILMA HAYDEE ARANZAMENDI ZELADA** y **ING. GUSTAVO ALBERTO CARDONA RODRÍGUEZ**, documento que cuenta con un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Diciembre de 2025.

**M.Sc. LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR**  
Coordinador MASIG – presidente

**M.Sc. LIC. ANA JESSICA PAZ DE**  
**ALVARADO**  
Secretaria(o)

**M.Sc. INGA. PATRICIA LISSETH**  
**ALVARADO FUENTES**  
Vocal



LUGAR Y FECHA : San Salvador, 08 de diciembre de 2025  
 RAMO : Ministerio de Educación  
 DEPENDENCIA : Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas  
 TIPO DE ACUERDO : RATIFICACIÓN DE ACTA  
 NUMERO DE ACUERDO: CIENTO TREINTA Y OCHO DE JUNTA DIRECTIVA

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes transcribo acuerdo tomado en Sesión Extraordinaria No.06-2025, período 2025/2027, de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, celebrada el día martes dos de diciembre del año dos mil veinticinco.

**PUNTO VI - 6.2 b) RATIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DEL ACTA DE EVALUACIÓN N°18/2025.**

Conocida la solicitud de ratificación de resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°18/2025 Egresados MASIG, correspondiente al año 2025, presentado por el M.Sc. Luis Alonso Ramírez Aguilar, Coordinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG).

Luego de verificar que el acta contiene los datos pertinentes y con base en los Artículos 35 y 36 literal "e" del Reglamento General de la Ley Orgánica de la UES y Art.48 inciso tres Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado de la UES.

Junta Directiva por CINCO (5) votos a favor, CERO (0) abstenciones y CERO (0) en contra de los miembros propietarios presentes, ACUERDAN:

Ratificar los resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°18/2025, correspondiente al año 2025, de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, según detalle:

**ACTA N° 18/2025**

FECHA DE EXAMEN	NOMBRES DE LOS GRADUANDOS	CARNE	TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION	NOTA GENERAL	TRIBUNAL EXAMINADOR
26/11/2025	VILMA HAYDEÉ ARANZAMENDI ZELADA	AZ04008	"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015, Y AMBIENTAL ISO 14001:2015 APLICADO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS/ MINISTERIO DE HACIENDA"	8.62	PRESIDENTE M.Sc. LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR  SECRETARIA M.Sc. LICDA. ANA JESSICA PAZ DE ALVARADO  VOCAL M.Sc. ING. PATRICIA LISSETH ALVARADO FUENTES
	GUSTAVO ALBERTO CARDONA RODRÍGUEZ	CR08021		8.61	

Lo que comunico a usted para su conocimiento y efectos legales consiguientes.

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

  
Lic. Juan Pablo Marin

SECRETARIO FCE

CC. VICEDECANATO, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CC.EE., COORDINADOR MASIG, ARCHIVO.



## DEDICATORIA 1

Agradezco a Dios, por la sabiduría y permitirme finalizar esta meta profesional, Gracias a mi mamá y hermana que siempre han estado para apoyarme cuando lo necesito, son mi equipo de batalla.

Le dedico este logro especialmente a mi hija **Hanneli**, que sepas todo lo que te propongas lo puedes lograr, aunque se presenten adversidades o las cosas no salgan como se planean, hay que respirar tomar nuevas fuerzas y luchar hasta alcanzar la meta.

Gracias a mi esposo y compañero de tesis **Gustavo Cardona**, por tu soporte y apoyo incondicional, juntos podemos lograr todo lo que nos propongamos, no fue fácil, pero lo logramos con esfuerzo, sacrificios y dedicación.

A la maestra **Jessica Paz** por su acompañamiento y asesoría en este proceso, gracias por compartir sus conocimientos para hacer realidad este proyecto.

Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada

## DEDICATORIA 2

Agradezco primeramente a Dios, por las bendiciones recibidas y por darme la oportunidad de recorrer y culminar este proceso académico.

Dedico este logro con todo mi amor a mi esposa y compañera, **Vilma Aranzamendi**. Aunque el camino no ha sido fácil, juntos hemos superado innumerables adversidades. Gracias por tu apoyo constante y por caminar a mi lado en cada etapa de este desafío.

A mi hija, **Hanneli Cardona**, quien ha sido la luz de mi vida y la razón más poderosa para seguir adelante. Este logro también es tuyo. Sé que el sacrificio de nuestro tiempo juntos ha sido grande, y espero poder compensarlo con un futuro lleno de momentos compartidos.

A la maestra **Jessica Paz**, por su valioso aporte, su compromiso y por guiarnos con sabiduría, paciencia y profesionalismo a lo largo de este proyecto.

Y a mis verdaderos amigos, por su compañía leal, su aliento en los momentos difíciles y por estar presentes en cada paso de este camino.

Gustavo Alberto Cardona Rodríguez

## ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE ANEXOS .....	vii
ÍNDICE DE APÉNDICES.....	viii
SIGLAS, ACRÓNIMOS O ABREVIATURAS.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL.....	1
1.1 Introducción .....	1
1.2 Descripción del Sujeto de Estudio .....	1
1.2.1 Ministerio de Hacienda.....	1
1.2.2 Dirección General de Subsidios.....	4
1.3 Planteamiento del Problema .....	12
1.3.1 Descripción o Antecedentes de Situación Problemática.....	12
1.3.2 Definición (Formulación) del Problema .....	13
1.3.3 Sistematización del Problema (Problematización) .....	15
1.3.4 Matriz Diagnóstica de Planteamiento del Problema.....	15
1.4 Delimitación de la Investigación .....	15
1.4.1 Delimitación Espacial o Geográfica .....	15
1.4.2 Delimitación Temporal .....	17

1.5 Objetivos .....	17
1.5.1 Objetivo General.....	18
1.5.2 Objetivos Específicos.....	18
1.6 Justificación .....	20
1.6.1 Justificación Práctica .....	20
1.6.2 Justificación Legal .....	20
1.7 Formulación de Hipótesis o Supuestos.....	22
1.7.1 Hipótesis General.....	22
1.7.2 Hipótesis Específicas .....	22
1.8 Variables e Indicadores de Investigación .....	22
1.9 Matriz de Consistencia Marco Referencial.....	24
1.10 Fundamentos Éticos .....	24
1.10.1 Originalidad del Estudio y Exigencia Crítica .....	25
1.10.2 Propiedad Intelectual .....	25
1.10.3 Consentimiento Informado de Resultados Investigativos.....	25
1.11 Viabilidad del Trabajo de Graduación .....	26
1.11.1 Viabilidad Técnica.....	26
1.11.2 Viabilidad del Consentimiento Informado Sujeto de Estudio .....	26
1.11.3 Viabilidad Metodológica .....	26
1.12 Dificultades y Limitaciones .....	27

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	28
2.1 Introducción .....	28
2.2 Marco de Antecedentes.....	28
2.2.1 Antecedentes Nacionales .....	28
2.2.2 Antecedentes Regionales .....	30
2.3 Marco Conceptual.....	31
2.4 Marco de Teoría Fundamental .....	32
2.4.1 Subsidio al GLP.....	32
2.4.2 Sistema de Gestión de Calidad .....	33
2.4.3 Norma Internacional ISO 9001:2015.....	35
2.4.4 Sistema de Gestión Ambiental.....	36
2.4.5 Norma internacional ISO 1401:2015 .....	37
2.4.6 Sistema Integrado de Gestión .....	39
2.4.7 Norma internacional UNE .....	39
2.5 Marco Legal y Reglamentario .....	40
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS.....	45
3.1 Introducción .....	45
3.2 Tipo de Investigación.....	45
3.3 Enfoque o Ruta de la Investigación .....	45
3.4 Alcance o Tipo de Estudio.....	47

3.5 Método de Investigación.....	47
3.6 Diseño Metodológico.....	48
3.7 Determinación de Población y Muestra.....	49
3.7.1 Unidad de Análisis y Población.....	49
3.7.2 Diseño de la Muestra (unidad muestral).....	50
3.8 Fuentes, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
3.8.1 Niveles de Información del Marco Teórico.....	51
3.8.2 Fuentes de Información.....	51
3.8.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
3.8.4 Prueba Piloto de los Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
3.8.5 Matriz Integral Metodológica.....	54
3.9 Tabulación de Datos y Análisis de la Información.....	54
3.9.1 Metodología del Diagnóstico.....	55
3.9.2 Resultados del Diagnóstico.....	59
3.10 Matriz Metodológica de Consistencia de la Investigación.....	84
3.11 Análisis de las Variables Identificadas.....	85
3.11.1 Nivel de cumplimiento de requisitos.....	85
3.11.2 Aspectos e impactos ambientales.....	86
3.11.3 Requisito Legal.....	87
3.11.4 Satisfacción de los clientes.....	87

3.11.5 Cumplimiento de tiempos de resolución.....	88
3.11.6 Procesos .....	89
3.11.7 Estructura documental existente .....	89
3.12 Respuestas o Refutaciones a las Hipótesis Formuladas.....	90
3.13 Resumen de la Investigación .....	92
CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DISEÑO DE SIG.....	96
4.1 Introducción .....	96
4.2 Descripción de la propuesta de diseño.....	96
4.3 Propuesta de documentación del Sistema Integrado de Gestión .....	99
4.4 Manual del Sistema Integrado de Gestión .....	106
4.5 Plan de Acción de Implementación del Sistema Integrado de Gestión .....	106
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
5.1 Conclusiones.....	110
5.2 Recomendaciones .....	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112
BIBLIOGRAFÍA .....	115

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Filosofía MH.....	2
Tabla 2 Principales servicios proporcionados por la DGS .....	11
Tabla 3 Matriz de Operacionalización de Variables de la Investigación.....	23

Tabla 4 Estructura de Norma de ISO 9001:2015.....	35
Tabla 5 Estructura de Norma de ISO 14001:2015.....	37
Tabla 6 Fases de un Sistema Integrado de Gestión.....	39
Tabla 7 Descripción de métodos de investigación.....	47
Tabla 8 Determinación de la unidad de análisis y muestra objeto de estudio .....	50
Tabla 9 Porcentaje de lista de chequeo .....	55
Tabla 10 Grados de satisfacción .....	57
Tabla 11 Resultados del diagnóstico ISO 9001:2015.....	59
Tabla 12 Resultados del diagnóstico ISO 14001:2015.....	65
Tabla 13 Resultado del listado de chequeo de aspectos e impactos ambientales .....	68
Tabla 14 Resultados de cuestionario de grado de conocimiento ambiental .....	70
Tabla 15 Resultados de cumplimiento legal .....	72
Tabla 16 Resultados de encuesta de medición de satisfacción del cliente .....	73
Tabla 17 Resultados de cumplimiento de POA.....	77
Tabla 18 Cumplimiento de información documentada existente .....	81
Tabla 19 Comprobación de Hipótesis.....	90
Tabla 20 Resumen de la evaluación de la investigación.....	94
Tabla 21 Resultado de los objetivos específicos.....	97
Tabla 22 Estructura de los códigos de los documentos .....	100
Tabla 23 Códigos de los documentos .....	100
Tabla 24 Documentos del SIG.....	102
Tabla 25 Cronograma de implementación del SIG.....	108
Tabla 26 Presupuesto para la implementación de SIG .....	109

Tabla 27 Relación de Clausulas Referentes a Política de Gestión de Calidad y Ambiental .....	51
Tabla 28 Objetivo y relación con la Política del SIG .....	55

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Ministerio de Hacienda año 2025.....	6
Figura 2 Estructura Organizativa Dirección General de Subsidios .....	8
Figura 3 Árbol de Problemas detectados de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidio .....	14
Figura 4 Ubicación geográfica de la ventanilla de atención ciudadana DGS San Salvador.....	16
Figura 5 Instalaciones de la DGS en el Ministerio de Hacienda. ....	17
Figura 6 Árbol de Objetivos identificado de los servicios proporcionados por la DGS.....	19
Figura 7 Elementos de un Sistema de Gestión.....	34
Figura 8 Resultados del diagnóstico ISO 9001:2015.....	60
Figura 9 Resultados ISO 14001:2015 .....	65
Figura 10 Resultados de cuestionario grado de conocimiento ambiental.....	71
Figura 11 Resultados de requisito legal .....	72
Figura 12 Porcentaje de encuesta de medición de satisfacción del cliente.....	75
Figura 13 Cumplimiento de tiempos de resolución .....	76

### ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta dirigida a Sujeto de Estudio.....	116
Anexo 2 Carta de Consentimiento Informado del Sujeto de Estudio .....	118

## ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1 Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación .....	119
Apéndice 2 Matriz de Conceptualización de Variables .....	120
Apéndice 3 Matriz de Consistencia Maco Referencial.....	121
Apéndice 4 Viabilidad Técnica.....	122
Apéndice 5 Guía de Observación .....	123
Apéndice 6 Guía de Entrevista .....	124
Apéndice 7 Listado de chequeo ISO 9001:2015.....	127
Apéndice 8 Listado de chequeo ISO 14001.2015.....	162
Apéndice 9 Resultado de cuestionario grado de conocimiento ambiental .....	181
Apéndice 10 Encuesta de medición de satisfacción del cliente.....	184
Apéndice 11 Listado de chequeo de cumplimiento legal .....	185
Apéndice 12 Identificación de aspectos e impactos ambientales .....	189
Apéndice 13 Matriz Integral Metodológica.....	191
Apéndice 14 Matriz Metodológica de Consistencia de la Investigación.....	192
Apéndice 15 Manual del Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental DGS/MH.....	193
Apéndice 16 Manual de Procesos y Procedimientos DGS MH.....	260

## SIGLAS, ACRÓNIMOS O ABREVIATURAS

Sigla o acrónimo	Significado
DGS	Dirección General de Subsidios
APA	American Psychological Association
GLP	Gas Licuado de Petróleo

<b>Sigla o acrónimo</b>	<b>Significado</b>
ISO	Organismo Internacional de Normalización (International Organization for Standardization)
LRDPP	Ley Reguladora del Depósito de Productos de Petróleo
MH	Ministerio de Hacienda
MINEC	Ministerio de Economía
MASIG	Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad
SGC	Sistemas de Gestión de Calidad
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
SIG	Sistema Integrado de Gestión
UNE	Una Norma Española
Et al	La expresión del latín et al. (Que significa “y otros”) debe ser utilizada en algunas circunstancias cuando se realiza Citas con Normas APA.

## RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General de Subsidios (DGS), adscrita al Ministerio de Hacienda (MH) y parte del sector público salvadoreño, tiene como función principal otorgar subsidios de Gas Licuado de Petróleo (GLP) a las familias salvadoreñas en condiciones de mayor vulnerabilidad económica, garantizando que este beneficio se otorgue de manera directa, transparente y eficaz a quienes realmente lo necesitan. En este contexto, a través del presente trabajo en la institución se identificaron brechas significativas en la gestión de la calidad y el desempeño ambiental, que impactan en la eficiencia institucional, la sostenibilidad operativa y el cumplimiento de la normativa legal vigente.

En el ámbito de la calidad, el estudio evidenció incumplimientos en los tiempos de resolución de solicitudes, los cuales superan los períodos establecidos. Entre las causas identificadas destacan la falta de automatización de procesos, la insuficiencia de controles y la presencia de reprocesos, lo que genera insatisfacción en los usuarios, afecta la imagen institucional y la calidad del servicio. En el componente ambiental, se constató un uso excesivo de papel y la generación de residuos especiales (como tóner, aceites y equipos electrónicos) que no reciben una disposición final adecuada, contribuyendo a impactos ambientales negativos y posibles incumplimientos de la legislación ambiental vigente.

Si bien la institución cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado, no dispone de un Sistema de Gestión Ambiental formalizado, lo que refleja la necesidad de fortalecer la mejora continua mediante la sistematización y estandarización de los procesos. En respuesta a estas necesidades, se propone el diseño de un Sistema Integrado de Gestión, basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, como una herramienta estratégica para mejorar el desempeño organizacional y generar mayor confianza entre las partes interesadas.

Este Sistema Integrado permitirá optimizar los procesos operativos mediante la automatización y control eficiente, unificar la documentación institucional, garantizar el cumplimiento legal vigente y reducir los impactos ambientales, elevando la satisfacción de los usuarios internos y externos. Con esta propuesta, la DGS podrá consolidarse como una institución pública referente en gestión eficiente, transparente y sostenible, alineada con estándares internacionales de calidad y responsabilidad ambiental.

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas enfrentan entornos dinámicos que exigen eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo. En este contexto, la implementación de sistemas de gestión que integren calidad y sostenibilidad ambiental se vuelve esencial para responder a las expectativas ciudadanas y fortalecer la legitimidad institucional.

La Dirección General de Subsidios (DGS), tiene como propósito otorgar subsidios al Gas Licuado de Petróleo (GLP) a la población salvadoreña en condición de vulnerabilidad económica. Con 15 ventanillas de atención distribuidas en todo el país, la DGS desempeña un papel clave en el Estado. Sin embargo, enfrenta desafíos operativos y ambientales que limitan su desempeño: reprocesos, tiempos de respuesta prolongados, uso excesivo de papel y generación de residuos especiales sin una gestión adecuada.

Este trabajo de graduación propone el diseño de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) basado en Gestión de Calidad y Gestión Ambiental, como herramienta estratégica para mejorar los procesos institucionales, optimizar recursos, cumplir con la legislación vigente y elevar la satisfacción de los usuarios.

El trabajo de graduación titulado: “Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y ambiental ISO 14001:2015 aplicado a la Dirección General de Subsidios / Ministerio de Hacienda” está distribuido de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Presenta el marco referencial, incluyendo antecedentes institucionales, planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, las variables e indicadores delimitaciones y fundamentos éticos. Se declararon la vialidad técnica, las dificultades y limitaciones.

**Capítulo II:** Desarrolla el marco teórico que incluye los fundamentos teóricos y de antecedentes relevantes para el tema de investigación; marco conceptual con definiciones claves y marco legal y reglamentario aplicable a la organización.

**Capítulo III:** Expone el diagnóstico institucional, los métodos e instrumentos utilizados para la recolección de datos e información y los resultados del diagnóstico de la investigación.

**Capítulo IV:** Propone el diseño de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), incluyendo su manual, la definición de procesos y procedimientos, la estructura documental correspondiente, y una propuesta detallada para su implementación.

**Capítulo V:** Contiene las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

## **CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL**

### **1.1 Introducción**

En el marco referencial se describieron brevemente los servicios que brinda la Dirección General de Subsidios (DGS), se realizó una descripción de la situación actual que permitió realizar un diagnóstico para determinar el problema representado gráficamente a través del árbol de problemas, con sus causas y efectos, se realizó la sistematización del problema en el cual se subdividió en subpreguntas, las cuales se relacionan con los objetivos y las hipótesis planteadas. Así mismo, se delimitó la investigación, se realizó la justificación, se establecieron los fundamentos éticos, se determinó la viabilidad de la investigación y las dificultades o limitaciones que se pudieron encontrar en el desarrollo del Trabajo de Graduación

### **1.2 Descripción del Sujeto de Estudio**

#### ***1.2.1 Ministerio de Hacienda***

El Ministerio de Hacienda inició sus funciones en el año de 1829, bajo la administración del presidente don José María Cornejo, quien asigna como Encargado de Hacienda y Guerra a don Manuel Barberena, sustituido durante el mismo período por el prócer don Joaquín Durán Aguilar. En mayo de 1838 la administración pública fue organizada en cuatro grandes secciones: Hacienda, Guerra, Relaciones y Gobernación.

Posteriormente se integran el Ministerio de Economía con el de Hacienda, pero a partir del 10 de marzo de 1950, de conformidad con el Decreto Legislativo No. 517, queda funcionando en forma independiente el Ministerio de Hacienda con Ramo de la Administración Pública. En resumen, desde 1829 el Ministerio de Hacienda está organizado, controlando las finanzas y equilibrando el gasto público, lo que ha traído como

consecuencia el mejoramiento social y económico del país, siendo una de las carteras más antiguas del Gabinete del Gobierno de El Salvador. (Unidad de Gestión Documental y Archivos, 2019, p. 8).

En el MH se implementó un Sistema de Gestión de Calidad desde el año 1997 y en 1999 se obtuvo la certificación para los procesos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Dirección General de Aduanas y el Tribunal de Impuestos Internos y Aduanas.

Posteriormente, en el 2008, se lograron certificar los 6 procesos del Ministerio de Hacienda, en el año 2024 se logró incorporar el séptimo proceso correspondiente a la DGS que forma parte del ministerio desde el año 2023. La filosofía que define la identidad del Ministerio de Hacienda es la siguiente (**ver Tabla 1**).

**Tabla 1**

*Filosofía MH*

<b>Filosofía</b>	<b>Concepto</b>
<b>Misión</b>	Definir y dirigir la política fiscal que propicie la estabilidad y sostenibilidad de las finanzas públicas, con el fin de contribuir al crecimiento económico y al bienestar de la población salvadoreña.
<b>Visión</b>	Consolidar la estabilidad de las finanzas públicas mediante la modernización e innovación institucional y la gestión eficiente de los ingresos, los gastos, la inversión y la deuda pública, a fin de contribuir al desarrollo y bienestar de la población salvadoreña.
<b>Valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejora Continua</b></li> </ul>

---

Aplicamos perseverancia e innovación en cada una de las actividades que realizamos.

- **Espíritu de Servicio**

Nos esforzamos por satisfacer las necesidades y expectativas de nuestra población usuaria y contribuyentes, con cortesía, oportunidad, profesionalismo, eficiencia y no discriminación.

- **Trabajo en Equipo**

Practicamos la integración, igualdad, el esfuerzo colectivo, el trabajo colaborativo, la comunicación y la solidaridad en aras de alcanzar los objetivos institucionales.

- **Alcanzar Resultados**

Trabajamos con integridad, eficiencia y compromiso para el logro de los objetivos institucionales y la mejora en el bienestar de la población salvadoreña.

---

<b>Pilares estratégicos</b>	<p>Aumento de los ingresos fiscales de forma permanente, mejora de la progresividad y equidad del sistema tributario y mayor eficiencia en la Administración Tributaria.</p> <p>Mejora de la asignación estratégica del gasto y aumento de su eficiencia y efectividad a través de la asignación de los recursos.</p> <p>Aumento de los niveles de la inversión pública y la mejora de la calidad de la misma, como un factor dinamizador y multiplicador de crecimiento económico.</p> <p>Gestión efectiva del Portafolio de la Deuda del Sector Público no financiero (SPNF), incluyendo operaciones de manejo de pasivos, que conlleven a</p>
---------------------------------	--

---

---

disminuir los riesgos y costos asociados al endeudamiento, así como priorizar las nuevas contrataciones de financiamiento.

Modernización e innovación tecnológica de los sistemas de gestión y procesos institucionales como eje transversal de la gestión de las finanzas públicas.

---

*Nota:* la tabla describe la filosofía del Ministerio de Hacienda, retomado del sitio web del Ministerio de Hacienda <https://www.mh.gob.sv/marco-institucional/>.

### ***1.2.2 Dirección General de Subsidios<sup>1</sup>***

La Dirección General de Subsidios (DGS) fue establecida en diciembre del año 2010, en cumplimiento del Decreto 169, (1970), el cual establece que “Ministerio de Economía es responsable de determinar los beneficiarios del subsidio”, posteriormente mediante el Acuerdo Ejecutivo 1136, (2010), el Ministerio de Economía decidió modificar el mecanismo de pago del subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP), para entregarlo directamente a los hogares que cumplieran con los requisitos de elegibilidad. Históricamente este tipo de ayudas se otorgaban de manera generalizada, sin tomar en consideración el nivel de ingreso y de bienestar de las personas beneficiadas, esto contribuía a aumentar la desigualdad, ya que la recibían todos.

Con la implementación de la reforma para racionalizar el subsidio al gas licuado el enfoque cambió: en lugar de subsidiar a las empresas distribuidoras de gas, el beneficio comenzó a entregarse directamente a la población con menores ingresos, mejorando la focalización del subsidio y garantizando que el apoyo llegara a quienes más lo necesitaran.

---

<sup>1</sup> La Dirección General de Subsidios que en el transcurso de la investigación se denominó DGS.

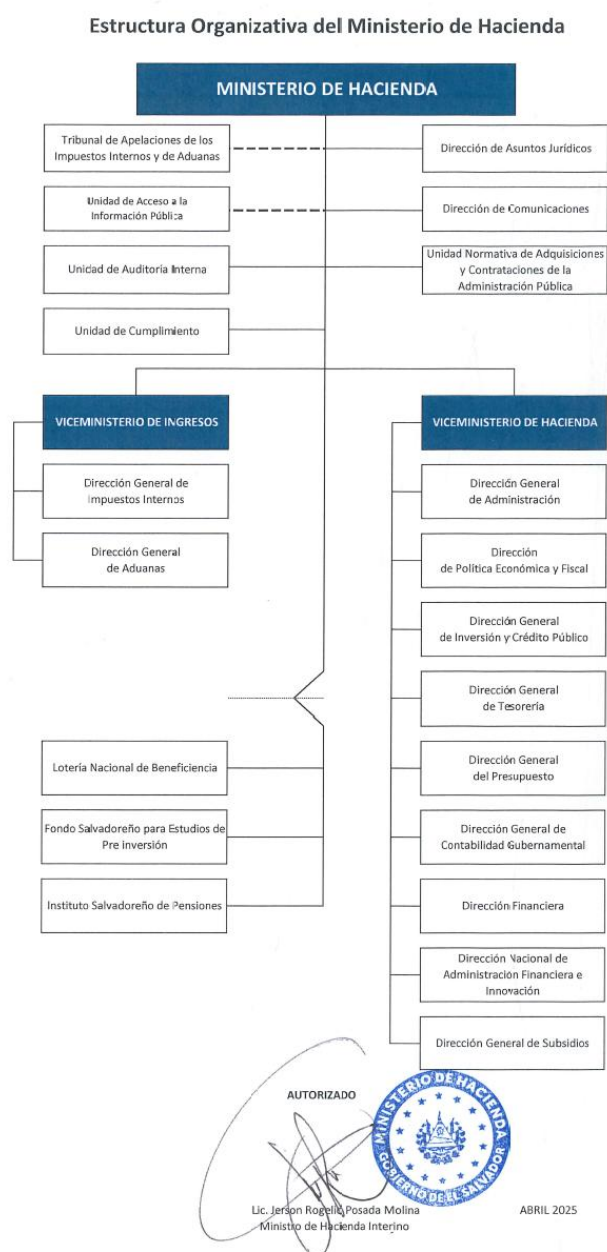
Inicialmente la institución fue creada bajo el nombre de Centro Nacional de Atención de Demanda. Posteriormente su denominación cambió a Centro Nacional de Atención y Administración de Subsidios (manteniéndose las siglas CENADE) y fue integrada como una Unidad Organizativa del Ministerio de Economía (MINEC). En el año 2020, por medio del Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía N°661, se modificó su reglamento interno y pasó a convertirse en una subdirección de la Dirección de Hidrocarburos y Minas (DHM).

En el año 2023, la Dirección General de Subsidios (DGS) fue trasladada al Ministerio de Hacienda mediante el Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N.º 1985. Entre los principales servicios que ofrece la DGS se encuentran la entrega del subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP) y la afiliación de los puntos de venta de cilindros portátiles de GLP al mecanismo de entrega del subsidio. En El Salvador, la DGS es la única entidad responsable de otorgar este beneficio. Su modelo de gestión es similar al implementado en países como México, República Dominicana, Venezuela, Colombia y Ecuador.

En la **Figura 1** se encuentra el organigrama del Ministerio de Hacienda, se relaciona con la Dirección de Comunicaciones, Unidad de acceso a la Información Pública, Dirección General de Administración, Dirección General de Tesorería, Dirección Financiera.

**Figura 1**

*Organigrama Ministerio de Hacienda año 2025*



*Nota:* presenta el organigrama del Ministerio de Hacienda con todas sus Direcciones.

<https://www.mh.gob.sv/marco-institucional/> consultado 25 de enero de 2025.

A continuación, se describen las responsabilidades de las direcciones relacionada con la DGS:

- **Dirección General de Tesorería (DGT):** tiene por objetivo planificar, dirigir, organizar y controlar el desarrollo de los procesos financieros relacionados con la gestión de los recursos financieros institucionales, se relaciona con la DGS para la gestión de los fondos de las operaciones de esta dirección.
- **Unidad General de Administración:** tiene como objetivo administrar las actividades en materia de recursos humanos, infraestructura física, compras, informática, gestión de la calidad, gestión documental y archivo, medio ambiente y seguridad ocupacional y género; de todas las actividades anteriores necesita que se proporcionen a la DGS para el desarrollo de sus operaciones.
- **Unidad de Acceso a la información pública:** tiene por objetivo brindar la información referente a las direcciones del MH que soliciten los ciudadanos, información respecto a los trámites realizados para obtener subsidio al gas licuado de petróleo.
- **Dirección de Comunicaciones:** tiene como objetivo diseñar las estrategias de comunicación externa e interna que permita informar a los diferentes públicos. La DGS requiere su apoyo para comunicar a los solicitantes los requisitos y las ubicaciones de las ventanillas, así como la comunicación interna que se recibe por la intranet del MH.

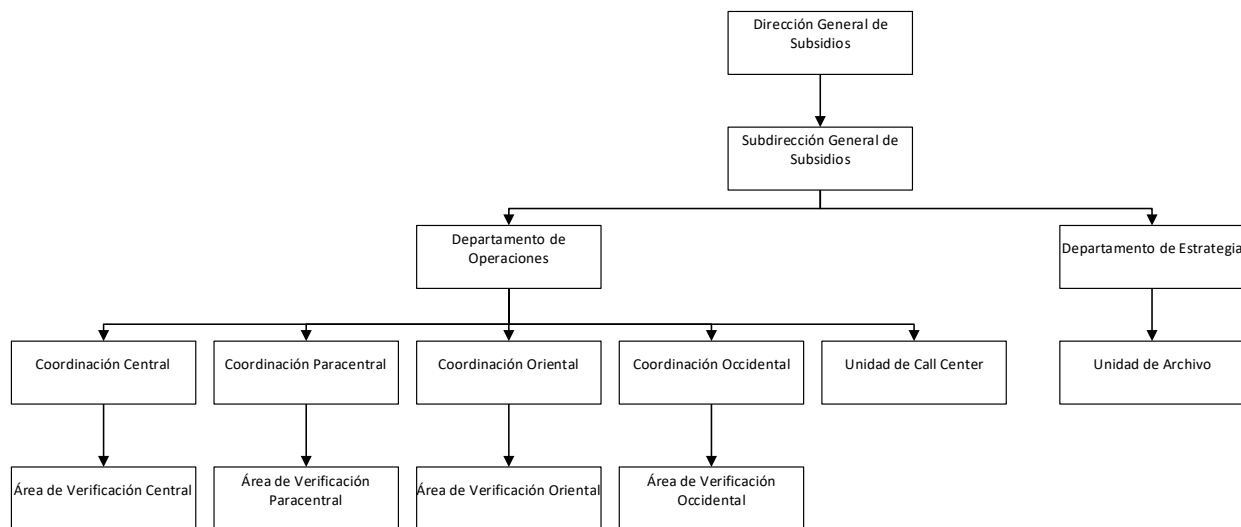
Los procesos que brindan insumos a la Dirección General de Subsidios son: el Departamento de Operaciones y Departamento de Estrategia, mostrados en el organigrama de la Dirección de General de Subsidios (**ver Figura 2**). A continuación, se describen cada uno de ellos:

- **Departamento de Operaciones:** encargada de recolectar la información de los solicitantes de subsidio para determinar si califican como nuevos beneficiarios.
- **Unidad de Call Center:** encargada de resolver consultas referentes al subsidio.

- **Sección de Coordinación Operativa:** son cuatro coordinaciones oriental, occidental, paracentral y central que se encuentran en el interior del país, encargados de atender las solicitudes de subsidio y posteriormente realizar el estudio socioeconómico.
- **Departamento de Estrategia:** encargada de procesar y calificar las solicitudes de subsidio, elaborar los documentos técnicos y normativas correspondientes, así como diseñar los proyectos, estrategias necesarias para una mejor focalización del subsidio y contribuir en la mejora continua institucional.
- **Unidad de archivo:** encargada de gestionar y resguardar adecuadamente los expedientes de los solicitantes del subsidio e información de la DGS.

**Figura 2**

*Estructura Organizativa Dirección General de Subsidios*



*Nota:* el organigrama representa los departamentos que contiene la Dirección General de Subsidios. Retomado de Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N° 2246, (2024), p. 4.

La Dirección General de Subsidios, en su estructura organizativa posee un Director como mayor autoridad, un subdirector, un Jefe de Departamento de Operaciones, un encargado de la

unidad de Call Center, un Jefe de Departamento de Estrategia, un encargado de la unidad de archivo, Técnicos de Operaciones, Coordinadores Territoriales, Técnicos de Atención Ciudadana, Supervisores Territoriales, Gestor de Beneficios y Puntos de Venta, Analista Financiero, Técnico de Estrategia y Desarrollo, Técnico Área de Gestión de Calidad, Técnicos de Verificación y Captura de Datos, Administrador de Base de Datos y Desarrollo, Especialistas Económicos.

Las funciones principales de cada puesto de trabajo de la DGS, son las siguientes:

- **Director General de Subsidios:** planifica, coordina, dirige y controla el funcionamiento de la Dirección de la DGS, de conformidad al marco legal vigente, con la finalidad de otorgar a la ciudadanía de manera directa, transparente y eficaz el subsidio al GLP.
- **Jefe del Departamento de Operaciones:** coordina, asegura y controla la ejecución de las actividades necesarias para la acreditación de beneficiarios al subsidio y afiliación de puntos de venta de Gas Licuado de Petróleo.
- **Jefe del Departamento de Estrategia:** coordina el proceso de planificación, diseño, elaboración e implementación de instrumentos técnicos y estratégicos que permitan estandarizar y dar seguimiento a la atención y tratamiento de datos, en la gestión de otorgamiento al subsidio del Gas Licuado de Petróleo; así también, contribuir en la mejora continua institucional conforme al Sistema de Gestión de Calidad.
- **Técnico de Operaciones:** administran y coordinan la asignación de números de teléfono para los puntos de venta de GLP de conformidad a las reglas institucionales.
- **Coordinador Territorial:** coordina, dirige, controla y supervisa las ventanillas de atención de la DGS, para atender y dar respuesta a los beneficiarios del subsidio del GLP y puntos de venta de gas subsidiado.

- **Técnico de Atención Ciudadana:** brinda información referente al subsidio e ingresan las solicitudes de conformidad a los trámites que demande el ciudadano, para la gestión del otorgamiento de subsidio al GLP y afiliación de punto de venta.
- **Supervisor Territorial:** supervisa las visitas realizadas a los solicitantes para el otorgamiento del beneficio al subsidio de GLP y afiliación de puntos de venta.
- **Gestor de Beneficios y Puntos de venta:** realiza la inspección al solicitante para la acreditación de beneficiarios y afiliación de puntos de venta.
- **Analista financiero:** administra, organiza y mantiene actualizados los datos financieros y estadísticos relativos al Subsidio del GLP, de acuerdo a los procedimientos y normativas.
- **Técnico de Estrategias y Desarrollo:** elabora y actualiza la documentación técnica y normativa que contribuya a la eficiencia de la operatividad institucional para garantizar procesos, procedimientos y estrategias claras que permitan una atención expedita y con equidad en los servicios que se brinda a la ciudadanía.
- **Técnico Área de Gestión de Calidad:** mantiene actualizada toda la documentación relacionada al Sistema de Gestión de Calidad.
- **Técnico de Verificación y Captura de Datos:** ingresa al sistema la información de los solicitantes recopilada en campo por los Gestores de Beneficios y Puntos de Venta.
- **Administrador de Base de Datos y Desarrollo:** administra el sistema GLPWEBV2 y los requerimientos de los usuarios referentes a dicho sistema.
- **Coordinador de Call Center:** administra, coordina, supervisa las actividades que se realizan en el call center para que la ciudadanía reciba una atención adecuada y oportuna.

- **Operador de Call Center:** brindar atención telefónica a las personas que realicen consultas sobre el subsidio del GLP.

La **Tabla 2**, presenta los servicios principales que brinda la DGS a la población:

**Tabla 2**

*Principales servicios proporcionados por la DGS*

Servicios	Descripción
<b>Solicitud de subsidio al Gas Licuado de Petróleo para consumo doméstico.</b>	Registrar a los solicitantes de subsidio, posteriormente se realiza un estudio socioeconómico, para seleccionar a los nuevos beneficiarios que cumplen con los criterios establecidos por la DGS.
<b>Afiliación de puntos de venta de Gas Licuado de Petróleo (GLP).</b>	El proceso inicia cuando el propietario de un Punto de Venta se acerca a una ventanilla de atención de la DGS, solicita ser afiliado para vender GLP de consumo doméstico con subsidio y presenta la documentación solicitada por la DGS, completa la solicitud y posteriormente se realiza la visita in situ al establecimiento para comprobar la existencia.

*Nota:* la tabla describe los principales servicios que brinda la DGS a la población.

La Dirección General de Subsidios cuenta con 15 ventanillas en el país, con el propósito de acercar los servicios a la población, se encuentran en los 14 departamentos del país.

El desarrollo del trabajo de graduación tiene su alcance únicamente en la ventanilla de San Salvador, ubicada en el edificio de Secretaría de Estado, Boulevard de los Héroes, N° 1231, San Salvador, El Salvador.

### **1.3 Planteamiento del Problema**

Para definir el planteamiento del problema de la DGS, se consideraron los servicios que ofrece y las condiciones existentes, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y proponer posibles soluciones. A partir de ello, se formuló una pregunta central que permitió delimitar el problema principal, el cual fue desglosado en subproblemas para facilitar una mejor comprensión y enfoque en las soluciones.

#### ***1.3.1 Descripción o Antecedentes de Situación Problemática***

En la DGS se realiza la gestión del subsidio al GLP, se analizó el funcionamiento e interacción de los procesos principales, la información documentada que poseen, y otra información de la institución, la investigación se delimitó a la ventanilla de atención ciudadana de San Salvador en donde se reciben la mayor cantidad de solicitudes.

Tras el análisis realizado, se determinó que en promedio se reciben 680 solicitudes mensuales para el otorgamiento del subsidio al gas licuado de petróleo (GLP) en la ventanilla de San Salvador, sin embargo, el 30% de estas solicitudes exceden el tiempo de respuesta establecido (nueve meses). Al examinar las causas del problema, se identificaron pocos controles en los procesos, ausencia de procesos automatizados, lo que provoca errores en el ingreso de las solicitudes y genera reprocesos. Los tiempos tardados de resolución de cada caso conlleva a la insatisfacción de los solicitantes y afecta negativamente la imagen institucional.

En cuanto al tema ambiental, se observa un uso considerable de papel, así como la generación de residuos especiales como tóner, llantas, teléfonos en desuso y aceite de vehículos, derivados de los servicios prestados a los usuarios. La institución no dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado, lo que implica la ausencia de una estructura documental formal.

Esta situación conlleva al incumplimiento de requisitos tanto del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y normativas, leyes y reglamentos legales, ambientales, nacionales, y esto contribuye al aumento de los impactos ambientales negativos.

Con el objetivo de alcanzar mejores resultados operativos y organizacionales, se recomienda el diseño de un Sistema Integrado de Gestión que combine la norma ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad) y la norma ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental). La adopción de este enfoque integrado permitirá a la organización mejorar la eficacia y eficiencia de sus procesos, optimizar el uso de recursos, reducir costos operativos y fortalecer la capacidad de respuesta ante no conformidades. Asimismo, contribuirá significativamente a la prevención, control y mitigación de impactos ambientales negativos, promoviendo prácticas sostenibles y el cumplimiento de la normativa legal vigente.

En este contexto, los autores del presente documento propusieron a la alta dirección el diseño de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, como una herramienta estratégica para elevar el desempeño organizacional y asegurar una gestión más responsable, eficiente y sostenible.

### ***1.3.2 Definición (Formulación) del Problema***

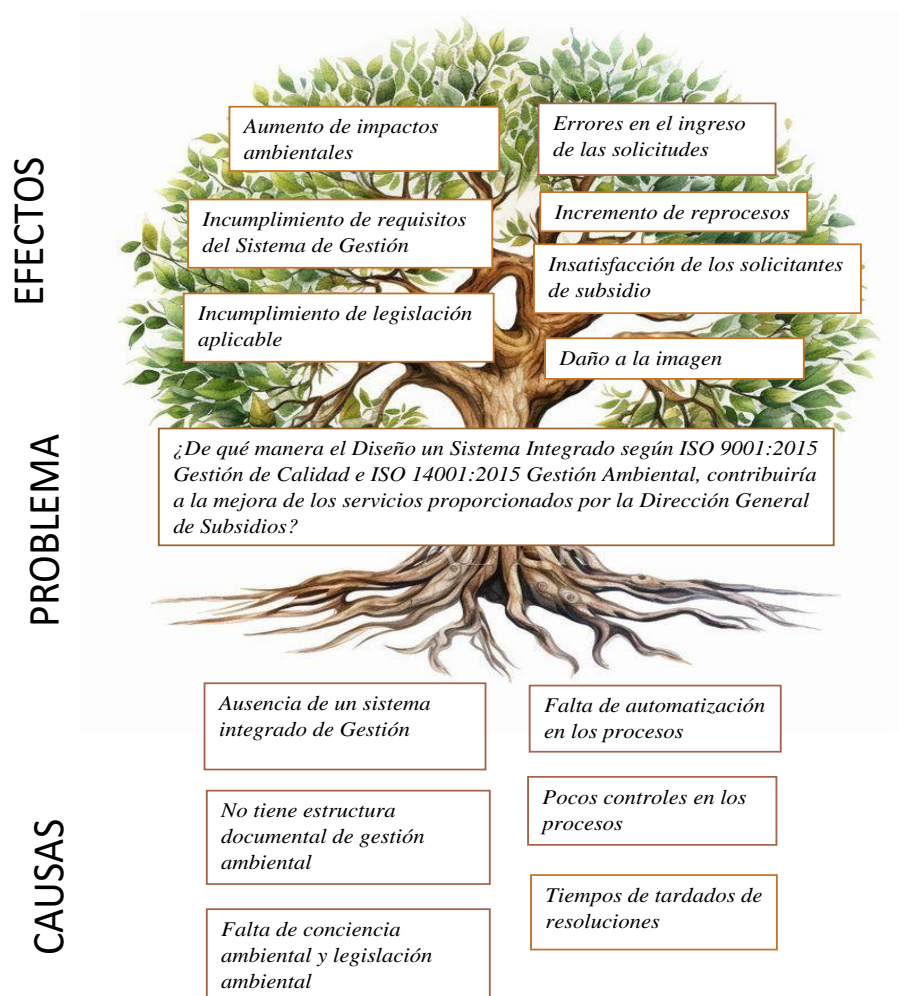
La definición del problema es un factor determinante en el desarrollo de la investigación, permitió la sistematización del problema, la formulación de los objetivos y las hipótesis de la investigación. Por lo anteriormente planteado en la situación actual en la DGS, se formula el siguiente problema:

*¿De qué manera el Diseño un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 Gestión de Calidad e ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, contribuiría a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios?*

El planteamiento del problema se representa gráficamente en el método de árbol de problemas, en el centro se ubica el problema, las causas se representan en las raíces y los efectos se describen en las ramas del árbol, **ver Figura 3**.

### Figura 3

*Árbol de Problemas detectados de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidio*



*Nota:* elaboración propia, considerando el planteamiento y definición del problema.

### **1.3.3 Sistematización del Problema (Problematización)**

De acuerdo a la formulación del problema en relación al tema de investigación, se descompone en pequeñas preguntas o sub problemas, las cuales se presentan a continuación:

1. *¿Cuál es la situación actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de la prestación de los servicios?*
2. *¿Cuál es el nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y ambiental en el desempeño de las actividades de la DGS?*
3. *¿Cuáles son los métodos de seguimiento y medición referente al control operacional para mejorar la calidad de los servicios que brinda la DGS?*
4. *¿Cuál es la estructura documental para mejorar la prestación de los servicios de la DGS?*

### **1.3.4 Matriz Diagnóstica de Planteamiento del Problema**

Para validar que el planteamiento del problema es consistente y tiene relación con la sistematización de las preguntas, se elaboró la matriz metodológica en donde establecieron los antecedentes de la situación problemática, las causas y los efectos, la formulación del problema y la sistematización de las preguntas, pronóstico y control de pronóstico **ver Apéndice 1.**

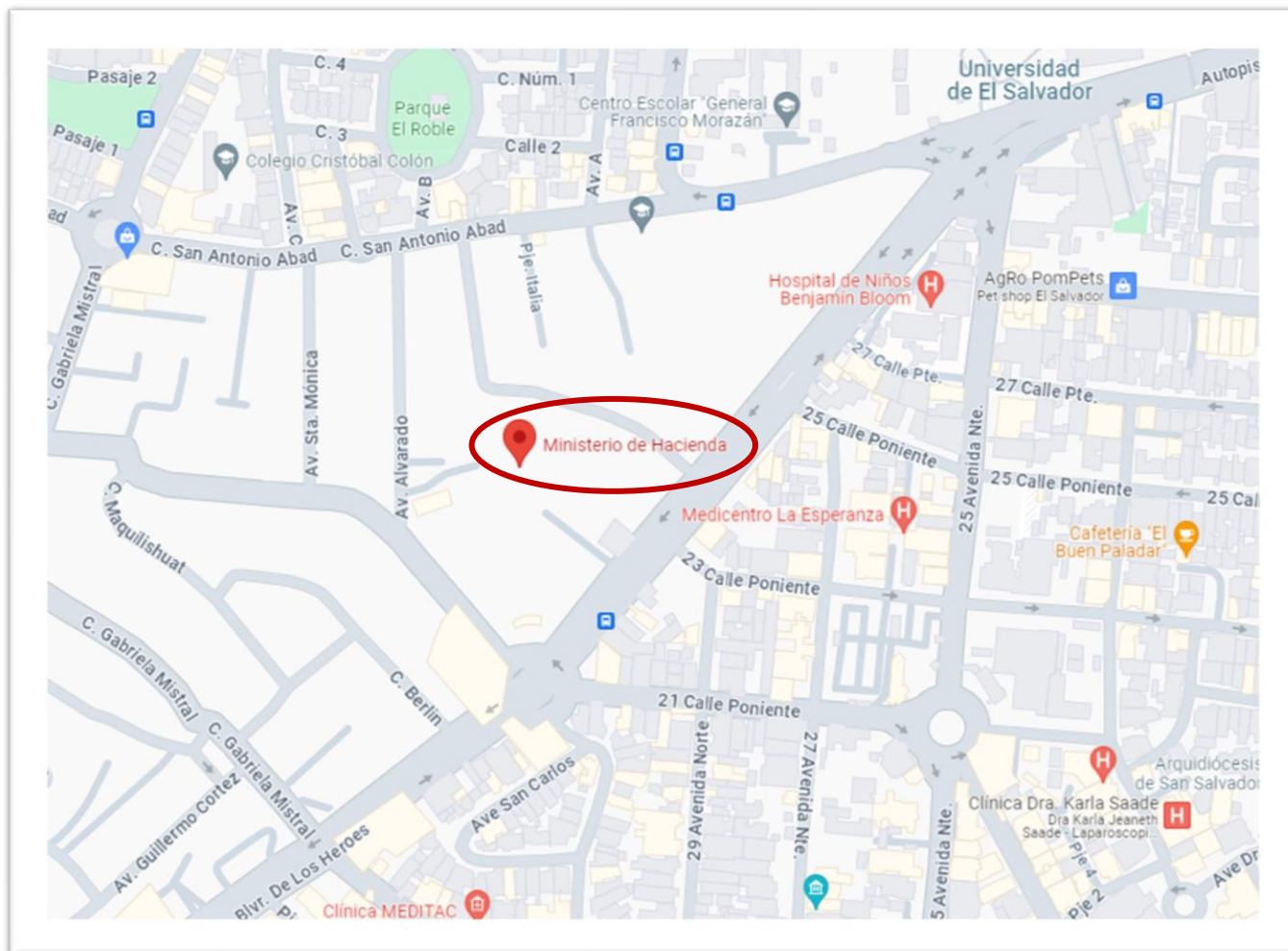
## **1.4 Delimitación de la Investigación**

### **1.4.1 Delimitación Espacial o Geográfica**

La investigación está limitada a la ventanilla de atención ciudadana, ubicada en el Boulevard los Héroes, edificio anexo a Secretaría de Estado, Ministerio de Hacienda, Distrito de San Salvador, Municipio San Salvador Centro, Departamento de San Salvador. En la **Figura 4** se presenta la ubicación geográfica de la DGS y la **Figura 5**, se presentan las instalaciones en donde se atienden a los solicitantes del subsidio al Gas Licuado de Petróleo.

**Figura 4**

*Ubicación geográfica de la ventanilla de atención ciudadana DGS San Salvador*



*Nota:* elaboración propia, retomado del sitio web

<https://www.google.com/maps/search/dgs+ministerio+de+hacienda+/@13.712057,-89.2100904,17.27z?entry=ttu>

## Figura 5

*Instalaciones de la DGS en el Ministerio de Hacienda.*



*Nota:* la imagen muestra las instalaciones de la ventanilla de la Dirección General de Subsidios, retomada de la Dirección General de Subsidios, enero 2025.

### **1.4.2 Delimitación Temporal**

El periodo dentro del cual se encuentra la investigación dio inicio desde el 03 de marzo y finalizó hasta el 30 de julio de 2025, se utilizó información de la organización y las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad e ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental.

### **1.5 Objetivos**

Los objetivos fueron formulados para ser una guía en la definición del diseño y los métodos de trabajo en la búsqueda de soluciones a la problemática identificada, son los que orientan la investigación, para lograr los resultados previstos, que están fundamentados en el planteamiento del problema. A continuación, se presenta el objetivo general, con el que se propone dar respuesta a la problemática definida:

### **1.5.1 Objetivo General**

*Diseñar un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 gestión de calidad e ISO 14001:2015 gestión ambiental, que contribuya a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios.*

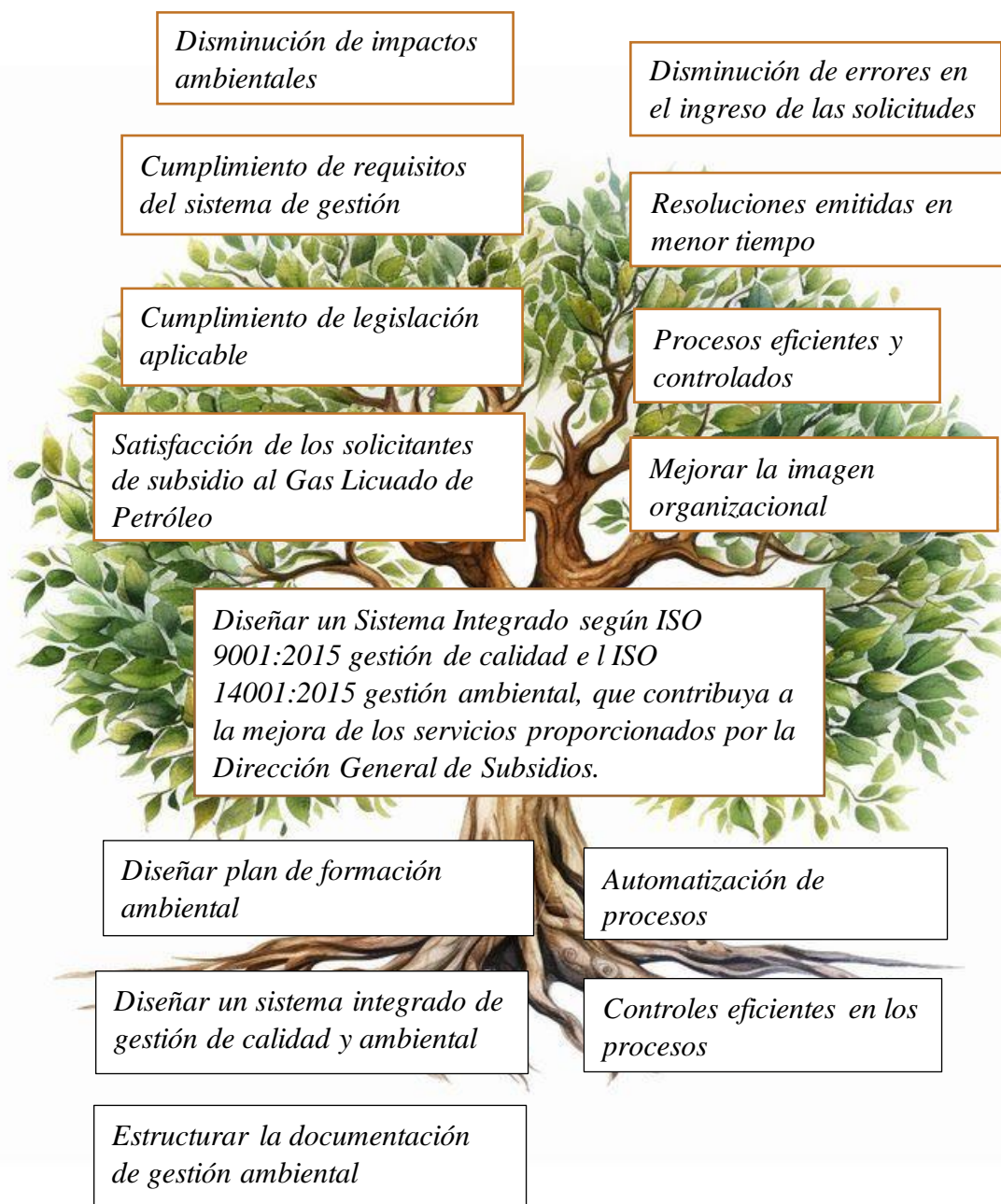
### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- 1. Evaluar el cumplimiento actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, para proponer mejoras en la prestación de los servicios de la DGS.*
- 2. Evaluar el nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y otros requisitos pertinentes, para mejorar el desempeño ambiental y de calidad de los servicios prestados por la DGS.*
- 3. Identificar los métodos de seguimiento y medición aplicables a los procesos claves con el fin de contribuir a mejorar la calidad de los servicios que brinda la DGS.*
- 4. Diseñar la estructura documental para apoyar la gestión y mejora de los servicios de la DGS.*

Para representar gráficamente los objetivos se utilizó el diagrama de árbol de objetivos, en el centro se colocó el objetivo de la investigación, en las raíces se definen los medios para lograr los objetivos y en las ramas se definen los fines para alcanzarlos (**ver Figura 6**).

**Figura 6**

*Árbol de Objetivos identificado de los servicios proporcionados por la DGS*



*Nota:* elaboración propia, considerando el árbol de problemas de la figura 3.

## **1.6 Justificación**

### ***1.6.1 Justificación Práctica***

El Sistema de Gestión de Calidad garantiza que los procesos y servicios de la organización cumplan eficazmente con los requisitos de los solicitantes y contribuyan a mejorar su satisfacción. Este sistema enfatiza la mejora continua, la gestión por procesos y la toma de decisiones basadas en evidencias. Todo lo anterior fortalece la imagen institucional, posicionándola como un referente para otras instituciones públicas del país.

El Sistema de Gestión Ambiental establece criterios para identificar, controlar y reducir los impactos ambientales de las actividades derivadas de los servicios que brinda la DGS, promueve el cumplimiento de la legislación ambiental vigente.

El diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental permitirá a la organización demostrar su compromiso con los usuarios externos e internos y el medio ambiente considerando las normativas ambientales aplicables a ésta, permitirá planificar los controles eficaces en los procesos para mejorar la satisfacción de los usuarios y contribuir con el cuidado del medio ambiente, la integración busca potenciar una cultura de calidad y conciencia ambiental, que promueva el enfoque en procesos para gestionar las actividades que se realizan y optimizar los recursos, unificar la documentación pertinente de los Sistemas Integrados de Gestión, y realizar toda la planificación estratégica para lograr los objetivos establecidos a los servicios que brinda.

### ***1.6.2 Justificación Legal***

El cumplimiento de la base legal es fundamental para una institución pública, ya que garantiza que su actuación se desarrolle dentro del marco normativo vigente, fortaleciendo la legitimidad, la transparencia y la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Respetar las leyes y regulaciones no solo permite una gestión eficiente y ordenada, sino que también previene actos de arbitrariedad o corrupción, asegurando que los recursos públicos se utilicen de manera adecuada y con responsabilidad. Además, el apego a la legalidad contribuye a generar confianza en la población y en otras entidades del Estado, consolidando así el papel de la institución como garante del interés público. Las leyes, decretos y normativa, que tienen alguna incidencia en la DGS para la investigación, son las siguientes:

- a. Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda, N.º 1985, Creación de la Dirección General de Subsidios, Diario Oficial N°228, Tomo N° 437, del 01 de diciembre de 2022.
- b. Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N°907, Lineamientos y criterios para la administración del subsidio al GLP para consumo doméstico. de 02 de mayo de 2024.
- c. Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), Decreto N° 856, Diario Oficial N°30, Tomo N° 418, de 13 de febrero de 2018.
- d. Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Hacienda, Decreto N°20, Diario Oficial N°198, Tomo N°397, de 23 de octubre de 2012.
- e. Ley de Medio Ambiente, Decreto N° 233, Diario Oficial N°79, Tomo N°339, 04 de mayo de 1998.
- f. Reglamento Especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Decreto N° 42, 31 de mayo de 2000.
- g. Reglamento de la Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje, Decreto N° 2, 1 de diciembre de 2023.
- h. Ley de Gestión Integral de Residuos y fomento de reciclaje, Decreto N° 527, Diario Oficial N°40, Tomo N°426, de fecha 27 de febrero 2020.

## **1.7 Formulación de Hipótesis o Supuestos**

Las hipótesis o supuestos son sus respuestas tentativas que se relacionan con el problema, los objetivos de la investigación y las variables relacionadas. Las hipótesis relacionadas son:

### ***1.7.1 Hipótesis General***

*El Diseño un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 gestión de calidad e ISO 14001:2015 gestión ambiental, contribuirá a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios.*

### ***1.7.2 Hipótesis Específicas***

- 1. La evaluación del cumplimiento actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, ayudará a proponer mejoras en la prestación de los servicios de la DGS.*
- 2. La evaluación del nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y otros requisitos pertinentes, mejorará el desempeño ambiental y de calidad de los servicios prestados por la DGS.*
- 3. La identificación de los métodos de seguimiento y medición aplicables a los procesos claves mejorará la calidad de los servicios que brinda la DGS.*
- 4. El diseño de la estructura documental apoyará la gestión y mejora los servicios de la DGS.*

## **1.8 Variables e Indicadores de Investigación**

Las variables son conceptos que adquieren distintos valores y que se analizan para encontrar relaciones entre fenómenos. Las macro variables permiten analizar fenómenos desde una perspectiva global, mientras que las micro variables se enfocan en aspectos específicos y particulares del objeto de estudio (Sampieri, R. H., Collado, C.F& Baptista, P.A.,2014).

Las macro variables de la investigación son las siguientes: Sistema Integrado de Gestión y Mejora de los servicios, las cuales describen las variables principales de la investigación; las micro variables establecidas son: Nivel de cumplimiento de requisitos, Aspectos ambientales e Impactos Ambientales, Cumplimiento legal, Satisfacción de los clientes, Cumplimiento de tiempos de resolución y Procesos, también la estructura documental existente (**ver Tabla 3**).

Se diseñó una matriz en la que definen las variables, de las cuales se establecen los indicadores y su nivel de medición en términos de cantidad o cualidad (**ver Tabla 3**), en el **Apéndice 2**, se muestra la matriz de conceptualización de variables que se definieron para la investigación, se define su concepto y los medios o instrumentos por los cuales se realizó la medición ya sea de forma cualitativa o cuantitativa.

**Tabla 3**

*Matriz de Operacionalización de Variables de la Investigación*

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN					
MACROVARIABLES	Micro variables		Indicadores	Medición (Cualitativa o cuantitativa)	
Y <sub>1</sub>	<i>Sistema Integrado de Gestión</i>	X <sub>1</sub>	Nivel de cumplimiento de requisitos	$NCC = \frac{\text{requisitos cumplidos ISO 9001}}{\text{total requisitos}} \times 100\%$	Cuantitativa
				$NCA = \frac{\text{requisitos cumplidos ISO 14001}}{\text{total requisitos}} \times 100\%$	Cuantitativa
		X <sub>2</sub>	Aspectos e impactos ambientales	Aspectos ambientales e impactos ambientales identificados.	Cualitativa
		X <sub>3</sub>	Requisito legal	$CL = \frac{\text{requisitos legales cumplidos}}{\text{total de requisitos legales}} \times 100\%$	Cuantitativa
Y <sub>2</sub>	<i>Mejora de los servicios</i>	X <sub>1</sub>	Satisfacción de los clientes	$SC = \frac{\text{clientes satisfecho}}{\text{clientes atendidos}} \times 100\%$	Cuantitativa
		X <sub>2</sub>	Cumplimiento de tiempos de resolución	$CTR = \frac{\text{cantidad de casos resueltos en tiempo}}{\text{Cantidad de casos recibidos}} \times 100\%$	Cuantitativa

<i>X3</i>	Procesos	<i>PRO</i> = $\frac{\text{cumplimiento real del POA}}{\text{cumplimiento programado del POA}} \times 100\%$	Cuantitativa
<i>X4</i>	Estructura documental existente	<i>ED</i> = $\frac{\text{cantidad de documentacion existente}}{\text{Cantidad de documentación obligatoria}} \times 100\%$	Cuantitativa

**En donde:**

**SC: satisfacción de los clientes.**

**CTR: cumplimiento tiempos de resolución.**

**NCC: nivel de cumplimiento de los requisitos de gestión de calidad.**

**NCA: nivel de cumplimiento de los requisitos de gestión ambiental.**

**CL: cumplimiento legal.**

**PRO: procesos.**

**ED: estructura documental.**

Y: Variable dependiente (efectos)

X: Variable independiente (Causas)

*Nota:* elaboración propia con conceptos retomados de la norma ISO 9000:2015 e ISO 14001:2015

### 1.9 Matriz de Consistencia Marco Referencial

Con el objetivo de mostrar de forma sintetizada todos los aspectos relevantes, se elaboró la matriz de consistencia del marco referencial, que contiene el diagnóstico preliminar, la formulación y sistematización del problema, los objetivos e hipótesis planteadas y la operacionalización de las variables de la investigación. **Ver Apéndice 3.**

### 1.10 Fundamentos Éticos

En la presente investigación se respetaron los derechos de autor de las fuentes consultadas, se consultaron otras bibliografías como referencia para la elaboración del presente documento, citando la referencia cuando se utilizó. De esta manera el documento cuenta con las características de seriedad para ser citados en futuras investigaciones.

### ***1.10.1 Originalidad del Estudio y Exigencia Crítica***

La institución en estudio cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, en la presente investigación se le propone integrar el sistema existente con el de gestión ambiental, siendo éste novedoso, disminuyendo el uso de recursos en duplicidad de documentación, costos en mantenimiento de sistemas independientes, enfocándose en los requisitos comunes de ambas normas en estudio.

El diseño de un Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiental para la DGS es único debido a que no se encuentran investigaciones a nivel nacional relacionadas con el servicio que brinda la institución referente al subsidio del Gas Licuado de Petróleo.

### ***1.10.2 Propiedad Intelectual***

La presente investigación es un estudio formal con ética profesional en el cual se respetó la propiedad intelectual y los derechos de autor, cuanto se consultó información en diversas fuentes o se utilizó a información que es propiedad de otro autor se colocaron las referencias completas conforme a los estándares APA séptima edición.

### ***1.10.3 Consentimiento Informado de Resultados Investigativos***

Para la presente investigación se le envió una carta dirigida al Director de la DGS solicitando la autorización para realizar el trabajo de graduación en la DGS, teniendo en cuenta que la información y los resultados obtenidos serán de dominio públicos y con fines académicos, posteriormente las autoridades de la DGS manifestaron estar de acuerdo por medio de una carta de autorización para realizar el Trabajo de Graduación (**ver Anexo 1 y 2**).

## **1.11 Viabilidad del Trabajo de Graduación**

Para garantizar la viabilidad de la investigación se describen las acciones respaldando la factibilidad de tiempo, lugar, procedimiento, recursos; así mismo se incorpora el consentimiento informado de la organización sin el cual la investigación no podría realizarse.

### ***1.11.1 Viabilidad Técnica***

En este apartado los maestrantes a cargo de la investigación, declaran contar con la suficiente competencia y pericia técnica relacionados a la integración de los Sistemas de Gestión, se comprometen a realizar las actividades planificadas para finalizar el proyecto de investigación, respetando los derechos de autor de las fuentes consultadas, este compromiso se encuentra plasmando y firmado en el **Apéndice 4**.

### ***1.11.2 Viabilidad del Consentimiento Informado Sujeto de Estudio***

Se solicitó al Director de la Dirección de Subsidios la autorización para realizar la investigación en la organización, para tal efecto **ver el Anexo 2**, en donde el Director acepta que los maestrantes Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada y Gustavo Alberto Cardona Rodríguez realicen su trabajo de graduación en la DGS, teniendo en consideración que el documento final será de dominio público a través de las consultas en la biblioteca de la Universidad de El Salvador y la red de internet.

### ***1.11.3 Viabilidad Metodológica***

Corresponde a la Coordinación académica de la Maestría aprobar el Trabajo de Graduación, siempre y cuando el documento académico, sea coherente entre la metodología, los objetivos y el problema planteado, al igual que la viabilidad en el tiempo y el costo del estudio realizado por los maestrantes y que se han cumplido con los lineamientos solicitados por éstos.

## 1.12 Dificultades y Limitaciones

Durante la ejecución de las actividades para la presente investigación, las dificultades detectadas que afectan el desarrollo son las siguientes:

- Falta de investigaciones previas relacionadas al Diseño de Sistemas Integrados de Gestión de calidad y ambiental en instituciones públicas.
- Tiempo de los colaboradores para proporcionar la información solicitada.
- Procedimiento propio de la organización gubernamental que retrasan los trámites.
- Información confidencial de la institución que se debe tratar con cautela mostrando solo lo necesario para la investigación.

Al concluir el marco referencial, se ha realizado una primera aproximación a la situación actual de la organización, identificando la situación problemática con la cual se establecieron los objetivos, limitando la investigación, se elaboró la justificación, posteriormente se propusieron las hipótesis que serán confirmadas o desestimadas, se establecieron las variables, y los aspectos éticos para desarrollar la investigación. Se analizó la viabilidad y las limitaciones que se tendrán durante el desarrollo de la investigación.

En el siguiente capítulo se muestra la investigación del marco de antecedentes, marco conceptual, marco de teoría fundamental y marco legal para el trabajo de graduación, las normas en estudio ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y la integración de éstas; se realizó una recopilación de antecedentes de investigaciones previas relacionadas con el TG.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Introducción

El marco teórico contiene la información necesaria para fundamentar el Trabajo de Graduación, se buscaron investigaciones relacionadas con los Sistemas Integrados de Gestión, se definieron los conceptos necesarios relacionados con el Trabajo de Graduación, se describieron las teorías fundamentales que se utilizaron, en cuanto al marco legal se realizó la consulta al personal responsable de la DGS de normas, leyes y reglamentos aplicables a la organización, toda la información anterior se utilizó para orientar a formular los objetivos y seleccionar correctamente las técnicas para el diseño de la investigación.

### 2.2 Marco de Antecedentes

En el marco de antecedentes se realizó la búsqueda de investigaciones anteriores a nivel nacional y regional sobre los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y Ambiental en organizaciones públicas y privadas, los resultados de esta revisión evidenciaron que no se han desarrollado estudios específicos sobre Sistemas Integrados de Gestión de Calidad en este contexto. Sin embargo, algunos estudios hacen referencia al fundamento técnico del tema. A continuación, se presentan estudios que abordan enfoques similares a la investigación:

#### 2.2.1 *Antecedentes Nacionales*

A nivel nacional se encontraron trabajos de graduación relacionados con el tema de investigación, en el trabajo de graduación de la Universidad de El Salvador “Diseño de un Sistema Integrado según NTS ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, aplicado en cadena de hoteles Villa Serena. San Salvador”, Colindres Martínez, Y. & Trejo de Reina, J., (2020), destacan información respecto a la importancia de la eficiencia en la

gestión de sus recursos, identificar los impactos directos e indirectos que pudieran generarse de las actividades que realiza el hotel para la prestación de sus servicios, y considere como principal elemento cumplir con las expectativas de las diferentes partes interesadas, dicha investigación es un referente para otras investigaciones debido a que no se contaban con estudios previos de la integración de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 aplicadas al sector hotelero en el país.

También se encontró el trabajo de graduación de la Universidad de El Salvador, con título “Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y Ambiental NTS ISO 14001:2015 aplicable al proceso de distribución de suministros de restaurantes, S.A de C.V. Soyapango, García Gutierrez, E. & Lizama Sosa, D., (2022) , presentan información relevante para la integración de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y planificar de forma ordenada el tratamiento de las quejas de clientes por productos dañados, la sistematización de las actividades del proceso de distribución, el mejoramiento de las competencia de los colaboradores, la reducción de reprocesos, la verificación y mejora continua.

Otro estudio relacionado, es el trabajo de graduación de la Universidad Don Bosco, “Propuesta de diseño para la integración de sistemas ISO 9001:2015 e ISO 1400:2015”, Cortés Ábrego, (2023), describe como un Sistema de Integrado de Calidad y Ambiental puede mejorar a través del cumplimiento de los requisitos de los Sistemas de Calidad y medio ambiente de una manera integral, optimizar los procesos y el funcionamiento del Hospital veterinario y evitar riesgos de daño de la imagen por incumplimientos de la legislación aplicable en temas ambientales.

### **2.2.2 Antecedentes Regionales**

Se realizó la búsqueda a nivel regional, encontrando la tesis de la Universidad Cooperativa de Colombia “Diseño de un Sistema Integrado de Gestión, basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 para la empresa de transporte público flota andina limitada de Bogotá, Bocanegra Martínez & Ochoa Restrepo, (2016), menciona que el SGI permite simplificar, mejorar y estandarizar los procesos, procedimientos y documentación de la empresa para obtener ventajas competitivas y cumplir con la legislación aplicable en el país.

Referente al tema de investigación, se encontró la tesis de la Universidad de Cuenca de Ecuador “*Evaluación del subsidio al gas licuado de petróleo en el Ecuador*”, Polo Avilés, M. V. (2015). Analiza distintos escenarios de eliminación o modificación del subsidio, considerando factores económicos, sociales y ambientales. El objetivo es encontrar una alternativa de política pública que sea técnica y socialmente viable para reducir el impacto fiscal del subsidio sin afectar a los sectores más vulnerables.

Como resultado de la búsqueda se identifican estudios en donde realizan la integración de ambas normas ISO 9001:2015 y ambiental 14001:2015, aportando información de referencia para realizar la presente investigación.

Por lo tanto, considerando la investigación de los antecedentes, en cuanto a subsidios el Ministerio de Hacienda es la principal institución encargada de la gestión y administración de los subsidios al GLP. Actualmente en El Salvador no se cuenta con información relacionada a la institución con otros trabajos de graduación relacionados al tema de subsidios al GLP, por lo que el trabajo de graduación contiene un componente de novedad y que puede ser tomado como referencia para futuras investigaciones.

### 2.3 Marco Conceptual

En el marco conceptual se definieron los términos y sus respectivas definiciones utilizadas en el desarrollo las variables de la investigación, los términos son los utilizados por la organización y los definidos en las normas ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario y la norma ISO 14001:2015, que orientaron la e investigación.

- a) **Aspecto ambiental:** *elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente* (ISO 14001:2015, p.13). Estos aspectos ambientales ocasionan impactos ambientales que la organización debe controlar.
- b) **Calidad:** *grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos* (ISO 9000:2015, p.25), es el grado en que se cumplen los requerimientos de los clientes.
- c) **Impacto ambiental:** *cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales* (ISO 14001:2015, p.13).  
Modificación del ambiente causada por los aspectos ambientales generados de la actividad de la organización.
- d) **Medio Ambiente:** *entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones* (ISO 14001:2015, p.13). Consiste en todo el medio que puede ser afectados o tener un impacto ambiental.
- e) **Proceso:** *conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto* (ISO 9001:2015, p.22). Se componen de entradas (insumos) que se transforman en salidas (productos).

- f) **Requisitos:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ISO 9000:2015, p.25). Es una necesidad que debe cumplirse de forma obligatoria.
- g) **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (ISO 9000:2015, p.31).
- h) **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** *conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas* (UNE 66177:2005, p.10). Se integra la documentación de ambos sistemas para optimizar recursos y tiempo.

## 2.4 Marco de Teoría Fundamental

El marco de teoría fundamental para el TG contiene planteamientos teóricos basados en los principios de las normas relacionadas con la investigación desde el problema de investigación hasta el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Ambiental y su relación con el tema central de investigación.

### 2.4.1 Subsidio al GLP

Un subsidio o incentivo gubernamental es una forma de ayuda o apoyo financiero que se extiende a un sector económico generalmente con el objetivo de promover determinadas políticas económicas y sociales. Puede tratarse de una prestación económica de una duración determinada en el tiempo o no (Subsidio, 2025).

En El Salvador, los subsidios son mecanismos implementados por el Estado para proteger a la población más vulnerable frente a los altos costos de bienes y servicios esenciales. Estos apoyos económicos buscan reducir desigualdades sociales y garantizar el acceso a recursos básicos. A continuación, se describen los principales tipos de subsidios:

- a) **Subsidio al gas licuado de petróleo (GLP):** El Ministerio de Hacienda, mediante la Dirección General de Subsidios (DGS), es la entidad encargada de la administración del subsidio al gas licuado de petróleo de consumo doméstico.
- b) **Subsidio a la energía eléctrica:** Se aplica a hogares cuyo consumo mensual no supera un límite establecido, favoreciendo a los hogares salvadoreños que consumen menos de 105 kilovatios/ hora (kW/h). (Cabrera, A., 2024).
- c) **Subsidio al transporte público:** “tiene por objeto establecer las regulaciones necesarias e indispensables para coadyuvar a mantener la estabilidad de las tarifas que los usuarios pagan por el servicio público de transporte colectivo de pasajeros”. (Decreto Legislativo N°257, 2021, p.11.)

En el Salvador el subsidio al GLP es administrado por la Dirección General de Subsidios. Esta Dirección del **Ministerio de Hacienda** tiene la facultad para seleccionar a los beneficiarios del subsidio de acuerdo a los criterios de inclusión.

#### ***2.4.2 Sistema de Gestión de Calidad***

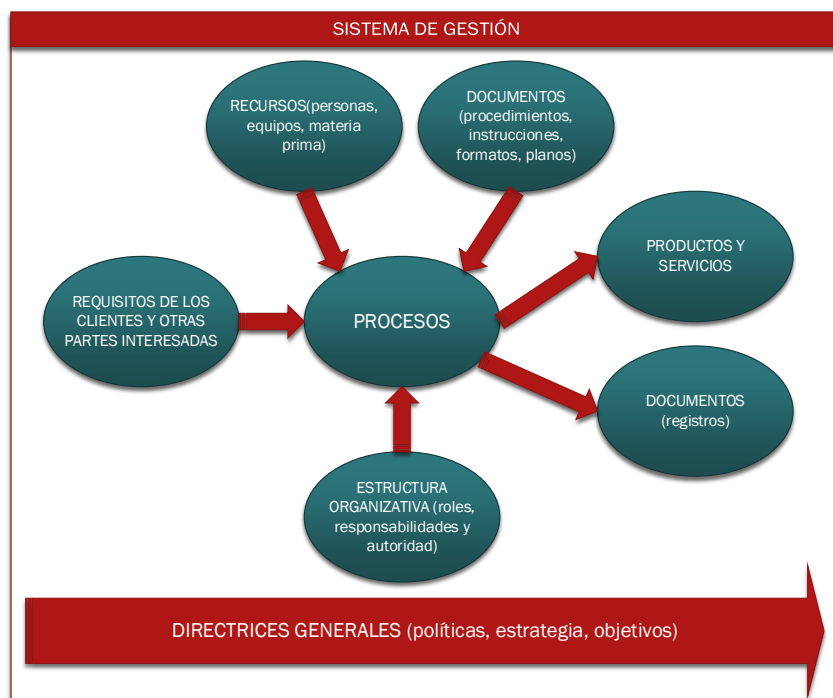
Un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, para generar servicios o productos solicitados por sus clientes o usuarios, en donde su elemento central son los procesos que interactúa con el resto de elementos, (Calsio N. & Pardo J., 2018, p. 19) mencionan los elementos que conforman un Sistema de Gestión:

Los **procesos** que son los definen las actividades mediante las cuales las entradas se convierten en salidas; los **productos o servicios** son el resultado de los procesos con las especificaciones de los clientes; los **clientes y otras partes interesadas** son los que establecen las características de los productos o servicios; los **recursos** son todos los elementos necesarios para la creación de los productos y servicios (personas, la infraestructura, los materiales o materias

primas, el capital, el conocimiento); la **estructura organizativa** es donde se definen los roles, responsabilidades y autoridad necesaria para realizar el trabajo; los **documentos** necesarios para el desarrollo de las actividades, política, manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo entre otros. En la **Figura 7** se esquematizan estas relaciones.

**Figura 7**

*Elementos de un Sistema de Gestión*



*Nota:* en el esquema se incorporan los elementos que conforman un Sistema de Gestión.

Elaboración propia retomada de (Calsio N. & Pardo J., 2018, p. 21).

Un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de buenas prácticas implementados por una organización para asegurar que sus productos o servicios cumplan consistentemente con los requisitos de calidad del cliente, las normativas aplicables, contribuir con la mejora continua y imagen de la organización.

### 2.4.3 Norma Internacional ISO 9001:2015

Un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 es una norma internacional, según la definición en la norma ISO 9001 “Posee un enfoque a procesos que incorpora el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar” (ISO 9001:2015, p.9). A continuación, se describen cada uno de sus elementos que contiene:

- **Planificar (P):** Consiste en la planificación de todos los riesgos y oportunidad, establecer objetivos y la ruta para lograrlos. Los capítulos de la norma relacionados a la planificación son el 4,5 y 6.
- **Hacer (H):** Implementar todo lo que se planificó. Se desarrolla en los capítulos 7 y 8.
- **Verificar (V):** consiste en el seguimiento de lo implementado para medir resultados. Se miden los resultados obtenidos con desarrollando el capítulo 9.
- **Actuar(A):** Tomar acciones de mejora continua sobre el desempeño del sistema. Se desarrolla en el capítulo 10. (ISO 9001:2015, p.12).

La norma ISO 9001:2015 posee una estructura de alto nivel, que consiste en una estructura y términos comunes, lo que permite al integrarla con otras normas. A continuación, se describe de forma breve cada uno de los capítulos de la norma ISO 9001:2015:

#### Tabla 4

##### *Estructura de Norma de ISO 9001:2015*

Cláusula	Nombre del requisito	Descripción
01	Objeto y campo de aplicación	Especifica el propósito de la norma y que puede ser aplicable a cualquier organización sin importa el tamaño, tipo, productos o servicios.

<b>02</b>	Referencias normativas	Contiene las normas de consulta para la aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015.
<b>03</b>	Términos y definiciones	Utiliza los términos y definiciones de la norma ISO 9000:2015.
<b>04</b>	Contexto de la organización	Consiste en el análisis del contexto interno que afecta a la organización, ya sea de manera positiva o negativa, identifica las partes interesadas con sus necesidades o expectativas y determina el alcance del sistema.
<b>05</b>	Liderazgo y compromiso	Se establece la política de calidad, los roles y responsabilidades y la autoridad de la organización.
<b>06</b>	Planificación	Se planifican las acciones para abordar los riesgos, se establecen los objetivos de calidad y la planificación para lograrlos.
<b>07</b>	Apoyo	Se definen los recursos, las competencias, la toma de conciencia y el control de la información documentada.
<b>08</b>	Operación	Se establecen los controles operacionales que serán determinantes para el logro de los objetivos.
<b>09</b>	Evaluación del desempeño	Se definen las auditorías, las entradas y salidas de las revisiones por la dirección.
<b>10</b>	Mejora	Se establecen las acciones enfocadas a la mejora continua y el tratamiento a las no conformidades y acciones correctivas.

*Nota:* elaboración propia, adaptado de (ISO 9001, 2015)

#### **2.4.4 Sistema de Gestión Ambiental**

Un Sistema de Gestión Ambiental es usado para gestionar aspectos ambientales, cumplir con los requisitos legales y otros requisitos, así mismo para abordar los riesgos y oportunidades relacionados con lo ambiental (Calsio N. & Pardo J., 2018, p. 23).

Se definen todas las leyes y normativas nacionales que se deben cumplir en el Sistema de Gestión Ambiental además de gestionar los diferentes residuos y desechos que se generan en los procesos de las organizaciones. Los beneficios que se obtienen son diversos, entre ellos están los siguientes: delimitar todas las iniciativas ambientales de la organización, mejora continua en el desempeño ambiental, el aseguramiento de los requisitos legales ambientales, previene los impactos ambientales negativos, reducción de desechos y consumos de recursos, ahorros económicos y genera una mejor imagen de la organización.

#### **2.4.5 Norma internacional ISO 14001:2015**

La norma ISO 14001:2015 presenta una estructura de alto nivel con los diez apartados respectivos igual que la norma ISO 9001:2015, el propósito es proporcionar un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones cambiantes. Los apartados que contiene son los siguientes (**ver Tabla 5**):

**Tabla 5**

*Estructura de Norma de ISO 14001:2015*

<b>Cláusula</b>	<b>Nombre del requisito</b>	<b>Descripción</b>
<b>01</b>	Objeto y campo de aplicación	Especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental y que puede ser utilizado por cualquier organización.
<b>02</b>	Referencias normativas	No contiene referencias normativas citadas.
<b>03</b>	Términos y definiciones	Describe los términos y definiciones aplicados en el Sistema de Gestión Ambiental.

<b>04</b>	Contexto de la organización	Consiste en el análisis del contexto interno que afecta a los resultados previstos, las partes interesadas con sus necesidades o expectativas y determina el alcance del en el Sistema de Gestión Ambiental.
<b>05</b>	Liderazgo y compromiso	Se establece la política ambiental, los roles y responsabilidades y la autoridad de la organización para asegurarse que el Sistema de Gestión Ambiental es conforme a la norma internacional.
<b>06</b>	Planificación	Se planifican las acciones para abordar los riesgos de los aspectos ambientales, requisitos legales.  Se definen los objetivos ambientales y las acciones para lograrlos.
<b>07</b>	Apoyo	En este capítulo se definen los recursos para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
<b>08</b>	Operación	Se establecen los controles operacionales que afectan el medio ambiente.
<b>09</b>	Evaluación del desempeño	Se definen las auditorías, las entradas y salidas de las revisiones por la dirección.
<b>10</b>	Mejora	Se establecen las acciones enfocadas a la mejora continua y el tratamiento a las no conformidades y acciones correctivas.

*Nota:* la tabla define los capítulos de la norma ISO 14001:2015. Elaboración propia, adaptado de (ISO 14001, 2015).

### 2.4.6 Sistema Integrado de Gestión

Integrar un Sistema de Gestión consiste en unificar criterios, procesos, recursos empleados para los distintos sistemas completando los requisitos comunes para simplificar la gestión de los sistemas y generar ahorro de recursos. La creación de un Sistema Integrado de Gestión incluye las tres fases siguientes:

**Tabla 6**

*Fases de un Sistema Integrado de Gestión*

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>
<b>Integración Documental</b>	Se genera la documentación en común de los Sistemas de Gestión, cuando ya se posee un sistema o iniciativas se apoya para la integración en esta documentación existente.
<b>Integración Organizacional</b>	Consiste en unificar la estructura organizativa de las gestiones de las áreas involucradas en los Sistemas de Gestión.
<b>Integración Operativa</b>	Requerirá un esfuerzo para realizar las actividades comunes establecidas en los procedimientos integrados.

*Nota:* la tabla describe las fases para integrar un Sistema de Gestión. Elaboración propia, adaptada de (Calsio N. & Pardo J., 2018, p. 33-35).

### 2.4.7 Norma internacional UNE

La norma UNE 66177:2015, contempla tres métodos de integración a utilizar según el nivel de madurez:

- **Método básico.** es un método muy rentable ya que requiere una inversión pequeña y se obtienen resultados importantes a corto plazo ya que se optimizan los recursos de la gestión de documentación y la gestión integrada de algunos procesos, este método no requiere

mucha experiencia en la gestión por procesos y es abordable por todo tipo de organización (UNE 66177:2005, p.10). Con el método básico se pueden integrar las políticas, manual de gestión integrados, funciones y responsabilidades, procesos comunes de los sistemas de calidad y ambiental (requisitos legales, documentos y registros, no conformidades y oportunidades de mejora, auditoria y evaluación interna).

- **Método avanzado.** Con este método es la continuación del método “básico” teniendo una rentabilidad en un mediano plazo, requiere cierta experiencia para implementar de forma eficaz una gestión por procesos (UNE 66177:2005, p.11). Con el método avanzado se pueden integrar el mapa de procesos, integrar procesos, revisión por la dirección.
- **Método experto:** es la continuación del método avanzado, requiere la integración a corto plazo de los sistemas de gestión existentes a otras áreas de la organización, sin inversión adicional (UNE 66177:2005, p.11). Se establecen objetivo, metas e indicadores integrados, incluir a los proveedores en la mejora de los procesos.

## 2.5 Marco Legal y Reglamentario

Los requisitos legales aplicables a la Dirección General de Subsidios, en los cuales se fundamentan su constitución y sus operaciones, son los siguientes:

### a) Acuerdo Ejecutivo de Creación de la Dirección General de Subsidios

Contiene el argumento legal bajo el cual se crea la Dirección de Subsidios con las atribuciones que le correspondían a la DGS, como atribución principal tiene la administración de padrones de beneficiarios de subsidio de GLP, así como la gestión y entrega del subsidio al GLP.

Acuerda lo siguiente:

“Crease la Dirección General de Subsidios, que también se identificará como DGS; tendrá como atribución principal la administración de los padrones de beneficiarios del subsidio de energía eléctrica y gas licuado de petróleo (GLP) y otras que correspondan a la DGS”, (Acuerdo Ejecutivo N°1985, 2022, p.2).

**b) Acuerdo de lineamientos y criterios para la administración del subsidio al GLP para consumo doméstico**

Incluyen los criterios para determinar a los sujetos que serán beneficiarios del subsidio al GLP, por tanto, acuerda:

“Establecer los lineamientos y criterios para la administración del subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP), para asegurar los procesos de acreditación de nuevos beneficiarios, la entrega del beneficio, así como una aplicación eficiente, eficaz y transparente de los recursos para tal fin”. (Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N°907, 2024, p.2).

**c) Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)**

Uno de los objetivos principales de la LPA, es facilitar los trámites a los ciudadanos por tanto se deben realizar todas las adecuaciones a los manuales de procesos y procedimientos de la DGS para darle cumplimiento a la Ley, en el art. 89 establece que:

El procedimiento administrativo deberá concluirse por acto o resolución final en el plazo máximo de nueve meses posterior a su iniciación; tratándose de solicitudes en las que la administración deber resolver la petición, sin más trámite que la presentación del escrito que la contiene, el plazo máximo será de veinte días. (Decreto 856, 2018).

Establece los tiempos de resolución de trámites, en el caso particular para las solicitudes de subsidio deben ser nueve meses desde que se realiza la solicitud hasta que se le dé la resolución

si aplica o no, debido a que se deben realizar procesos intermedios para determinar si aplica como nuevo beneficiario.

**d) Normas Técnicas de Control Interno específicas al Ministerio de Hacienda**

La DGS por ser una entidad de gobierno, debe aplicar las normas técnicas de control interno de la Corte de Cuentas de la República, en el Art. 1, menciona que: “Las presentes Normas Técnicas de Control Interno Específicas, constituirá el marco básico del Ministerio de Hacienda, aplicable con carácter obligatorio para cada una de las unidades organizativas y su personal”. (Decreto N°20, 2012, p. 2).

El Sistema de Control Interno se establecen para contribuir el cumplimiento de los objetivos institucionales, contienen cinco componentes los cuales son los siguientes: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistema de información y comunicación, monitoreo.

**e) Ley de Medio Ambiente**

En la Ley de Medio Ambiente se establece que se deben crear unidades ambientales, en las instituciones públicas, en su Art. 7, menciona lo siguiente:

Las instituciones públicas que formen parte del SINAMA, deberán contar con unidades Ambientales, organizadas con personal propio y financiadas con el presupuesto de las unidades primarias. Las Unidades Ambientales son estructuras especializadas, con funciones de supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de su institución y para velar por el cumplimiento de las normas ambientales por parte de la misma y asegurar la necesaria coordinación interinstitucional en la gestión ambiental, de acuerdo a las directrices emitidas por el Ministerio (Decreto 233, 1998, p. 9).

El Ministerio de Hacienda por ser una institución pública cuenta con una unidad ambiental desde donde se ejecutan proyectos ambientales.

**f) Reglamento Especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos**

En su Art. 1 menciona los siguiente: “El presente reglamento tiene por objeto regular el manejo de los desechos sólidos de origen domiciliario, comercial, de servicios o institucional”. (Decreto 42, 2000, p.1). Tiene por objetivo regular el manejo integral de los desechos no peligrosos, su aplicación es obligatoria y se fundamenta en la Ley de Medio Ambiente.

**g) Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento de Reciclaje**

La Ley de gestión integral de residuos y fomento del reciclaje, en su Art.1 establece:

La presente ley tiene por objeto lograr el aprovechamiento y disposición final sanitaria y ambientalmente segura de los residuos, a fin de proteger la salud de las personas, el medio ambiente y fomentar una economía circular, a través del establecimiento de una visión sistémica en la gestión integral de los residuos, la determinación de los actores y su forma de interacción, y la asignación de responsabilidades para lograr cambios conductuales en la población. Todas las personas tienen el compromiso de proteger el medio ambiente (Decreto 527, 2020, p.2).

Fomenta la disminución de residuos, reutilización, reparación, reciclaje en la población para proteger la salud de las personas y el medio ambiente.

**h) Reglamento de Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento de Reciclaje**

El Reglamento de la Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento del Reciclaje, en su Art.2 establece:

Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán en todo el territorio nacional y serán de observancia general y de cumplimiento obligatorio para toda persona natural o jurídica (Decreto 2, 2023, p.53).

El reglamento tiene por objeto desarrollar todas las disposiciones establecidas en la Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje, son de carácter obligatorio.

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS**

### **3.1 Introducción**

En el marco metodológico se presentaron los procesos y los controles para la recolección de la información que permitió identificar la situación actual de la organización, indicando los procedimientos y las condiciones para obtener la información necesaria que permitió alcanzar los objetivos planteados, responder las preguntas de la investigación y las hipótesis.

### **3.2 Tipo de Investigación**

La investigación que se realizó de tipo **aplicada** en el ejercicio profesional de los Sistemas Integrados de Gestión conforme a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para DGS, debido a que se consolidaron los conocimientos adquiridos durante la Maestría y la experiencia laboral, seleccionando los instrumentos adecuados para la recolección de datos y su posterior análisis, para realizar un diagnóstico y diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, con el propósito de resolver un problema real para satisfacer las necesidades de la organización.

### **3.3 Enfoque o Ruta de la Investigación**

Definir la ruta de investigación fue fundamental para el diseño metodológico, guardando coherencia con el planteamiento del problema y las variables definidas. Por tratarse de una investigación aplicada en donde se requiere mayor análisis y comprensión del problema, definir la ruta de investigación es importante para el diseño metodológico, guardando coherencia con el planteamiento del problema y las variables definidas. Por tratarse de una investigación aplicada en donde se requiere mayor análisis y comprensión del problema, se seleccionará la ruta mixta para tener una perspectiva más amplia y profunda, con datos más sólidos y variados.

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Sampieri, R. H., Collado, C.F& Baptista, P.A, 2014, p. 534).

Desde el diseño **cuantitativo** se verificará el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas en estudio y requisitos legales, el grado de satisfacción de los clientes,

Con el enfoque **cualitativo** lo que se busca es obtener datos de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. (Sampieri,R. H., Collado, C.F.,& Baptista, P.A., 2014, pág. 397).

En el caso del Trabajo de Graduación se revisará la documentación de la organización, la descripción de los procesos, se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento (Sampieri,R. H., Collado, C.F.,& Baptista, P.A., 2014).

### 3.4 Alcance o Tipo de Estudio

Por la naturaleza de la investigación, lo planteado en la problemática y su enfoque, se realizará un estudio **exploratorio y descriptivo**. Es **exploratorio** debido a que hay pocos estudios relacionados a los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y Ambiental para una institución pública teniendo dificultad en establecer el contexto particular, fenómenos particulares y procesos únicos en el país. Y **descriptivo** ya que se determinarán cualidades y características específicas del personal, los diferentes procesos y del Sistema de Gestión.

Además, se propone identificar oportunidades de mejora, llegando a un diseño de solución que permita integrar el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental que permita cumplir con la legislación ambiental aplicable y el mejor desarrollo de los procesos de la institución.

### 3.5 Método de Investigación

Para desarrollar la investigación se utilizaron diversos métodos que permitieron definir las fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y obtenerla desde diferentes perspectivas, los métodos utilizados fueron los siguientes:

**Tabla 7**

*Descripción de métodos de investigación*

<b>Nombre del método</b>	<b>Descripción del Método de Investigación</b>
<b>Observación</b>	Se utilizó el método de observación para recolectar información directamente de la visita a las instalaciones de la DGS donde se ejecutan los procesos de interés para la investigación.
<b>Deductivo</b>	Se analizó desde las generalidades de los Sistemas Integrados de Gestión hasta las particularidades de la organización para concluir

	con base en lo encontrado al final de la investigación.
<b>Inductivo</b>	Mediante situaciones específicas actuales, se buscó concluir sobre condiciones problemáticas generales de la organización.
<b>Análisis</b>	Se utilizó el método de análisis para analizar los resultados obtenidos al realizar el diagnóstico a la organización.
<b>Síntesis</b>	Se utilizó para consolidar la información obtenida y concluir con base en la de mayor importancia.

*Nota:* la tabla describe los métodos que serán utilizados en la investigación. Elaboración propia, adaptado de (Méndez Álvarez, C., 2006, p.236-237)

### 3.6 Diseño Metodológico

El presente TG se fundamentó en un diseño metodológico **no experimental**, que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Sampieri, R. H., Collado, C.F., & Baptista, P.A., (2014), p. 152); los autores de la investigación realizarán un diagnóstico para determinar la situación actual del sujeto de estudio en cuanto al cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, evaluar las variables que impactan de manera positiva o negativa a la organización en cuanto a calidad y ambiental, para analizar si aporta evidencia en favor o en contra de la hipótesis planteada.

### 3.7 Determinación de Población y Muestra

Para la determinación de la población y muestra, Sampieri, R. H., Collado, C.F., & Baptista, P.A., (2014), p. 172-177, determina los siguientes conceptos:

- Unidad de análisis: Son los actores principales en la integración de los sistemas de gestión que, por su grado de participación e influencia, capacidades y conocimientos son indispensables para alcanzar los objetivos del estudio.
- Población a investigar: Delimitación específica de las áreas que se analizarán, en torno a sus características con relación a los sistemas de gestión.
- Diseño de la muestra: Responde a quiénes y a cuántas personas se aplicará el instrumento de recolección de datos.

#### 3.7.1 *Unidad de Análisis y Población*

En el Trabajo de graduación la población se limitó a la ventanilla de atención ciudadana de San Salvador Centro, como muestra se tomó toda la población para la recolección de datos debido que en este lugar nacen los lineamientos para las otras oficinas al interior del país y también se realizan la mayor cantidad de trámites.

Tomando como referencia la definición de población, se determinaron tres unidades de análisis la primera fue la alta dirección, la segunda fueron los líderes de procesos y la tercera los colaboradores; para la investigación, la población estuvo constituida por todos los trabajadores de la ventanilla de atención ciudadana de San Salvador Centro (**ver Tabla 8**); ambas unidades de análisis resultan ser indispensables para alcanzar eficientemente los objetivos de la investigación.

### 3.7.2 *Diseño de la Muestra (unidad muestral)*

La elección de la muestra depende del planteamiento del problema, del diseño de la investigación, como explica Rojas Soriano, (2013), “El diseño de la muestra responde a quiénes y a cuántas personas se aplicará el instrumento de recolección de datos ” p. 285, para la investigación se realizará una muestra no probabilística ya que la unidad muestral será también la población que será conformada por la alta dirección y las unidades operativas. En la **Tabla 8**, se identifican el número de las muestras para las unidades muestrales para el objeto de estudio.

**Tabla 8**

*Determinación de la unidad de análisis y muestra objeto de estudio*

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Muestra</b>
<b>1. Subdirectora General de Subsidios</b>	1
<b>2. Jefe de Departamento de Estrategia</b>	1
<b>3. Jefe del Departamento de Operaciones</b>	1
<b>4. Especialista en Análisis Económico</b>	1
<b>5. Técnico Área de Gestión de Calidad</b>	1
<b>6. Técnicos de Atención Ciudadana</b>	2
<b>7. Coordinadores Territoriales</b>	1
<b>8. Gestores de Beneficios y Puntos de Venta</b>	4
<b>9. Informáticos</b>	1
<b>TOTAL</b>	13

*Nota:* la tabla contiene la población y las unidades de análisis de la investigación

### 3.8 Fuentes, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Al seleccionar las muestras adecuadas, se recolectarán los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o fragmentos de la población determinada, las fuentes deben ser confiables, válidos y objetivos. A continuación, enfocaremos cada uno de estos elementos:

#### 3.8.1 Niveles de Información del Marco Teórico

Para la elaboración del marco teórico, se recurrirá a diferentes fuentes de información y documentales, apoyo en información de campo, tanto para dar respuesta al problema planteado. Según Rojas Soriano (2013) expresa tres niveles de información para construir el marco teórico:

- **Primer nivel:** implica el manejo de las teorías generales y los elementos teóricos particulares existentes sobre el problema; se consultarán Normas sobre Sistemas de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental, Leyes y Reglamentos.
- **Segundo nivel:** analizar la información empírica secundaria o indirecta proveniente de distintas fuentes, consulta de información de otras investigaciones relacionadas con el área de estudio.
- **Tercer nivel:** manejo de información empírica primaria o directa obtenida mediante un acercamiento con la realidad, a través de guías de observación y de entrevista a informantes claves, información obtenida de personal de la DGS (p. 41).

#### 3.8.2 Fuentes de Información

Existe variedad de fuentes que pueden generar ideas de investigación, entre las cuales se encuentran las experiencias individuales, materiales escritos y audiovisuales, teorías, descubrimientos producto de investigaciones, observaciones de hechos, creencias e incluso intuiciones y presentimientos. Sin embargo, Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, P. A.

(2014) comenta que “Las fuentes que originan las ideas de investigación no se relacionan con la calidad de éstas” (p.24). La investigación utilizará dos fuentes de información de acuerdo al problema, los objetivos e hipótesis planteados:

- **Fuentes primarias:** para obtener datos de primera mano, se realizaron visitas a las instalaciones, se recolecto la información a través de entrevistas realizadas a los líderes de los procesos y al personal clave que ejecuta las tareas de los servicios de atención a los ciudadanos y encuestas aplicadas.

Además, se realizó la observación directa como parte del diagnóstico sobre la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental; todo con el objetivo de recopilar datos de digna procedencia, que respalde su la validez.

- **Fuentes secundarias:** se utilizaron las normas técnicas para fundamentar la integración de los Sistemas de Gestión, libros y trabajos de graduación relacionados con el tema.

### ***3.8.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos***

Para la investigación se estableció una ruta mixta, según Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, P. A. (2014), define que "la investigación mixta combina los enfoques cuantitativo y cualitativo dentro de un mismo estudio", p.569. Por consiguiente, para la recolección de información se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos y se diseñaron medios para obtener información:

- 1. Técnicas e instrumentos primarias:** se obtuvieron mediante observaciones directas y entrevistas en las instalaciones de la DGS para el análisis cualitativo y cuantitativo se utilizaron las siguientes técnicas:

- a) **Observación:** la técnica fue la observación y se utilizó para recopilar información de la DGS realizando visitas a las instalaciones de la organización, el instrumento fue una guía de observación en la cual se registraron las fechas y los hallazgos encontrados en cada visita, **ver Apéndice 5.**
- b) **Entrevista** la técnica fue la entrevista dirigida a subdirector con el propósito de obtener la información relevante, para lo cual se utilizó como instrumento una guía de entrevista con preguntas abiertas para obtener mayor información, **ver Apéndice 6.**
- c) **Encuesta** la técnica fue la encuesta se utilizó para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas en estudio, cumplimiento legal, medición de satisfacción de los usuarios, identificación de aspectos ambientales, los instrumentos implementados fueron un listado de chequeo ISO 9001:2015 **ver Apéndice 7** e ISO 14001:2015 verificación de cumplimiento ambiental **ver Apéndice 8**, encuesta de medición de satisfacción del cliente **ver Apéndice 10**, Listado de chequeo de cumplimiento legal **ver Apéndice 11** e identificación de aspectos e impactos ambientales **ver Apéndice 12.**

## **2. Técnicas e instrumentos secundarias:**

Para la información secundaria se utilizó la técnica de sistematización bibliográfica con el objetivo de ordenar y clasificar el material recopilado, para conservar información de utilidad debidamente catalogada y el instrumento que se utilizó fue la ficha de referencias bibliográficas en donde se incluyeron todas las fuentes documentales utilizadas.

#### **3.8.4 Prueba Piloto de los Instrumentos de Recolección de Datos**

Los instrumentos para recolectar datos, deben probarse en su cometido antes de lanzarse al trabajo de campo. Se realizó una prueba piloto con una muestra relativamente pequeña, cuyas características sean similares a las de la población. Rojas Soriano, (2013) argumenta: “La selección de personas a quienes se aplicará el cuestionario o la cédula de entrevista no necesariamente deben hacerse al azar” (p. 253).

Se realizó la prueba para examinar el funcionamiento de los instrumentos de recolección diseñados, y ajustarlos en caso de ser necesario. Las observaciones resultantes serán registradas para su discusión y mejora, lo que permitirá disponer de instrumentos idóneos y confiables que permitan captar los datos requeridos. La prueba piloto fue realizada en la Unidad de Estrategia de la DGS para probar la guía de entrevista.

#### **3.8.5 Matriz Integral Metodológica**

Se elaboró la matriz metodológica que con tiene las variables, técnicas e instrumentos, para mayor comprensión integral de recolección de información tanto primaria como secundaria, (**ver Apéndice 13**), se presentaron los segmentos de la unidad de análisis de la población y determinación de muestras; juntamente con las variables que acompañan a los métodos elegidos, las técnicas por utilizar y los instrumentos para captar los datos a recolectar en la investigación.

### **3.9 Tabulación de Datos y Análisis de la Información**

Los datos obtenidos de la investigación se organizarán en hojas de cálculo de Microsoft Excel en donde se sintetizarán los datos y se presentarán en cuadros y gráficos para facilitar su comprensión y proporcionar respuestas a la situación problemática planteada, para la información recopilada mediante la observación se elaborará una referencia bibliográfica.

### 3.9.1 Metodología del Diagnóstico

#### 3.9.1.1 Variable Sistema Integrado de Gestión

##### a) Micro variable Nivel de Cumplimiento de requisitos de calidad y ambiental

Para la evaluación de la micro variable 1. Nivel de cumplimiento de requisitos para el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, se crearon dos instrumentos de listados de chequeo, estos estaban basados en los requisitos de las normas ISO 9001:20145 **ver Apéndice 8** e ISO 14001:2015 **ver Apéndice 9** con los requisitos de la cláusula 4 hasta la 10, constaron con preguntas cerradas. En total de la norma ISO 9001:2015 fueron 300 preguntas de las cuales se completaron 260 y 40 no aplican a la organización, los criterios de calificación para ambas normas fueron los que se establecieron en la **Tabla 9**.

**Tabla 9**

*Porcentaje de lista de chequeo*

ISO 9001:2015		ISO 14001:2015	
Puntaje	Criterio	Puntaje	Criterio
0	Ninguno/No aplica	0	No
0.5	Parcial	0.5	Parcial
1	Completo	1	Si

Los puntajes de cada uno de los criterios de calificación de la **Tabla 9**, se definieron con referencia al avance o cumplimiento de los requisitos de las normas en estudio, para la norma ISO 9001, se le asignó 0 cuando no hay evidencia del cumplimiento o el requisito no aplica a la organización, 0.5 cuando se cumple parcialmente, 1 cuando se presenta evidencia del cumplimiento total, **ver Apéndice 07**.

Para la norma 14001:2015 fueron 36 preguntas cerradas, la metodología consistió en evaluar el cumplimiento de cada requisito de las normas en estudio por porcentajes y registrar que documentación tienen como evidencia del cumplimiento (**Apéndice 8**), la información se completó con el Jefe del Departamento de Estrategia, el Jefe de Departamento de Operaciones y el Técnico Área de Gestión de Calidad, la información fue recopilada en el mes de junio de 2025, la metodología consistió en evaluar el cumplimiento de cada requisito de las normas en estudio por porcentajes y registrar que documentación tienen como evidencia del cumplimiento. Los resultados obtenidos se presentaron en la **Tabla 11, 12** y las **Figura 8 y 9** así, mismo se elaboró una guía de entrevista del cumplimiento de la parte estratégica referente a las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015 por la alta gerencia, fueron 18 preguntas abiertas relacionadas la información se completó con una entrevista dirigida a la Subdirectora General de Subsidios en el mes de julio 2025 que se encuentra en el **Apéndice 6**.

#### **b) Micro variable aspectos ambientales e impactos**

Se elaboró un listado de chequeo de identificación de aspectos e impactos ambientales, con 15 preguntas relacionadas con la identificación de aspectos e impactos ambientales, los resultados se obtuvieron en porcentajes de acuerdo al número de respuestas acertadas, para obtener los datos se realizó a través de una entrevista con el Técnico Área de Gestión de Calidad (**Apéndice 12**), también se incluyó una guía de entrevistas para el personal operativo, a través de un enlace de formularios de Google con cuatro preguntas cerradas, dos preguntas de selección múltiple respecto a su conocimiento de la disposición final de los desechos derivados de las actividades de la DGS, se envió la solicitud a 24 empleados de los cuales solo se obtuvo respuesta de 7 y un formulario que se completó en formato físico **ver Apéndice 09**. Resultado de cuestionario grado de conocimiento ambiental.

### c) Micro variable requisito legal

Se elaboró un listado de chequeo con 10 preguntas cerradas, 5 preguntas de requisitos legales en temas ambientales y las demás respecto a la legislación aplicable a la organización, en caso de cumplimiento documentar que evidencia que les respalda, los resultados se presentaron en porcentaje de acuerdo a la cantidad de legislación que se cumple, el listado de chequeo se completó a través de una entrevista al Jefe del Departamento de Estrategia (**ver Apéndice 11**).

### 3.9.1.2. Variable Mejora de los Servicios

#### a) Micro variable satisfacción de los clientes,

Se aplicó una encuesta de 7 preguntas con escala de Likert y una pregunta abierta, a los usuarios que realizaron su trámite durante el mes de julio de 2024 en la Ventanilla de San Salvador y que ya habían recibido resolución **ver Apéndice 10** Encuesta de medición de satisfacción del cliente. Se seleccionó una muestra representativa mediante un muestreo no probabilístico, considerando un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, obteniendo una muestra de 60 solicitantes, la encuesta se realizó vía telefónica y solo respondieron 20 personas. Los resultados se presentaron en porcentajes y frecuencias (**ver Figura 12**). El grado de satisfacción se calculó con base en la escala del uno al cinco de acuerdo a los siguientes valores:

**Tabla 10**

*Grados de satisfacción*

<b>Grados de Satisfacción</b>				
<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**b) Micro variable cumplimiento de tiempos de resolución**

Se realizó a través de una solicitud vía correo electrónico al Jefe de Departamento de Operaciones, de la cantidad de solicitudes recibidas en el mes de julio del año 2024 en la ventanilla de San Salvador, cuantas fueron finalizadas en tiempo y qué porcentaje exceden los tiempos establecidos **ver Figura 13**. Dicha información sirvió de insumo para determinar la muestra de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

**c) Micro variable procesos**

Se realizó una solicitud vía correo electrónico al Especialista en Análisis Económico, respecto al seguimiento del Plan Operativo Anual de los meses de enero a mayo del año 2025, del cumplimiento real versus las metas establecidas y determinar el porcentaje de cumplimiento de los indicadores operativos respecto a las visitas realizadas para el levantamiento del estudio socioeconómico de las solicitudes de subsidio, la captura de datos de la información de los solicitantes, las llamadas recibidas de consultas en Call Center (**ver Tabla 17**).

**d) Micro variable estructura documental existente,**

Para la micro variable estructura documental existente, se elaboró una lista de chequeo con la información documentada que debe cumplir la organización debe conservar y mantener, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 **ver Apéndice 11**, se realizó entrevista al Jefe del Departamento de Estrategia y el Técnico Área de Gestión de Calidad, para los resultados se realizó en porcentajes de la cantidad de información documentada que poseen entre la que deben poseer (**ver Tabla 18**).

### 3.9.2 Resultados del Diagnóstico

#### 3.9.2.1. Resultados de la evaluación del Sistema Integrado de Gestión

##### a) Cumplimiento de requisitos de calidad

Se realizó un diagnóstico que reflejó la situación actual de la organización en cuanto al cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015, obteniendo información del nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, **ver Figura 8**.

Los resultados se presentan a continuación como resumen en la **Tabla 11**, se anexa lista de verificación (**ver Apéndice 7**).

**Tabla 11**

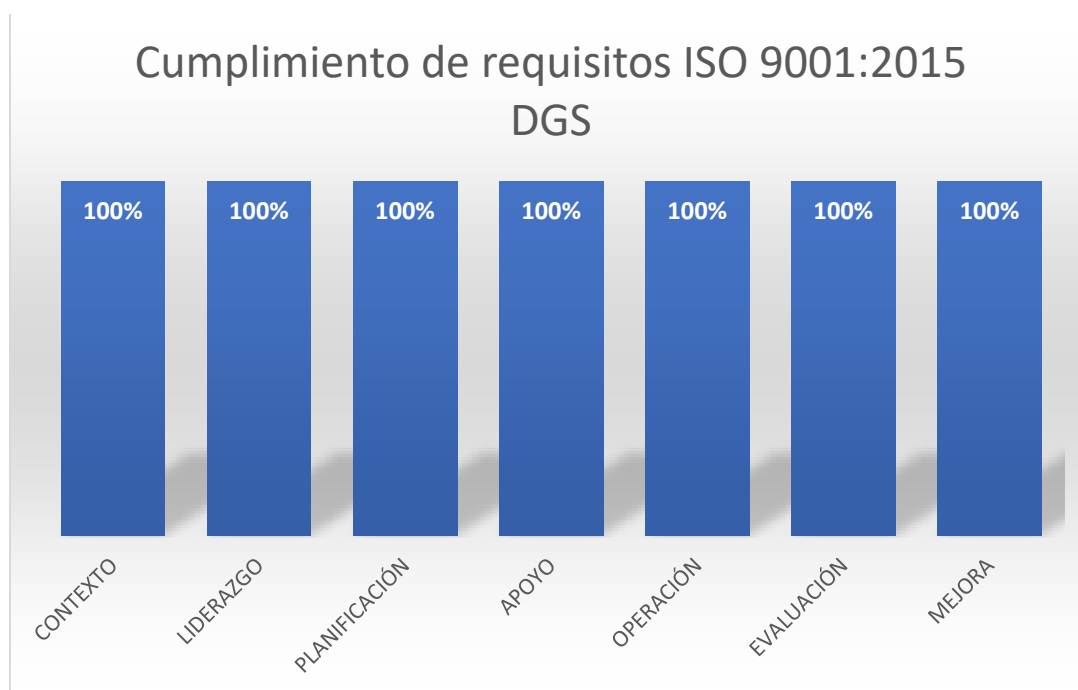
*Resultados del diagnóstico ISO 9001:2015*

<b>Resultados del diagnóstico ISO 9001:20015</b>	
<b>Cláusula</b>	<b>% de Cumplimiento</b>
<b>4. Contexto de la organización</b>	100%
<b>5. Liderazgo</b>	100%
<b>6. Planificación</b>	100%
<b>7. Apoyo</b>	100%
<b>8. Operación</b>	100%
<b>9. Evaluación del desempeño</b>	100%
<b>10. Mejora</b>	100%
<b>Promedio</b>	<b>100%</b>

*Nota:* elaboración propia.

**Figura 8**

*Resultados del diagnóstico ISO 9001:2015*



*Nota:* elaboración propia.

### **Análisis**

A partir de la evaluación realizada, se concluye que el porcentaje de cumplimiento para los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la DGS, es del 100% demostrando que se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad maduro, aunque se presenten la situación problemática que excede el tiempo de resolución de las solicitudes, se cuenta con planes de acción con seguimientos para superarlos, entre ellos se encuentra la automatización de los procesos. El análisis de los resultados obtenidos en cada capítulo de la norma ISO 9001:2015 es el siguiente:

#### **Cláusula 4: Contexto de la Organización**

En la DGS se ha realizado el ejercicio para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización, se actualiza constantemente y se les da seguimiento a

las estrategias derivadas del análisis realizado, en el Informe de revisión del Sistema de Gestión de Calidad se incorporan los resultados.

Para la DGS se han identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, se les da seguimiento y se revisan constantemente. Se ha determinado el alcance del sistema de Gestión en donde se incorporan siete procesos de todo el Ministerio de Hacienda, dentro de los cuales se encuentra incorporado el proceso de Gestión de Subsidios para la DGS. Se ha elaborado un Manual de Calidad para todo el MH, procedimientos operativos, Plan operativo anual, servicios publicados en el portal web, Manual de Organización, Ficha de Procesos, Plan de Control, Plan de Calidad e Instrucciones de trabajo. Por lo anterior, el porcentaje de cumplimiento es de 100%.

#### **Clausula 5: Liderazgo**

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso a través de la rendición de cuentas a través del informe de revisión anual del SGC, Mapa de procesos, asignación presupuestaria, medición de la satisfacción de los usuarios.

Se cuenta con una política de calidad comunicada a todos los empleados, por diversos medios para asegurarse que todos la conozcan y se identifiquen con ésta.

En la DGS se cuenta con una estructura organizativa de todos los puestos de los empleados y perfiles de puestos en donde se describen las responsabilidades de cada uno de ellos. Se tiene un porcentaje de cumplimiento del 100% de la cláusula.

### **Cláusula 6: Planificación**

Se actualizó la matriz de riesgos y se dio seguimiento a la eficacia de las acciones implementadas. Asimismo, se establecieron los objetivos de calidad, y los cambios fueron considerados dentro del Plan de Calidad. Por tanto, se tiene un cumplimiento del 100%.

### **Clausula 7: Apoyo**

Para las Operaciones de la DGS, se cuenta con un presupuesto anual, se dispone de un manual de Organización y perfiles de puestos para proporcionar las personas con las competencias necesarias, se cuenta con infraestructura para las ventanillas de atención que se encuentran en todo el país, se realiza la evaluación del clima laboral, medición de satisfacción, auditorías internas, seguimiento de quejas, en cuanto a la trazabilidad de las mediciones no aplica para la organización porque no se utiliza equipos que requiera calibrarse. En cuanto al conocimiento de la organización se cuenta con procedimientos operativos, instrucciones de trabajo, fichas de procesos, se cuenta con programas de capacitaciones.

Con respecto a la toma de conciencia se cuenta con afiches de la política en todas las ventanillas de la DGS, la comunicación se realiza por la intranet, correos electrónicos masivos sobre información relevante, para la información documentada se evidenció procedimientos operativos, instrucciones de trabajo. Tiene un porcentaje de cumplimiento del 100%.

### **Cláusula 8: Operación**

Para la prestación de los servicios de la DGS se ha elaborado procedimientos operativos e instrucciones de trabajo, se han establecido métodos de muestreo para validar o aceptar la conformidad del proceso.

Se encuentra publicada la información relativa a los requisitos de los servicios. Además, se dispone de buzones de quejas y sugerencias, a los cuales se da seguimiento oportuno. Con el fin de obtener retroalimentación, se aplica una encuesta de satisfacción al cliente. Asimismo, se cuenta con un procedimiento para la revisión de requisitos proporcionados por las dependencias del MH, y los procedimientos operativos se actualizan de forma periódica.

No se han desarrollado nuevos servicios, si se ha ido modificando la forma de entrega del subsidio desde que se inició hasta la actualidad en donde algunos servicios se brindan a través del centro de llamadas.

Se realiza una evaluación sistemática a los proveedores de productos y servicios como parte del proceso de seguimiento y retroalimentación, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los bienes o servicios proporcionados. Además, se cuenta con un programa anual de compras en el que se definen y documentan todos los requisitos aplicables para la adquisición de productos y servicios, también se cuenta con un procedimiento para la gestión de adquisición de obra, bienes y servicios, se tienen órdenes de compras, contratos.

El control de las operaciones se realiza a través de los procedimientos operativos establecidos e instrucciones de trabajo, la identificación y trazabilidad del proceso se realiza en el sistema informático donde se puede identificar en qué parte del proceso se encuentra el trámite realizado, en los procedimientos operativos se establecen los mecanismos necesarios para el resguardo de la información de los usuarios y el archivo de los mismos durante el tiempo establecido de acuerdo al procedimiento de control de la información documentada del SGC.

Para las actividades posteriores a la entrega se obtiene la retroalimentación a través de la medición de satisfacción de los usuarios y atención a quejas, sugerencias y felicitaciones. Se

realizan inspecciones con el objetivo de verificar que los servicios sean brindados de acuerdo a lo establecido, se realizan acciones para tratar las no conformidades detectadas en las inspecciones de calidad. Por todo lo anterior se cuenta con un 100% de cumplimiento.

### **Cláusula 9: Evaluación del desempeño**

El seguimiento se lleva a cabo mediante los resultados de la medición de la satisfacción del cliente y los hallazgos obtenidos en las auditorías realizadas.

Así mismo, se ejecutan auditorías internas con el propósito de evaluar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad, para lo cual se elaboran planes de auditoría previamente establecidos. En cuanto a la revisión por la dirección, se efectúan dos reuniones anuales del Comité de Calidad, en las cuales se analizan las entradas y salidas pertinentes a fin de garantizar la mejora continua del sistema. Cumplimiento del 100%.

### **Cláusula 10: Mejora**

En el Ministerio de Hacienda se ha establecido el procedimiento para la formulación y el seguimiento de proyectos de mejora e innovación. Así mismo, se implementan acciones destinadas a eliminar las causas de las no conformidades detectadas, conforme al procedimiento de gestión de acciones correctivas. Además, se llevan a cabo revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con el objetivo de identificar oportunidades de mejora. Cumplimiento del 100%.

#### **b) Cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión Ambiental**

Se realizó un diagnóstico que reflejó la situación actual de la organización en cuanto al cumplimiento de requisitos de la norma ISO 14001:2015, se efectuaron entrevistas al Jefe de Departamento de Estrategias y Técnico Área de Gestión de Calidad, obteniendo información del nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, **ver Figura 9**.

Los resultados se presentan a continuación como resumen en la **Tabla 12**, se anexa lista de verificación (ver **Apéndice 8**).

**Tabla 12**

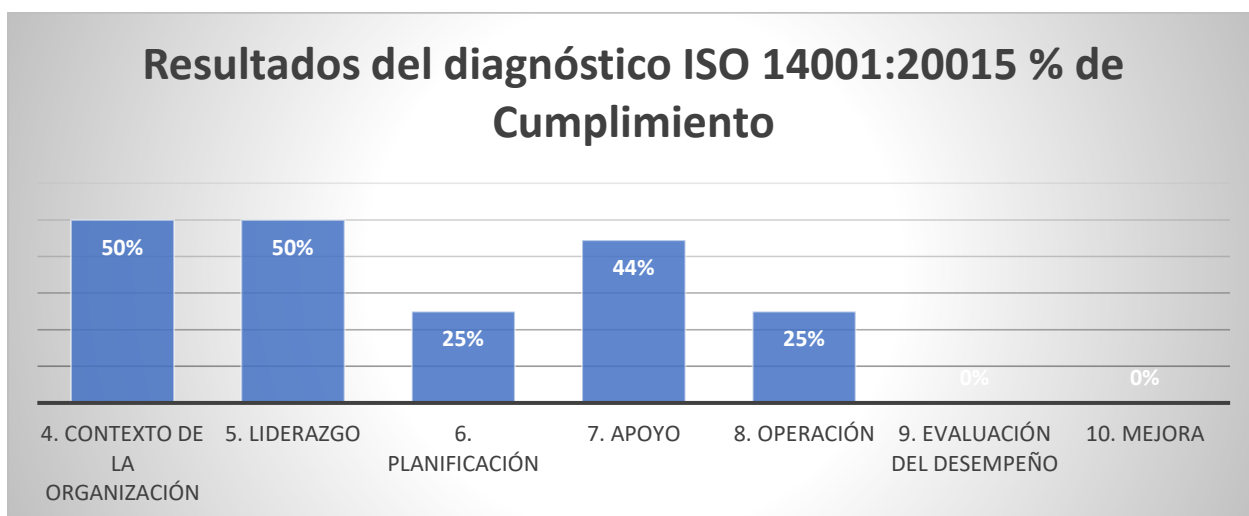
*Resultados del diagnóstico ISO 14001:2015*

<b>Resultados del diagnóstico ISO 14001:2015</b>	
<b>Capítulo</b>	<b>% de Cumplimiento</b>
<b>4. Contexto de la organización</b>	50%
<b>5. Liderazgo</b>	50%
<b>6. Planificación</b>	25%
<b>7. Apoyo</b>	44%
<b>8. Operación</b>	25%
<b>9. Evaluación del desempeño</b>	0%
<b>10. Mejora</b>	0%
<b>Promedio</b>	28%

*Nota:* elaboración propia.

**Figura 9**

*Resultados ISO 14001:2015*



*Nota:* elaboración propia.

Los resultados se presenten a continuación como resumen en la **Tabla 12**, se anexa lista de verificación (**ver Apéndice 8**).

### **Análisis**

A partir de la evaluación realizada, se concluye que el porcentaje de cumplimiento para los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en la DGS, es del 28% debido a que no se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental. El análisis de los resultados obtenidos en cada capítulo de la norma ISO 14001:2015 es el siguiente:

#### **Cláusula 4: Contexto de la Organización**

Cumple con un 50%, si se ha identificado el contexto externo e interno parcialmente debido a que ya se realizó para el sistema de gestión de calidad, si se han identificado las partes interesadas también de forma parcial, pero no se ha documentado el alcance del sistema de gestión ambiental ni hay un sistema implementado como tal.

#### **Cláusula 5: Liderazgo**

Se está trabajando en la elaboración de una política ambiental, en los roles y responsabilidades se cuenta con una unidad ambiental encargada de ejecutar acciones para cumplir los objetivos, sin embargo, no se han definido roles específicos para el SGA, no hay liderazgo y compromiso respecto al Sistema de Gestión Ambiental porque no se ha implementado, por lo anterior el cumplimiento es del 50%.

#### **Cláusula 6: Planificación**

No se han abordado los riesgos y oportunidades, aspectos ambientales, en cuanto a los requisitos legales si se cumplen con las legislaciones aplicable a la organización, no se han definido los objetivos ambientales ni acciones para lograrlos, no se han planificado acciones para abordar

los aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros requisitos, riesgos y oportunidades. Se tiene un cumplimiento del 25%.

#### **Cláusula 7: Apoyo**

Se asignan recursos para la unidad ambiental, se cuenta con personal especializado en temas ambientales, se realiza la concientización por medio de correos masivos en temas de reciclaje y de cuidado al medio ambiente, no se comunica información del sistema de gestión ambiental porque no está implementado, se tiene información documenta únicamente de los requisitos legales aplicables. Se tiene un cumplimiento del 44%.

#### **Cláusula 8: Operación**

En la DGS no se han establecido, implementado, controlado y mantenido procesos del sistema de gestión ambiental, no hay planificación y control operacional para el SGA con respecto al establecimiento de criterios de operación para los procesos y la implementación de controles a éstos y al ciclo de vida del servicio que brindan, de forma parcial se tienen procesos para la preparación y respuestas ante emergencias. Se tiene un cumplimiento del 25%.

#### **Cláusula 9: Evaluación del desempeño**

No se realiza el seguimiento y evaluación del desempeño ambiental en la DGS, no se realiza evaluación del cumplimiento de los requisitos legales, no se cuenta con un programa de auditoría por lo tanto no se realizan auditorías internas de cumplimiento del sistema de gestión ambiental, porque no se ha implementado, por lo anterior no se realizan reuniones por la dirección. Se tiene un cumplimiento del 0%.

#### **Cláusula 10: Mejora**

No se han identificado oportunidades de mejora porque no se han implantado acciones necesarias para alcanzar los resultados, debido a que no se encuentra implementado el SGA, no se

han identificado no conformidades por lo tanto no se toman acciones para mitigarlas o corregirlas. Se tiene un cumplimiento del 0%.

**c) Resultados de la evaluación la variable aspectos e impactos ambientales**

Los resultados del listado de chequeo para la identificación de los aspectos e impactos ambientales, se encuentran en la **Tabla 13**, el listado de chequeo utilizado se encuentra en el **Apéndice 13**.

**Tabla 13**

*Resultado del listado de chequeo de aspectos e impactos ambientales*

<b>Preguntas</b>	<b>Porcentaje</b>
Preguntas generales	67%
Identificación de aspecto ambiental: emisiones al aire	0%
Identificación de aspecto ambiental: generación de desechos	100%
Identificación de los aspectos ambientales: consumo de energía, agua, combustible	0%
<b>Promedio</b>	<b>42%</b>

*Nota:* elaboración propia.

**Análisis**

En las preguntas generales se obtuvo un porcentaje del 67%, si se han implementado medidas para la prevención de la contaminación y residuos, se clasifican y reciclan los desechos generados por las actividades que se realizan en la dirección, las fuentes de contaminación, pero no se han identificado los aspectos e impactos ambientales, para disminuir el impacto ambiental producido.

En la identificación del aspecto ambiental: **emisiones al aire**, no se han identificado las emisiones de gases que se generan, por lo tanto, no se monitorean. Se obtuvo 0% de cumplimiento.

En la identificación del aspecto ambiental: **generación de desechos**, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100% debido a que, si se han identificado, clasificado y reciclado los desechos que se generan derivados de las actividades del servicio que se brinda.

Identificación de los aspectos ambientales: **consumo de energía eléctrica, agua y combustible**, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 0%, no se monitorea el consumo de agua, papel y combustible en la DGS.

En la variable de aspectos ambientales e impactos ambientales se evidenció la ausencia de una identificación de los aspectos e impactos ambientales dentro de la DGS.

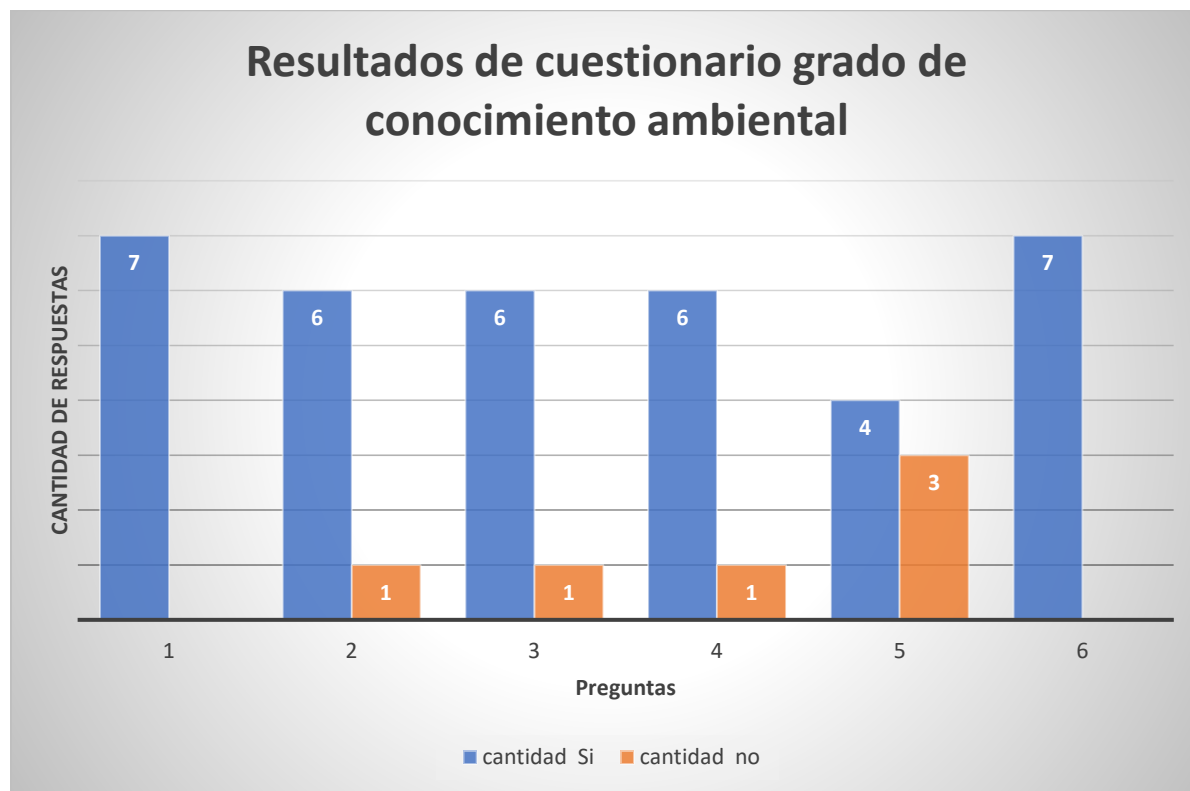
#### **d) Resultados de la evaluación la variable aspectos e impactos ambientales: grado de conocimientos ambientales**

Para cuantificar el grado de conocimiento en temas ambientales se elaboró un cuestionario dirigido al personal operativo, el cual fue aplicado a través de la plataforma Google Forms. El instrumento constó de cuatro preguntas cerradas y dos de opción múltiple. Se obtuvieron un total de siete respuestas, considerando como respuestas correctas aquellas marcadas como "sí", y como incorrectas las marcadas como "no (**ver Apéndice 9**), los resultados generales se presentan en la **Tabla 14 y la Figura 10**.

**Tabla 14***Resultados de cuestionario de grado de conocimiento ambiental*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>
Pregunta 1. ¿Conoce la política de calidad y /o ambiental? en caso de que sí, ¿Por qué medio se le dio a conocer?	6 en calidad, por la intranet	
Pregunta 2. ¿Sabe si las actividades que realiza se encuentran documentadas, en caso que sí, sabe cómo se llama el documento?	5 respondieron que sí, y que se encontraban el manual de procedimientos	1
Pregunta 3. ¿Se han recibido capacitaciones relacionadas con sistemas de Gestión?	5	1
Pregunta 4. ¿Se realizan controles en las actividades que realiza? Por ejemplo, se revisa una muestra de los formularios completados	5	1
Pregunta 5, ¿Qué disposición se les debe realizar al tóner, aceites lubricantes y llantas de los vehículos de la DGS?	3 literal b)	3 literal a)
Pregunta 6. ¿Qué acciones se pueden realizar para desechar papel derivado de las actividades realizadas en la DGS?	6 literal a)	

*Nota:* realizado a través de la plataforma Google Forms.

**Figura 10***Resultados de cuestionario grado de conocimiento ambiental*

*Nota:* elaboración propia.

### **Análisis**

Se observó que hay cierto grado de conocimiento de los colaboradores de DGS con respecto a los temas ambientales con los resultados del cuestionario, si saben que disposición final se le debe dar a la basura común generada, sin embargo, no está muy claro la disposición final de los desechos especiales.

#### **e) Resultados de la evaluación la variable requisito legal**

Los resultados en el listado de chequeo de requisito legal de la organización se dividieron en dos partes, la parte legal aplicable para sus operaciones y el cumplimiento en temas ambientales **ver Apéndice 11**, los resultados fueron los siguientes se muestran en **Tabla 15 y Figura 11**.

**Tabla 15***Resultados de cumplimiento legal***RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO**

	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
<b>LEGAL</b>	9	1	90%
<b>AMBIENTAL</b>	3	2	60%

*Nota: elaboración propia.***Figura 11***Resultados de requisito legal**Nota: elaboración propia.*

Con los resultados obtenidos se determinó que, de los requisitos legales aplicables a la organización se cumplen en un 90%, porque todavía no se cumple con el tiempo de resolución establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos (**ver Figura 11**), para un porcentaje de casos, (**ver Apéndice 11**). En cuanto a los requisitos legales en temas ambientales aplicables a la organización, si se cumplen en el 60%, no se le da disposición final adecuado los desechos especiales generados por la DGS, se cuenta se cuenta con una unidad ambiental, se clasifican los desechos comunes para posteriormente reciclarlos.

### 3.9.2.2. Variable mejora de los servicios

#### a) Resultados de la evaluación la variable satisfacción de los clientes

Como resultado de las llamadas realizadas a los solicitantes, en promedio el 91% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio proporcionado por la DGS (**ver Tabla 16 y Apéndice 10**).

**Tabla 16**

*Resultados de encuesta de medición de satisfacción del cliente*

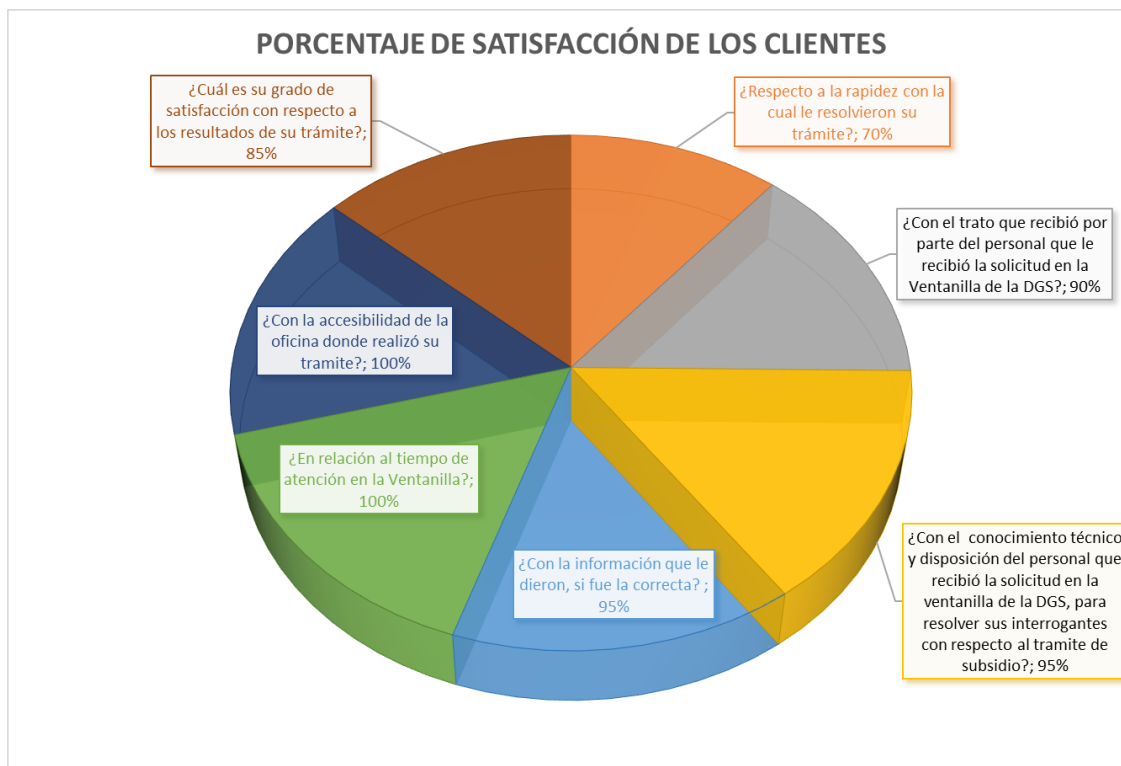
N°	Pregunta. Su grado de satisfacción respecto a:	Frecuencia					Porcentaje
		1	2	3	4	5	
1	¿Respecto a la rapidez con la cual le resolvieron su trámite?		6			14	70%
2	¿Con el trato que recibió por parte del personal que le recibió la solicitud en la Ventanilla de la DGS?				2	18	90%
3	¿Con el conocimiento técnico y disposición del personal que recibió				1	19	95%

	la solicitud en la ventanilla de la DGS, para resolver sus interrogantes con respecto al trámite de subsidio?				
<b>4</b>	¿Con la información que le dieron, si fue la correcta?	1	19	95%	
<b>5</b>	¿En relación al tiempo de atención en la Ventanilla?		20	100%	
<b>6</b>	¿Con la accesibilidad de la oficina donde realizó su trámite?		20	100%	
<b>7</b>	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los resultados de su trámite?	3	1	17	85%
<b>8</b>	¿Cómo cree que podríamos mejorar el servicio brindado?	Tuvo buena atención le resolvieron rápido Notificar los resultados del proceso Agilizar el resultado del trámite y publicar los requisitos del subsidio Mejorar la comunicación de la resolución del trámite			
	<b>Promedio</b>			<b>91%</b>	

*Nota:* elaboración propia.

**Figura 12**

*Porcentaje de encuesta de medición de satisfacción del cliente*

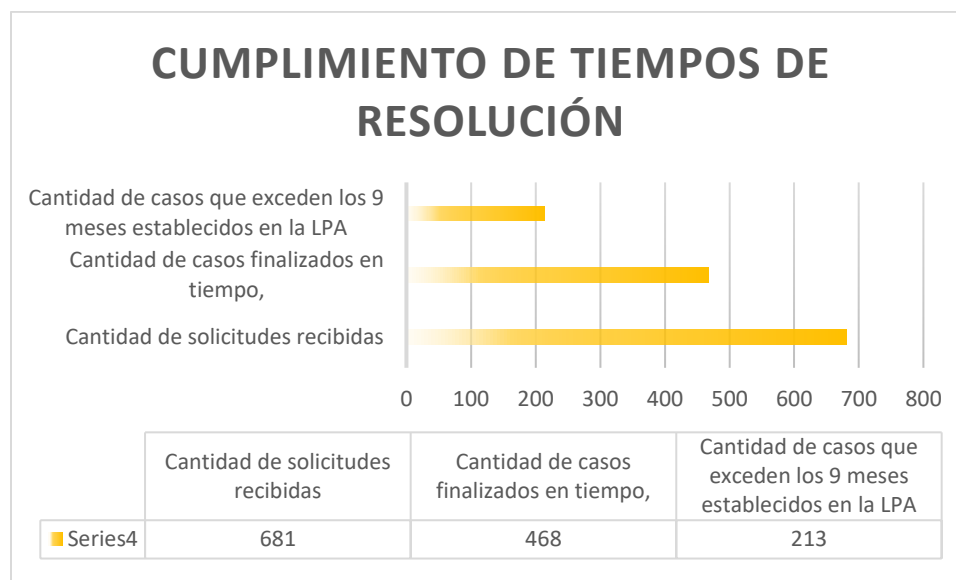


*Nota:* elaboración propia.

En general por los servicios proporcionados los solicitantes se encuentran satisfechos en un 91%, pero con respecto a la rapidez con la que le resolvieron el trámite se tiene un porcentaje del 70%, lo que sugiere una oportunidad de mejora en ese punto.

**b) Resultados de la evaluación la micro variable cumplimiento de tiempos de resolución**

Para el cumplimiento de tiempos de resolución se solicitó la información al Jefe de Departamento de Operaciones, de la cantidad de solicitudes recibidas en el mes de julio 2024.

**Figura 13***Cumplimiento de tiempos de resolución*

*Nota:* elaboración propia.

Con la información de la **Figura 13**, se determinó que, de las 681 solicitudes recibidas, 468 se resolvieron en el tiempo establecido y 213 que corresponden a un 31% de las solicitudes, se les dio respuesta posterior al tiempo establecido de 9 meses.

**c) Resultados de la evaluación cumplimiento la micro variable de procesos**

Se evaluaron los resultados del cumplimiento de metas del mes de enero a mayo 2025, metas establecidas se cumplen en un 100%, **ver Tabla 17.**

**Tabla 17**  
*Resultados de cumplimiento de POA*

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	METAS ESTABLECIDAS	CUMPLIMIENTO METAS MENSUALES
		Mensual	Promedio(enero-mayo)
<b>7.1 Gestión Operativa</b>			
1 Seguimiento y monitoreo de la asignación y ejecución de subsidios, evaluando el cumplimiento de los objetivos de cada subsidio y asegurando la correcta aplicación de los fondos asignados a cada programa subsidiado.	Informes mensuales de seguimiento de subsidios realizados.	100.00%	100.00%
2 Gestionar la incorporación de nuevos puntos de ventas al mecanismo de entrega del subsidio al GLP, asegurando que las solicitudes registradas sean procesadas y resueltas dentro de 30 días calendario, para garantiza	(Solicitudes de puntos de venta resueltas dentro del tiempo/ Total de solicitudes registradas de puntos de venta	60%	164.57%

	una cobertura eficiente y accesible a los beneficiarios	solicitantes) * 100.		
<b>3</b>	Realizar visitas efectivas para el levantamiento del estudio socioeconómico, siguiendo la planificación establecida de las visitas programadas mensualmente, garantizando la recopilación de información necesaria para la evaluación del subsidio.	(Número de visitas efectivas realizadas/ Número de visitas planificadas) *100	60%	151.19%
<b>4</b>	Contestar y atender los mensajes de WhatsApp entrantes al área a través del <i>Call Center</i> en la plataforma del <i>Chatbot</i> de manera mensual.	(Cantidad de mensajes atendidas/ cantidad de mensajes entrantes) *100	90%	111.11%

<b>5</b>	Contestar y atender las llamadas entrantes al área de <i>Call Center</i> de manera mensual	(Cantidad de llamadas atendidas/ cantidad de llamadas entrantes) *100	70%	134.74%
<b>6</b>	Realizar campañas de llamadas de manera mensual para la notificación de beneficiarios sobre el estado del subsidio y requisitos aplicables.	(Cantidad de llamadas salientes efectivas / total de llamadas salientes) * 100.	70%	127.51%
<b>7</b>	Realizar campañas de llamadas de manera mensual para la validación de cobros de subsidios.	(Cantidad de llamadas salientes efectivas / total de llamadas salientes) * 100.	35%	111.48%
<b>9</b>	Registrar y archivar los expedientes de beneficiarios, de acuerdo a	(Número de expedientes de beneficiario	90%	107.02%

	lo planificado desde su recepción hasta archivarlo para su resguardo.	archivados/ Número de expedientes planificados) *100.		
<b>10</b>	Registrar las verificaciones de campo de las solicitudes de hogares y negocios, en la captura de datos.	(Número de solicitudes digitados/ Número de solicitudes planificados) * 100.	90%	100.80%

*Nota:* elaboración propia, retomado de la información proporcionada por la institución.

Con los datos proporcionados, las metas operativas se cumplen en un 100%, se deben revisar las que se cumplen por encima de la meta para ser ajustadas de acuerdo al histórico de cumplimiento que ya se posee, no se ha considerado el indicador de tiempos de resolución.

#### **d) Resultados de la evaluación cumplimiento la micro variable estructura documental existente**

Para evaluar la información documentada que posee la DGS, se enlistaron lo que la información documentada que se debe conservar y mantener de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, los resultados fueron los siguientes:

Para la norma 9001:2015 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100% y para la norma ISO 14001:2015, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 20%.

**Tabla 18***Cumplimiento de información documentada existente*

N°	Documento	Clausula	ISO 9001:2015			ISO 14001:2015		
			Si	No	N/A	Si	No	N/A
1	Alcance del sistema de gestión	4.3	X				X	
2	Información documentada necesaria para apoyar la operación	4.4.2	X					X
3	Política	5.2.2	X				X	
4	Riesgos y oportunidades (información documentada si se requiere)	6.1.1	X				X	
5	Aspectos ambientales	6.1.2			X		X	
6	Requisitos legales y otros requisitos	6.1.3			X	X		
7	Objetivos y la planificación para lograrlos	6.2.1	X				X	
8	Recursos de seguimiento y medición	7.1.5.1	X					X

<b>9</b>	Evidencia de la competencia del personal	7.2	X		X
<b>10</b>	Comunicación (como se gestionan interna y externamente)	7.4		X	X
<b>11</b>	Generalidades de la información documentada	7.5.1	X		X
<b>12</b>	Información documentada para la operación de procesos	8.1	X		X
<b>13</b>	Preparación y respuesta ante emergencias	8.2		X	X
<b>14</b>	Información sobre requisitos de productos y servicios	8.2.3.2	X		X
<b>15</b>	Registros de revisión de resultados de diseño y desarrollo	8.3.2		X	X
<b>16</b>	Registro de entrada de diseño y desarrollo	8.3.3		X	X
<b>17</b>	Registros de controles de diseño y desarrollo	8.3.4		X	X

<b>18</b>	Registros de los resultados del diseño y desarrollo	8.3.5		X		X
<b>19</b>	Registros de cambios de diseño y desarrollo	8.3.6		X		X
<b>20</b>	Registro de evaluación de los proveedores externos	8.4.1	X			X
<b>21</b>	Evidencia de la trazabilidad si aplica	8.5.2	X			X
<b>22</b>	Propiedad del cliente o proveedor externo	8.5.3	X			X
<b>23</b>	Control de cambios en la producción o prestación del servicio	8.5.6	X			X
<b>24</b>	Registros de liberación de productos y servicios	8.6	X			X
<b>25</b>	Registros de productos no conformes	8.7.2	X			X
<b>26</b>	Seguimiento, medición, análisis y evaluación de desempeño	9.1.1	X			X
<b>27</b>	Evaluación del cumplimiento	9.1.2		X		X

<b>28</b>	Resultados de auditorías internas	9.2.2	X				X	
<b>29</b>	Resultados de revisión por la dirección	9.3.3	X				X	
<b>30</b>	Resultados de acciones correctivas tomadas	10.2.2	X				X	
<b>Total</b>			<b>20</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

*Nota:* elaboración propia retomada de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Para la norma ISO 9001, de los veinte requisitos aplicables se cumplen en su totalidad, mientras que los de diseño y desarrollo no son aplicables a la organización. En cuanto a la ISO 14001, de los quince requisitos identificados solo se aplican tres. La documentación ya implementada en el marco de la ISO 9001 servirá como referencia para integrar los aspectos comunes y, a partir de ello, documentar lo específico relacionado con la gestión ambiental.

### **3.10 Matriz Metodológica de Consistencia de la Investigación**

La matriz metodológica es un instrumento que permite tener una visión general del estudio para determinar todas las actividades necesarias para llegar a los objetivos y resume las concordancias entre cada una de las partes y sub partes o elementos constitutivos que consta el Trabajo de Graduación, presentado sintéticamente. Contiene la sistematización del problema, los objetivos, las hipótesis, variables y el resumen del diseño metodológico, (**ver Apéndice 14**).

### 3.11 Análisis de las Variables Identificadas

Al realizar la evaluación a la DGS de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, los resultados de las variables planteadas fueron los siguientes:

#### 3.11.1 Nivel de cumplimiento de requisitos

Para la norma ISO 9001:2015, se obtuvo un cumplimiento del 100%.

$$NCC = \frac{\text{requisitos cumplidos ISO 9001}}{\text{total requisitos}} \times 100\%$$

$$NCC = \frac{260}{260} \times 100\% = 100\%$$

En la variable de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, la DGS obtuvo un cumplimiento del 100%, lo que indica que los procesos internos están alineados con los requisitos establecidos por la norma. Esta variable refleja una alta madurez en la gestión de calidad, con procedimientos documentados, control de procesos, enfoque al cliente y mecanismos de mejora continua. La organización demuestra capacidad para mantener la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente como pilares de su desempeño.

Para la norma ISO 14001:2015, se obtuvo un cumplimiento del 28%.

$$NCA = \frac{\text{requisitos cumplidos ISO 14001}}{\text{total requisitos}} \times 100\%$$

$$NCA = \frac{9.5}{31} \times 100\% = 28\%$$

En la variable de cumplimiento de la norma ISO 14001:2015, en contraste, el cumplimiento alcanzado fue del 28%, lo que evidencia una implementación parcial del sistema de gestión ambiental. Esta variable revela debilidades en la identificación de aspectos e impactos ambientales,

cumplimiento legal, planificación de objetivos ambientales y control operacional. La baja puntuación sugiere que la gestión ambiental no ha sido integrada de forma estratégica ni operativa en la cultura organizacional.

### ***3.11.2 Aspectos e impactos ambientales***

En la variable de aspectos ambientales e impactos ambientales se evidenció la ausencia de una identificación de los todos los aspectos e impactos ambientales dentro de la DGS, solo se ha considerado la generación de desechos y representa una debilidad en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001:2015. La organización se limita a establecer controles operacionales eficaces, prevenir impactos negativos y cumplir con la legislación ambiental vigente. También, no existe una estructura documental formal que permita gestionar adecuadamente los residuos especiales generados (como tóner, aceite, papel y aparatos electrónicos), lo que incrementa el riesgo de contaminación y de sanciones.

Con los resultados de la evaluación la variable aspectos e impactos ambientales, se observó que no se cuenta con un mecanismo para la identificación de aspectos e impactos ambientales, si hay mecanismo para la identificación de fuentes de contaminación y residuos, se han implementado medidas para prevenir dicha contaminación a través del reciclaje de los desechos comunes generados.

Con respecto al grado de conocimientos en temas ambientales, los colaboradores si saben cómo clasificar los desechos comunes, pero no tienen claro la disposición final para los desechos especiales generados.

### 3.11.3 Requisito Legal

Para la evaluación de requisito legal de la organización se obtuvo un cumplimiento del 90% y en cuanto el cumplimiento legal ambiental un 60%.

$$CL = \frac{\text{requisitos legales cumplidos}}{\text{total de requisitos legales}} \times 100\%$$

$$\text{Cumplimiento Legal} = \frac{9}{10} \times 100\% = 90\%$$

$$\text{Cumplimiento Ambiental} = \frac{3}{5} \times 100\% = 60\%$$

En la variable de requisitos legales se identificó que, en relación con los requisitos aplicables a la organización, únicamente falta dar cumplimiento a lo establecido en la LPA respecto a los tiempos de resolución. Cabe destacar que actualmente se están diseñando acciones orientadas a reducir la brecha detectada.

Con respecto al tema ambiental, solo se cumple con la legislación obligatoria como la creación de una unidad ambiental, pero su alcance es limitado y no se enfoca en implementar un sistema de gestión con todos los requisitos que éste implica.

### 3.11.4 Satisfacción de los clientes

Para la evaluación de la satisfacción de los clientes se obtuvo un cumplimiento global del 91%, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio brindado, pero un pequeño porcentaje no se encuentra satisfecho con los tiempos de resolución.

$$SC = \frac{\text{clientes satisfecho}}{\text{clientes con servicio finalizado}} \times 100\%$$

$$SC = \frac{18}{20} \times 100\% = 91\%$$

En la variable de satisfacción de los clientes, los solicitantes se encuentran satisfechos con el trato recibido con el conocimiento técnico y disposición del personal, con la información proporcionada, el tiempo de atención en la oficina, sin embargo, para las personas que no aplicaron al subsidio no están satisfechos y con los tiempos de resolución.

### ***3.11.5 Cumplimiento de tiempos de resolución***

Para la evaluación de los tiempos de resolución se cumplen un 69% de total de los casos.

$$CTR = \frac{\text{cantidad de casos resueltos en tiempo}}{\text{Cantidad de casos recibidos}} \times 100\%$$

$$CTR = \frac{468}{681} \times 100\% = 69\%$$

Para la variable cumplimiento de tiempos de resolución, aún no se logra atender la totalidad de solicitudes dentro del plazo establecido. Sin embargo, se están implementando planes de acción orientados a reducir esta brecha. Entre los proyectos en curso se encuentra la automatización de procesos, de modo que la recolección de información no dependa de procedimientos manuales, sino que se cargue directamente al sistema. Asimismo, se trabaja en la agilización de solicitudes de recursos, ya sea de becarios o de nuevo personal contratado, lo cual representa un reto debido a la burocracia inherente a la gestión pública.

### 3.11.6 Procesos

Para la evaluación de los procesos, las metas del Plan Operativo Anual se cumplen en un 100% de lo planificado.

$$PRO = \frac{\text{cumplimiento real del POA}}{\text{cumplimiento programado del POA}} \times 100\%$$

$$PRO = \frac{100}{100} \times 100\% = 100\%$$

En la variable procesos, las metas se cumplen conforme a lo programado. No obstante, en el caso de las visitas efectivas, es necesario ajustar las metas, ya que estas superan el 100%. Lo mismo ocurre con la atención de llamadas entrantes. Estas observaciones tienen como finalidad tomar acciones correctivas en caso de desviaciones. Cabe señalar que aún no se ha definido un indicador para el tiempo total de resolución, sino únicamente para etapas específicas del proceso.

### 3.11.7 Estructura documental existente

Para la evaluación de la estructura documental existente, se determinó que para el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 se cumple en un 100% y para el sistema de gestión ambiental solo se cumple en un 20%.

$$ED = \frac{\text{cantidad de documentacion existente}}{\text{Cantidad de documentación obligatoria}} \times 100\%$$

$$EDC_{ISO\ 9001} = \frac{20}{20} \times 100\% = 100\%$$

$$EDC_{ISO\ 14001} = \frac{3}{15} \times 100\% = 20\%$$

En la variable estructura documental existente se verificó que la organización cuenta con la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad. Sin embargo, se evidencian falencias en el levantamiento de la documentación del sistema de gestión ambiental, ya que únicamente se da cumplimiento a los requisitos legales y a la evidencia de la competencia del personal. Además, si bien se han identificado las emergencias potenciales, estas aún no cuentan con la documentación correspondiente.

### 3.12 Respuestas o Refutaciones a las Hipótesis Formuladas

Para lograr una conclusión acertada se emitió respuesta a las hipótesis formuladas, mediante el análisis de resultados relacionándolas con el análisis de instrumentos utilizados y se concluyó si las hipótesis fueron confirmadas o rechazadas, argumentando con los datos obtenidos el conocimiento que se adquirió con la investigación realizada. En la **Tabla 19** se presenta la relación entre la hipótesis y los instrumentos utilizados.

**Tabla 19**  
*Comprobación de Hipótesis*

Hipótesis General	Instrumento	Respuesta o Refutación
El Diseño un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 gestión de calidad e ISO 14001:2015 gestión ambiental, contribuirá a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios.	Listado de verificación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y el análisis del diagnóstico del capítulo III.	Para el sistema de gestión de la DGS, al momento de la evaluación se encontró con un sistema robusto en calidad, pero con oportunidades de mejora en el área ambiental, por lo que al integrar el sistema se fortalecerá la parte ambiental. Con la información recopilada y la información de las normas se sustenta, por lo tanto, se confirma que el diseño de un SIG si ayudará a mejorar los servicios proporcionados por la DGS.

Hipótesis Específica	Instrumento	Respuesta o Refutación
<p>1. La evaluación del cumplimiento actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, ayudará a proponer mejoras en la prestación de los servicios de la DGS.</p>	<p>Listado de verificación para normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.</p>	<p>Se valida que el sistema de gestión de calidad se encuentra implementado completamente (100%) y por tener requisitos similares con el sistema de gestión ambiental, puede integrarse para el cumplimiento de ambas normas.</p> <p>De acuerdo con la información analizada, se concluye que la hipótesis se cumple, ya que el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad es alto y evidencia un sistema maduro. No obstante, en el marco del enfoque de mejora continua, se propone dar seguimiento a los planes de acción orientados a garantizar el cumplimiento de los tiempos de resolución y a mejorar la prestación de los servicios.</p>
<p>2. La evaluación del nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y otros requisitos pertinentes, ayudará a mejorar el desempeño ambiental y de calidad de los servicios prestados por la DGS.</p>	<p>Listado de chequeo de cumplimiento legal</p>	<p>La Dirección general cumple en un 90% los requisitos legales de la organización y un 60% de los requisitos específicos ambientales, debido a que se encontró la oportunidad de mejora en la disposición final de los residuos peligrosos.</p> <p>Con la información se concluye que la hipótesis se cumple, la legislación aplicable en calidad se cumple sin embargo, se identificaron áreas de mejora para el cumplimiento de la LPA con respecto a los tiempos de resolución.</p>

<p>3. La identificación de los métodos de seguimiento y medición aplicables a los procesos claves mejorará la calidad de los servicios que brinda la DGS.</p>	<p>Encuesta de medición de satisfacción.</p>	<p>de La organización posee indicadores para medir la satisfacción de los usuarios, se posee retroalimentación. Se tienen indicadores operacionales que se cumplen al 100%, en cuanto a los tiempos de resolución se determinó una oportunidad de mejora solo se cumplen en un 69%.</p>
<p>4. El diseño de la estructura documental apoyará la gestión y mejora los servicios de la DGS.</p>	<p>Listado de chequeo de información documentada</p>	<p>de Se determinó que se cumple con un 100% de la información documentada para el sistema de gestión de calidad y para el sistema de gestión ambiental solo un cumplimiento del 20%, con el diseño de la documentación faltante, si se cumple con la hipótesis, se contribuirá a la gestión y mejora de los servicios que presta la Dirección General de Subsidios.</p>

**Nota:** elaboración propia.

### 3.13 Resumen de la Investigación

A partir del análisis realizado con el diagnóstico a la DGS se determinó el nivel de cumplimiento de las normas en estudio y se concluye que se cumple con el 100% de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se demuestra el nivel de madurez del sistema, para la norma ISO 14001:2015 se cumplió en 28%, por lo que se concluye que hay oportunidad de mejora para diseñar la documentación necesaria para la integración.

La organización cumple 90% de los requisitos legales aplicables a la organización, sin embargo, falta cumplir con los tiempos de resolución de las solicitudes de acuerdo a la Ley de Procedimientos Administrativos, se recomienda seguir trabajando en la automatización de los procesos para reducir los tiempos, se cumple la legislación aplicable y las Normas Técnicas de Control Interno específicas al Ministerio.

En cuanto a los requisitos legales ambientales cumple con el 60% ya que si se cuenta con una unidad ambiental como lo determina la ley ambiental, no se les tienen los mecanismos adecuados las para la disposición de desechos peligrosos como tóner de las impresoras, teléfonos en desuso entre otros, se requiere contactar a una empresa especializada, si se realizan esfuerzo para clasificar la basura y posteriormente reciclarla. Con el diseño de la estructura documental de gestión ambiental, ayudaría a cumplir con los requisitos del sistema de gestión y la legislación aplicable a la organización.

Para la satisfacción de los clientes se determinó un cumplimiento promedio del 91%, los usuarios están satisfechos por el beneficio recibido y por el trato recibido por parte del personal de atención de la ventanilla, se obtuvo un porcentaje del 70% para la rapidez con que resolvieron el trámite, de lo cual resulta una oportunidad de mejora en los tiempos de resolución.

Con respecto a los tiempos de resolución se obtuvo un porcentaje del 69%, con el diseño de automatización de los procesos, con controles más eficientes, se disminuirían errores en el ingreso de las solicitudes y las resoluciones se emitirían en menor tiempo.

En cuanto a los procesos, el nivel de cumplimiento del Plan Operativo Anual es del 100%, se sugiere seguir con el compromiso para no bajar los estándares ya establecidos.

Para la estructura documental de la norma ISO 9001:2015, con un porcentaje de cumplimiento del 100% de los documentos debido a que los 5 restantes no le aplican a la organización, para la norma ISO 14001:2015 solo se cumplen 3 de 15 que corresponde al 28%, porque no se cuenta con documentación referente al sistema, con el diseño del sistema integrado de gestión permitirá integrar la documentación común y documentar la restante para mejorar el cumplimiento de los requisitos del sistema. En la **Tabla 20** se presentan los resultados de cumplimiento de la evaluación:

**Tabla 20**

*Resumen de la evaluación de la investigación*

<b>Componente evaluado</b>	<b>% de cumplimiento</b>
<b>Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad</b>	100%
<b>Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental</b>	28%
<b>Aspectos e impactos ambientales</b>	No se han identificado todos los aspectos e impactos ambientales generados
<b>Requisito legal</b>	Aplicado a la organización: 90% Aplicado a la legislación ambiental: 60%
<b>Satisfacción de los clientes</b>	91%,
<b>Cumplimiento de tiempos de resolución</b>	69%
<b>Procesos</b>	100%
<b>Estructura documental existente</b>	ISO 9001:2015: 100% ISO 14001:2015: 20%

**Nota:** elaboración propia.

En el capítulo III se realizó el diagnóstico para la comprobación de las preguntas e hipótesis planteadas al inicio de la investigación, la cuales se comprobaron al tabular toda la información recolectada en la organización.

## CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DISEÑO DE SIG

### 4.1 Introducción

A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del marco metodológico de la Dirección General de Subsidios, orientado al cumplimiento de los requisitos de calidad y gestión ambiental, se formularon propuestas para el diseño de un Sistema Integrado de Gestión y un Plan de Acción de Implementación. Estas iniciativas facilitarían la sistematización del proceso de solicitud de subsidio al GLP, con el objetivo de optimizar los tiempos de resolución, minimizar la generación de residuos generados y mejorar la disposición final de los desechos especiales, en conformidad con las normas evaluadas. Este diseño garantiza el cumplimiento de los requisitos normativos y legales, establece una estructura organizacional orientada a la mejora continua, y fortalece el desempeño institucional en todas las áreas.

### 4.2 Descripción de la propuesta de diseño

A partir de los objetivos establecidos en el TG y los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta respecto a los hallazgos encontrados y las variables relacionadas **ver Tabla 21**. A partir de los resultados, se establecieron acciones para diseñar el Sistema Integrado de Gestión y todos los anexos requeridos: Política del SIG, objetivos, matriz de riesgos y oportunidades, procedimientos en cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

**Tabla 21***Resultado de los objetivos específicos*

<b>Objetivos específicos del TG</b>	<b>Propuesta</b>
1. Evaluar el cumplimiento actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, para proponer mejoras en la prestación de los servicios de la DGS.	Elaboración de la información documentada a mantener y conservar faltante, para cumplir con los requisitos normativos. -Manual del Sistema Integrado de Gestión. -Manual de procesos y procedimientos. - <b>Tabla 24.</b> Documentación del SIG. - Listas de verificación basadas en los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001
2. Evaluar el nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y otros requisitos pertinentes, para mejorar el desempeño ambiental y de calidad de los servicios prestados por la DGS.	- Listas de verificación basadas en los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001. -Matriz de Requisitos Legales de SIG. -Indicadores de desempeño del SIG. -Procedimiento de Auditoría interna. -Procedimiento de Revisión por la dirección.
3. Identificar los métodos de seguimiento y medición aplicables a los procesos claves con el fin de contribuir a mejorar la calidad de los servicios que brinda la DGS.	-Caracterización de los procesos claves con los respectivos indicadores. -Procedimiento de gestión de solicitudes de subsidio al GLP -Evaluación de cláusula 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación en Listas de verificación.
5. Diseñar la estructura documental para apoyar la gestión y mejora de los servicios de la DGS.	- Levantamiento de la información documentada complementaria referida a la gestión ambiental y de la integración de la información documentada del SIG. -Procedimiento de gestión documental.

**Nota:** elaboración propia, a partir de la norma ISO 9001 e ISO 14001.

La propuesta de diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para la Dirección General de Subsidios (DGS) se fundamenta en los principios de eficiencia operativa, cumplimiento normativo y mejora continua. El diseño integra los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, considerando la naturaleza de los procesos institucionales.

El SIG se estructura en torno a los siguientes componentes clave:

- **Manual de SIG:** describe la interacción de los procesos de la DGS y los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, así como la documentación relacionada.
- **Alcance del SIG:** se establecen los límites de aplicabilidad del SIG, los procesos que incluye y las excepciones.
- **Política del SIG:** determina el compromiso de la DGS para el cumplimiento legal y los requisitos aplicables, la satisfacción del cliente, el cuidado al medio ambiente y la mejora continua, debe ser comunicada a todo el personal de la institución.
- **Objetivos del SIG:** metas específicas de la DGS que está alineada con la política, el cumplimiento de requisitos, la mejora de la calidad de los servicios y reducción de aspectos ambientales.
- **Manual de Procesos:** contiene el mapa de procesos de la DGS, la caracterización de los procesos y los procedimientos relacionados del SGI.
- **Indicadores:** para el seguimiento de cada uno de los objetivos, se definieron los indicadores.
- **Mapa de procesos:** es la representación gráfica de los procesos claves de desempeño y su interacción con los procesos estratégicos y los de apoyo.
- **Roles y responsabilidades en el SIG:** detalla las responsabilidades de los puestos estratégicos: Director General de Subsidios, Jefes de Departamento, Gestor del SIG.

- **Caracterización de procesos:** describe las entradas, salidas, los clientes, indicadores, recursos, procesos relacionados, registros del proceso.
- **Procedimientos:** se elaboraron 14 procedimientos, que contienen la descripción de las actividades realizadas y los responsables de realizarlas.
- **Formatos:** guías o plantillas para completar la información del documento.
- **Registros:** evidencia del cumplimiento de la documentación.

### 4.3 Propuesta de documentación del Sistema Integrado de Gestión

La documentación constituye un pilar fundamental para la implementación efectiva de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), ya que permite estandarizar procesos, asegurar la trazabilidad de las actividades y facilitar el cumplimiento de los requisitos normativos. En esta sección se presenta la propuesta estructurada de documentación que respalda el diseño del SIG para la Dirección General de Subsidios (DGS), considerando los lineamientos establecidos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y otras disposiciones aplicables.

La propuesta busca garantizar la disponibilidad, control y actualización de la información documentada, promoviendo una gestión institucional eficiente, transparente y orientada a la mejora continua. Al definir claramente la documentación, se facilita la implementación coherente de los procesos institucionales y el cumplimiento de los requisitos legales y normativos.

La codificación de la documentación es un elemento esencial para estandarizar su uso, facilitar su trazabilidad y asegurar una interpretación uniforme por parte de los usuarios que la consultan. A continuación, en la **Tabla 22** se presenta la estructura para la codificación propuesta de los documentos, diseñada para garantizar coherencia, control de versiones y alineación con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión:

**Tabla 22**  
*Estructura de los códigos de los documentos*

<b>Documento</b>				<b>Formato</b>
<b>Sistema integrado de gestión</b>	Código del Documento	Código del proceso	Correlativo del documento	Edición
<b>SIG</b>	<b>- PRO</b>	<b>- 3</b>	<b>- 1</b>	<b>- 001 - F - 01</b>

*Nota:* elaboración propia.

Asimismo, en la **Tabla 23** se presenta la propuesta de los códigos de los documentos, vinculados directamente con el proceso correspondiente, con el fin de facilitar su identificación dentro del Sistema Integrado de Gestión.

**Tabla 23**  
*Códigos de los documentos*

<b>Nombre del Documento</b>	<b>Código del Documento</b>
Ficha de Procesos	FDP
Plan de Control	PDC
Procedimiento	PRO
Instrucción de Trabajo	IDT
Manual de Calidad	MAC
Manual de procesos y procedimiento	MAP
Manual de Organización	MAO
<b>Nombre del proceso</b>	<b>Código del proceso</b>
Gestión de calidad y ambiental	1.0
Planeación Estratégica	2.0
Gestión de Solicitudes de Subsidio	3.0
Gestión Administrativa	4.0
Gestión Informática	5.0
Gestión de transporte	6.0
Gestión de Archivo	7.0

*Nota:* codificación de documentos y formatos a utilizar en el SIG.

La codificación está conformada de la siguiente forma:

**Parte alfabética:** Sistema Integrado de Gestión (SIG), seguido por guion (-), Procedimiento (PRO), Instrucción de trabajo (IDT), Ficha de Procesos (FDP), Planes de Calidad (PLC); seguido de guion (-) y **numeración** la primera posición el código del proceso seguida de punto y la segunda posición es el correlativo del documento, guion código de la edición.

Ejemplo para un procedimiento edición 01 del proceso de gestión de solicitudes de subsidio sería de la siguiente manera: **SIG-PRO-3.1-001**

Para formato del mismo proceso sería: **SIG-PRO-3.1-001-F-01**

En la **Tabla 24**, se presenta un listado de la documentación para el diseño del Sistema Integrado de Gestión, como propuesta se elaborarán 12 documentos entre ellos el Manual de SIG, Manual de Procesos y 10 procedimientos, los cuales están sombreados en la tabla.

**Tabla 24**  
*Documentos del SIG*

Ítem	Apartado		Acciones a Integrar	Código	Nombre del documento	Estatus del Documento		
	ISO 9001: 2015	ISO 14001 :2015				No requiere cambio	Actualizar	Elaborar documento
1	4.1	4.1	Comprensión de la organización	SIG-PRO-1.1-001	Procedimiento para el análisis del contexto		X	
2				SIG-PRO-1.1-001- F-01	Análisis del contexto de la organización (FODA)	X		
3	4.2	4.2	Comprensión de las partes interesadas	SIG-MAC-1.1-001- F-01	Matriz de partes interesadas	X		
4	4.3	4.3	Alcance del SIG	SIG-MAC-1.1-001- F-02	Alcance Documentado		X	
5	4.4.1		Mapa de Procesos	SIG-MAP-1.1-001	Mapa de procesos		X	
6	4.4.2		Manual de Procesos	SIG-MAP-1.1-001	Manual de procesos y procedimientos		X	
7	5.2	5.2	Política integrada	SIG-MAC-1.1-001- F-03	Política incluida en el manual del SIG		X	
8	5.3	5.3	Roles, responsabilidades y autoridad	SIG-MAO-1.1-001-F-01	Roles, responsabilidades y autoridades incluido en manual SIG	X		
9	5.3		Caracterización de Proceso	SIG-FDP-1.1-001- F-01	Caracterización de proceso		X	
10	6.1		Riesgos y Oportunidades	SIG-PRO-1.2-001	Procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades		X	

Ítem	Apartado		Acciones a Integrar	Código	Nombre del documento	Estatus del Documento		
	ISO 9001: 2015	ISO 14001 :2015				No requiere cambio	Actualizar	Elaborar documento
11	6.1		Matriz de riesgos y Oportunidades	SIG-PRO-1.2-001- F-01	Matriz de riesgos y oportunidades		X	
12			Plan y Oportunidades	SIG-MAC-1.1-001- F-04	Plan de acción para abordar riesgos y oportunidades		X	
13	6.2	6.2.1	Objetivos de Calidad y ambiental	SIG-MAC-1.1-001- F-06	Objetivos		X	
14	6.2	6.2.2	Planificación los Objetivos	SIG-MAC-1.1-001- F-07	Planificación para lograr los objetivos		X	
15	7.1	7.1	Recursos	SIG-MAO-1.1-001	MAO		X	
16	7.1.2		Procedimiento de Personal	SIG-PRO-1.14-001	Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal		X	
17	7.2	7.2	Competencia	SIG-MAO-1.1-001	MAO		X	
18	7.4	7.4	comunicación	SIG-PRO-1.3-001	Procedimiento de comunicación interna y externa		X	
19	7.5	7.5	Documentación del SIG	SIG-PRO-1.4-001	Procedimiento para la información documentada		X	
20				SIG-PRO-1.4-001-F-01	Solicitud de distribución de documentos del SIG		X	
21		7.5.3	Control de información documentada	SIG-MAC-1.1-001- F-05	Matriz de planificación de cambios		X	

Ítem	Apartado		Acciones a Integrar	Código	Nombre del documento	Estatus del Documento		
	ISO 9001: 2015	ISO 14001 :2015				No requiere cambio	Actualizar	Elaborar documento
22	9.2	9.2	Auditoría interna	SIG-PRO-1.5-001	Procedimiento de auditoría interna		X	
23				SIG-PRO-1.5-001-F-01	Programa de Auditoría		X	
24				SIG-PRO-1.5-001-F-02	Plan de auditoría		X	
25				SIG-PRO-1.5-001-F-03	Lista de verificación		X	
26	9.3	9.3	Revisión por la dirección	SIG-PRO-1.6-001	Procedimiento de revisión por la dirección		X	
27				SIG-PRO-1.6-001-F-01	Acta de reunión		X	
28	10.2	10.2	No conformidad y acciones correctivas	SIG-PRO-1.7-001	Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas		X	
29				SIG-PRO-1.7-001-F-01	Plan de acción para no conformidad			
30		6.1.2	Identificación y evaluación de aspectos ambientales	SIG-PRO-1.8-001	Procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos ambientales			X
31				SIG-PRO-1.8-001- F-01	Matriz de Evaluación de Aspectos Ambientales.		X	
32		6.3	Requisitos legales y otros requisitos	SIG-PRO-1.14-001	Procedimiento de requisitos legales y otros requisitos			X

Ítem	Apartado		Acciones a Integrar	Código	Nombre del documento	Estatus del Documento		
	ISO 9001: 2015	ISO 14001 :2015				No requiere cambio	Actualizar	Elaborar documento
33				SIG-PRO-1.14-001- F-01	Matriz de Requisitos Legales		X	
34		8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	SIG-PRO-1.9-001	Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias			X
35	8.4.1		Registro y evaluación de proveedores	SIG-PRO-1.10-001	Procedimiento para la evaluación de proveedores		X	
36				SIG-PRO-1.10-001-F-01	Ficha de evaluación de proveedores		X	
37				SIG-PRO-1.10-001-F-02	Registro actualizado de proveedores		X	
38	8.7.2		Registro de productos no conformes	SIG-PRO-1.11-001	Procedimiento para el registro de servicios no conformes			X
39		8.1	Control operacional	SIG-PRO-1.12-001	Procedimiento de control de desechos especiales			X
40		7.3	Toma de conciencia	SIG-PRO-1.13-001	Procedimiento de recursos, competencia y toma de conciencia		X	
41	8.1			SIG-PRO-3.1-001	Procedimiento de gestión de solicitudes de subsidio al GLP		X	
42				SIG-PRO-3.1-001-F-01	Menú de trámites	X		

#### 4.4 Manual del Sistema Integrado de Gestión

El manual del Sistema Integrado de Gestión hace referencia en donde se encuentra la información documentada del SIG, los procesos y su interacción. **Ver Apéndice 15.** En los anexos del manual se colocaron los registros necesarios que se deben elaborar: contexto de la organización, política, riesgos y oportunidades, aspectos ambientales, requisitos legales, objetivos y sus respectivos planes de acción para su ejecución.

Así mismo se incluye el manual de procesos y procedimientos, en donde se muestra la interacción de los procesos en el diagrama de nivel 1, la caracterización de los procesos y los procedimientos propuestos para el SIG **ver Apéndice 15.**

#### 4.5 Plan de Acción de Implementación del Sistema Integrado de Gestión

Para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental de la DGS, se propone el plan de acción siguiente:

- **Comunicación:** en esta etapa se propone la reunión de acuerdos con los jefe de la DGS y realizar el diagnóstico de la organización.
- **Planificación de la implementación:** en esta etapa se elaborará el plan para la integración del sistema de calidad y ambiental.
- **Determinar las competencias de formación:** diseñar el SIG y capacitar al personal sobre las generalidades del sistema de gestión de calidad y ambiental.
- **Identificación de procesos y necesidad de documentación:** mapear los procesos de la Dirección General de Subsidios.
- **Documentar el SIG:** Realizar el análisis del contexto de la organización y partes interesadas; determinación del alcance y pensamiento estratégico, elaborar la política

integrada, determinar los roles y responsabilidades, elaborar matriz de riesgos y acciones para abordarlos, establecer los objetivos y los planes para alcanzarlos, establecer los planes de capacitaciones y toma de conciencia, elaborar documentación de SGI, establecer los procesos para la identificación de los aspectos ambientales, realizar la evaluación de proveedores que cumplan con el SGI, elaborar los procedimientos de auditoría, revisión por la dirección, tratamiento de no conformidades.

- **Implementación:** en esta etapa se realizará la divulgación y los indicadores del SIG.
- **Auditoría:** se elaborará el programa y plan de auditoría, realización de la auditoría, presentar los resultados de la auditoría (no conformidades y oportunidades de mejora, posteriormente darle seguimiento a éstos y el plan de acción de mejora.
- **Revisión por la dirección:** en esta etapa se realizará la revisión por la dirección, comunicar los resultados.
- **Mejora continua:** implementar acciones de mejora continua.

**Tabla 25**  
*Cronograma de implementación del SIG*

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015)												
Dirección General de Subsidios(DGS)												
OBJETIVO DE LA MEJORA												
Materia	Año	Motivación										
Calidad y ambiental	2025	Tiempos tardados de resolución de las solicitudes de subsidio										
Alcance	Objetivo	Resultados										
Aplica para los procesos de gestión de calidad y ambiental, planeación estratégica, gestión de solicitudes de subsidio y gestión de archivo	Implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental en la DGS.	Mejorar la satisfacción de los clientes a través de la reducción de los tiempos de resolución.										
Líder del Proyecto	Riesgos Identificados											
Jefe de Departamento de Estrategia	Políticas de gobierno con otros prioridades.	Gestor de Calidad Infraestructura Instalaciones de las oficinas de las DGS. Computadora, impresora, fotocopidora, equipo de comunicación. Mobiliario y equipo de oficina. Ambiente de trabajo Espacio y condiciones físico ambientales adecuadas. Lima laboral colaborativo.										

CRONOGRAMA -2025																																
No.	ETAPA	ACTIVIDAD	Duración en semanas	Responsable	Meses																											
					Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8																				
					sem1	sem2	sem3	sem4	sem1	sem2	sem3	sem4	sem1	sem2	sem3	sem4	sem1	sem2	sem3	sem4	sem1	sem2	sem3	sem4	sem1	sem2	sem3	sem4	sem1	sem2	sem3	sem4
1	COMUNICACIÓN	Reunión de acuerdos con los jefes de la DGS	1	Jefes DGS, Gestor de calidad ambiental	■																											
		Realizar diagnóstico de la organización	2			■	■																									
2	PLANIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN	Elaborar el plan para la integración de los sistemas	1				■																									
3	DETERMINAR LAS COMPETENCIAS DE FORMACIÓN	Diseño del SGI	1					■																								
		Capacitación del personal en SGC y SGA	4					■	■	■	■																					
4	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN	Mapeo de los procesos de la organización	1							■																						
5	DOCUMENTAR EL SGI	Realizar el análisis del contexto de la organización y partes interesadas; determinación del alcance y pensamiento estratégico.	1								■																					
		Elaborar la política integrada, Determinar los roles y responsabilidades	1									■																				
		Elaborar matriz de riesgos y acciones para abordarlos	1										■																			
		Establecer los objetivos y los planes para alcanzarlos	2											■	■																	
		Establecer los planes de capacitaciones y toma de conciencia	2												■	■																
		Elaborar documentación de SGI	4													■	■	■	■													
		Establecer los procesos para la identificación de los aspectos ambientales	1															■														
	Realizar la evaluación de proveedores que cumplan con el SGI	1															■															
	Elaborar los procedimientos de auditoria, revisión por la dirección, tratamiento de no conformidades.	1																■														
6	IMPLEMENTACIÓN	Realizar la divulgación del SGI	1																													
		Establecer los indicadores del SGI	1																													
7	AUDITORÍA	Elaborar programa y plan de auditoria	1																													
		Realización de auditoria	2																													
		Presentar resultados de la auditoria( hallazgos y oportunidades de mejora)	2																													
	Darle seguimiento a los hallazgos y plan para las acciones de mejora	2																														
8	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Realizar la revisión por la dirección	1																													
		Comunicar los resultados de la revisión por la dirección	1																													
9	MEJORA CONTINUA	Implementar acciones para la mejora continua	1																													

Nota: elaboración propia.

El presupuesto requerido para la implementación del SIG, es el siguiente:

**Tabla 26**

*Presupuesto para la implementación de SIG*

<b>Honorarios Profesionales</b>			<b>COSTO TOTAL</b>
Jefes DGS (\$12.5 /Hora*16 horas*32 semanas)	2	\$6,400	\$ 12,800
Gestor del SIG (\$8 /Hora*16 horas*32 semanas)	1	\$4,096	\$4,096
<b>Sub Total</b>			<b>\$16,896</b>
<b>Materiales de Oficina Básicos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unit</b>	<b>Total</b>
Computadora portátil básica	2	\$	\$ 1,200.00
Impresor multifuncional canon	1	\$	\$ 200.00
Papelería y útiles de oficina	varios	\$	\$ 100.00
<b>Sub Total</b>			<b>\$ 1,500.00</b>
<b>Indirectos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unit</b>	<b>Total</b>
Seminarios, Talleres, otros	varios	\$ 100.00	\$ 100.00
Imprevistos varios		\$	\$ 300.00
<b>Sub Total</b>			<b>\$ 400.00</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>			<b>\$ 18,796.00</b>

*Nota:* elaboración propia.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Al culminar la investigación sobre el diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental (SIG) en la Dirección General de Servicios (DGS), se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico del cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, realizado mediante visitas in situ, entrevistas con autoridades, jefaturas y personal operativo, así como la revisión de la documentación vigente, evidenció que el sistema de gestión de la calidad cumple en un 100%. En contraste, el cumplimiento en materia ambiental alcanza un 28%, lo cual indica la necesidad de fortalecer esta área para alcanzar la integración efectiva del sistema.
- El cumplimiento de la legislación aplicable, se identificó un nivel de conformidad del 90% en los aspectos generales de la organización, y un 60% en los relacionados con la gestión ambiental. Estos resultados constituyen una base sólida para implementar acciones que mejoren el desempeño ambiental y la calidad de los servicios ofrecidos por la DGS.
- El diseño del SIG permitió establecer una metodología estructurada para la revisión y mejora de los procesos, mediante la caracterización de los procesos clave y la definición de indicadores de desempeño, lo cual facilitará su seguimiento y evaluación continua.
- La estructura documental existente en la organización sirvió como base para desarrollar la documentación complementaria en materia ambiental y para consolidar la información necesaria para la integración del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, fortaleciendo así la gestión organizacional de manera integral.

## 5.2 Recomendaciones

A partir del diagnóstico realizado sobre el Sistema Integrado de Gestión en la Dirección General de Servicios (DGS), se proponen las siguientes recomendaciones:

- Retomar e implementar la propuesta de diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) desarrollada en el presente trabajo de graduación, basada en los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Su adopción contribuirá al cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales, permitirá una mejor optimización de los recursos y fortalecerá la imagen institucional de la DGS.
- Dar continuidad a los esfuerzos para garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, especialmente en los ámbitos ambiental y de calidad, con el fin de mejorar el desempeño organizacional y reducir los riesgos asociados al incumplimiento normativo.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación continua de los indicadores definidos en la caracterización de los procesos clave, a fin de asegurar una gestión eficaz basada en resultados medibles y orientada a la mejora continua.
- Utilizar como base la propuesta documental diseñada para la gestión ambiental y su integración con el sistema de calidad, con el propósito de consolidar una gestión más eficiente, sistemática y coherente, que contribuya a la mejora de los servicios prestados por la Dirección General de Subsidios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N.º 1985. (2022): *Creación de la Dirección General de Subsidios*. 01 de diciembre de 2022. Diario Oficial N.º 228, Tomo N.º 437.
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N.º 907. (2024): *Lineamientos y criterios para la administración del subsidio al GLP para consumo doméstico*. 02 de mayo de 2024.
- Asociación Española de Normalización (AENOR). (2005). *Guía para la integración de sistemas de gestión (UNE 66177:2005)*.
- Asociación Española de Normalización (AENOR). (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos (UNE-EN ISO 9001:2015)*.
- Asociación Española de Normalización (AENOR). (2015). *Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso (UNE-EN ISO 1401:2015)*.
- Asociación Española de Normalización (AENOR). (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario (UNE-EN ISO 9000:2015)*.
- Bocanegra Martínez, M., & Ochoa Restrepo, J. (2016). *Diseño de un sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 para la empresa de transporte público Flota Andina Limitada de Bogotá* [Tesis de grado]. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Calsio, N., & Pardo, J. (2018). *Guía práctica para la integración de Sistemas de Gestión*. España: AENOR internacional.
- Cabrera, A. (3 de octubre 2024). *Gobierno garantiza en presupuesto 2025 los subsidios para energía, pasaje y gas*. Diario El Salvador. <https://diarioelsalvador.com/gobierno-garantiza-en-presupuesto-2025-los-subsidios-para-energia-pasaje-y-gas/574866/>

- Colindres Martínez, Y., & Trejo de Reina, J. (2020). *Diseño de un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015 de gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 de gestión ambiental, aplicado en cadena de hoteles Villa Serena. San Salvador* [Tesis de Maestría], Universidad de El Salvador.
- Cortés Ábrego, A. (2023). *Propuesta de diseño para la integración de sistemas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015* [Tesis de Maestría], Universidad Don Bosco.
- Decreto N.º 856. (2018). *Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)*. Asamblea Legislativa de El Salvador. 13 de febrero de 2018. Diario Oficial N.º 30, Tomo N.º 418.
- Decreto N.º 20. (2012). *Normas Técnicas de Control Interno*. 23 de octubre de 2012. Diario Oficial N.º 198, Tomo N.º 397.
- Decreto N.º 233. (1998). *Ley de Medio Ambiente*. Asamblea Legislativa de El Salvador. 04 de mayo de 1998. Diario Oficial N.º 79, Tomo N.º 339.
- Decreto N.º 42. (2000). *Reglamento Especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos*. 31 de mayo de 2000. Asamblea Legislativa de El Salvador.
- Decreto N.º 527. (2020). *Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje*. Asamblea Legislativa de El Salvador. 27 de febrero de 2020. Diario Oficial N.º 40, Tomo N.º 426.
- Decreto N.º 2. (2023). *Reglamento de la Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje*. Asamblea Legislativa de El Salvador. 1 de diciembre de 2023. Diario Oficial N.º 226, Tomo N.º 441.

Decreto Legislativo N°. 257. (2021): *Ley Transitoria para la Estabilización de las Tarifas del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros*. Asamblea Legislativa de El Salvador.

<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/C27E4E1D-68DE-4ECB-BA4E-CC27C197842A.pdf>

Dirección General de subsidios (DGS). (2025). *Procedimiento de gestión de solicitudes de subsidio al GLP* (4<sup>a</sup>.ed).

García Gutiérrez, E., & Lizama Sosa, D. (2022). *Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad NTS ISO 9001:2015 y ambiental NTS ISO 14001:2015 aplicable al proceso de distribución de suministros de restaurantes, S.A. de C.V. Soyapango* [Tesis de Maestría], Universidad de El Salvador.

Polo Avilés, M. V. (2015). *Evaluación del subsidio al gas licuado de petróleo en el Ecuador* [Tesis de maestría], Universidad de Cuenca. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/9a2b809f-4d40-42ce-8bf2-96f6f3d0d6ab>

Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales* (38.<sup>a</sup> ed.). Plaza y Valdés, S.A de C.V.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, P. A. (2014). *Metodología de la investigación* (6<sup>o</sup> edición). México, McGraw-Hill.

Subsidio (22 de junio 2025). *Wikipedia*. <https://es.wikipedia.org/wiki/Subsidio>

Unidad de Gestión Documental y Archivos. (2019). *Guía de Archivo*. <https://transparencia.mh.gob.sv/downloads/pdf/700-UAIP-IF-2019-11092.pdf>

## BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo Ejecutivo 1136. (2010). *Modificar el mecanismo de pago del subsidio al GLP y entregarlo de manera directa a los hogares que califiquen como beneficiarios.*

Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N° 2246. (2024). *Actualización de estructura organizativa DGS.* 14 de noviembre 2024.

Becker Howard (2016). *Manual de escritura para científicos sociales. Cómo empezar y terminar una tesis, un libro o un artículo.* (3ª. ed.) 2ª Reimpresión. Siglo Veintiuno Editores. Buenos Aires, Argentina.

Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis* (1ª. ed.) Cengage Learning Latinoamérica: Ciudad de México.

Mancheno Cardenas, M. (2013). *Plan para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad en la empresa Parmalat del Ecuador.* [Tesis inédita de maestría]. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca-Ecuador.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4105/1/UPS-CT002590.pdf>

Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales.* Limusa Noriega Editores.

## Anexo 1

### Carta dirigida a Sujeto de Estudio



Ciudad Universitaria  
"Dr. Fabio Castillo Figueroa"  
Final Av. Mártires del 30 julio,  
San Salvador, El Salvador

Maestría en Sistemas  
Integrados de Gestión de  
Calidad  
[masig..economia@ues.edu.sv](mailto:masig..economia@ues.edu.sv)  
Teléfono: 2521-0176

Ciudad Universitaria, 17 de julio de 2025

Estimado  
Ing. Juan Francisco Grande Álvarez  
Director General de Subsidios  
Ministerio de Hacienda  
Presente

Reciba un cordial saludo de la Dirección de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

Por este medio respetuosamente solicito la atención del(la)s Lic.(a)/Ing.(a)/Dr.(a) **ARANZAMENDI ZELADA, VILMA HAYDEÉ (AZ04008) y CARDONA RODRÍGUEZ, GUSTAVO ALBERTO (CR08021)**, estudiante(s) egresados(s) de la **MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)** de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, quién(es) se encuentra(n) en la **etapa de identificar el tema preliminar de trabajo de graduación y formular el respectivo anteproyecto**, el cual debe considerar las siguientes características:

- a) Orientado a la realidad nacional.
- b) Con utilidad social, es decir de preferencia beneficiar a un sector del país y no a una organización en particular.
- c) Enfocado en investigación aplicada, con apego práctico.
- d) Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final.
- e) Con una redacción estructurada, lógica, sencilla y de fácil comprensión, según normas APA.
- f) Aplicación de una metodología adecuada y coherente con un trabajo de investigación de nivel de maestría.
- g) Libre de errores de ortografía y gramática.
- h) Apegado a criterios éticos y de profesionalismo de un trabajo de esta naturaleza.

Dicho trabajo de graduación debe enfocarse en términos generales en los sistemas integrados de gestión (por ejemplo: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, etc.) en base a normas internacionales y/o la reglamentación aplicable, como mínimo en dos ámbitos de gestión y se desarrollará en un período mínimo de 6 meses y un máximo de 12 meses. A partir de los resultados de la investigación del trabajo de graduación aplicado a la organización sujeto del estudio, el análisis e interpretación los resultados de la etapa de campo, los maestrantes procederán a la realización de una propuesta de sistema integrado de gestión aplicado a la organización sujeto del estudio con enfoque de consultoría empresarial.

Como tema de su trabajo de graduación el/la/los(as) maestrante(s) ha(n) identificado el siguiente como propuesta preliminar **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 APLICADO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS/MINISTERIO DE HACIENDA."**, para lo cual, **en los casos de aplicación a una organización determinada, se requiere carta formal de "consentimiento informado" declarando de forma explícita el conocimiento y aceptación de los siguientes términos, de preferencia por un nivel de dirección o gerencial de la organización sujeto del estudio:**

- La empresa u organización debe asegurar el trabajo de campo de los maestrantes para la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa de la investigación / consultoría mediante



Ciudad Universitaria  
"Dr. Fabio Castillo Figueroa"  
Final Av. Mártires del 30 julio,  
San Salvador, El Salvador

Maestría en Sistemas  
Integrados de Gestión de  
Calidad  
[masig..economia@ues.edu.sv](mailto:masig..economia@ues.edu.sv)  
Teléfono: 2521-0176

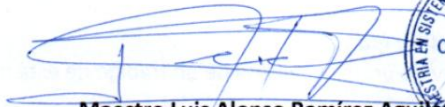

la realización de entrevistas, encuestas, observación de procesos y actividades, revisión de documentos y registros, informes, entre otras metodologías y herramientas para tener acceso a fuentes documentales y no documentales, con la participación activa de personal clave de la organización, mediante un plan de visitas debidamente organizado y consensuado para asegurar la viabilidad de la investigación en la etapa metodológica y de obtención de la información requerida del sujeto de estudio, acorde al anteproyecto formulado y aprobado al inicio del trabajo de graduación.

- El documento final del trabajo de graduación con sus diferentes apartados de marco referencial, marco teórico, marco metodológico y resultados de la investigación y la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión, entre otros apartados de un documento académico aplicado a nivel de maestría, será de dominio público, a través de su publicación y las consultas en las bibliotecas de la Facultad de Ciencias Económicas y de la Universidad de El Salvador y en los diferentes repositorios institucionales u otras fuentes de la red de internet.

El(la)(los)(las) maestrante(s) se compromete(n) a entregar los diferentes productos resultantes del trabajo de graduación como documento final de tesis y/o entregables parciales del proyecto de trabajo de graduación a la empresa u organización sujeto del estudio, una vez sean aprobados por la Coordinación MASIG acorde al Proceso de Seminario de Trabajo de Graduación correspondiente.

No omito manifestar el agradecimiento por la atención a la presente.

Atentamente,

**Maestro Luis Alonso Ramírez Aguilar**  
Coordinador MASIG – FCE - UES  
[masig.economia@ues.edu.sv](mailto:masig.economia@ues.edu.sv)

**Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)**  
**Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador**

NOTA: Las actividades de investigación para el anteproyecto se iniciaron en el mes de marzo de 2025.  
c.c.: Expediente(s) alumno(s)

**Anexo 2***Carta de Consentimiento Informado del Sujeto de Estudio*

MINISTERIO DE HACIENDA

San Salvador, 11 de marzo de 2025

**Estimado M.Sc. Luis Alonso Ramírez Aguilar**  
*Coordinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad*

*Presente,*

*Por este medio aceptamos que, Inga. Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada (AZ04008) e Ing. Gustavo Alberto Cardona Rodríguez (CR0821) estudiantes egresados de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad de la Universidad de El Salvador, realicen el trabajo de graduación en la Dirección General de Subsidios cuyo tema preliminar es el siguiente: Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y Ambiental ISO 14001:2015, aplicado a la Dirección General de Subsidios(DGS) del Ministerio de Hacienda(MH), teniendo en cuenta que el documento final será de dominio público a través de las consultas en las Bibliotecas de la Universidad de El Salvador y la red de internet.*

*Sin otro particular a que referirnos.*

*Atentamente,*

*Inga. Melissa Inés Alvarenga Velásquez*  
*Subdirectora General de Subsidios*



*Ing. Juan Francisco Granle Álvarez*  
*Director General de Subsidios*



Boulevard de Los Héroes, No. 1231, Edificio Secretaría de Estado, Distrito de San Salvador.  
 Commutador 2244-3000 Teléfono directo: 2244-3780

CERTIFICADA BAJO LAS NORMAS ISO 9001 POR LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN





**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**Apéndice 1**

*Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación*

DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, LA DGS/MH						
<i>Análisis organizacional de los errores en las resoluciones emitidas en la DGS</i>						
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	SÍNTOMAS Y SIGNOS	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN
Descripción o antecedentes de la situación problemática. <b>Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)</b>	Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación.	Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados. <b>Por qué está ocurriendo</b>	Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas. <b>Que es lo que está ocasionando (efectos o consecuencias)</b>	Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos	Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar	Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones
	<b>Variables</b>					
	<b>Dependientes</b>	<b>Independientes</b>				
	Sistema de Gestión de la calidad y sistema de gestión ambiental	Calidad en los procesos, protección ambiental y disminuir la contaminación.				
La DGS tiene la problemática de tiempos tardados de resolución, pocos controles en los procesos, falta de automatización en los procesos, no se tiene una estructura documental de gestión ambiental y hay ausencia de un sistema integrado de gestión, todo lo anterior conlleva al incumplimiento de la legislación aplicable, de los requisitos del sistema de gestión y el aumento de impactos ambientales, así como los errores en los ingresos de las solicitudes, el incremento de reprocesos, la insatisfacción de los solicitantes y el daño a la imagen de la institución.	-Clientes insatisfechos -Ausencia de un sistema Integrado de Gestión -Ausencia de estructura documental ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de controles en los procesos.</li> <li>• No se gestionan los aspectos ambientales.</li> </ul>	Se cometen errores en los procesos causando atraso en la gestión de tramites de resolución de subsidios que genera insatisfacción en los usuarios de la DGS, así mismo no se está gestionando los aspectos ambientales con lo cual no se asegura el cumplimiento de las normativas relacionadas.	Diseñar controles en los procesos para evitar errores y optimizar los tiempos de resolución de las solicitudes de subsidio, además de realizar una adecuada gestión de los aspectos ambientales	¿De qué manera el Diseño un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 Gestión de Calidad e ISO 14001:2015 ¿Gestión Ambiental, contribuiría a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios?	1.¿Cuál es la situación actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de la prestación de los servicios? 2.¿Cuál es el nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y ambiental en el desempeño de las actividades de la DGS? 3.¿Cuáles son los métodos de seguimiento y medición referente al control operacional para mejorar la calidad de los servicios que brinda la DGS? 4.¿Cuál es la estructura documental para mejorar la prestación de los servicios de la DGS?

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pag. 17

## Apéndice 2

### Matriz de Conceptualización de Variables

MATRIZ DE CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES		
Variables	Conceptual	Medición (Cualitativa o cuantitativa)
<b>Nivel de cumplimiento de requisitos</b>	Grado de cumplimiento de necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (ISO 9000:2015, p.25).	% de grado de cumplimiento de los requisitos de las normas. <b>Variable cuantitativa.</b>
<b>Aspectos e impactos ambientales</b>	<b>Aspecto ambiental:</b> Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúan o pueden interactuar con el medio ambiente. <b>Impacto ambiental:</b> cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales. (ISO 14001:2015, p. 13).	# de aspectos e impactos ambientales identificados. <b>Variable cualitativa.</b>
<b>Requisito legal</b>	Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo (ISO 14001:2015, p.26).	% de requisitos legales identificados y evaluados. <b>Variable cuantitativa.</b>
<b>Satisfacción del cliente</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (ISO 9000:2015, p. 31)	Encuesta de satisfacción de los usuarios. <b>Variable cuantitativa.</b>
<b>Cumplimiento de tiempos de resolución</b>	El cumplimiento de tiempos de resolución hace referencia a la capacidad de una organización para responder dentro de los plazos establecidos (DGS, 2025).	Resoluciones entre los tiempos reales de las resoluciones en un periodo de tiempo determinado. <b>Variable cuantitativa.</b>
<b>Procesos</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (ISO 9000:2015, p. 22).	Plan Operativo Anual (POA) y el cumplimiento real. <b>Variable cuantitativa.</b>
<b>Información documentada</b>	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene (ISO 9000:2015, p.30).	% de información documentada identificada. <b>Variable cuantitativa.</b>



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**Apéndice 3**

*Matriz de Consistencia Maco Referencial*

DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, DGS/MH					
Análisis organizacional de los errores en las resoluciones emitidas en la DGS					
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
				VARIABLES	Medición (indicadores)
<p><i>Descripción o antecedentes de la situación problemática.</i></p> <p><b>Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)</b></p>	<p><i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa y definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i></p>	<p><i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i></p>	<p><i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i></p>	<p><i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i></p>	<p><i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i></p>
<p><i>La DGS tiene la problemática de tiempos tardados de resolución, pocos controles en los procesos, falta de automatización en los procesos, no se tiene una estructura documental de gestión ambiental y hay ausencia de un sistema integrado de gestión, todo lo anterior conlleva al incumplimiento de la legislación aplicable, de los requisitos del sistema de gestión y el aumento de impactos ambientales, así como los errores en los ingresos de las solicitudes, el incremento de reprocesos, la insatisfacción de los solicitantes y el daño a la imagen de la institución.</i></p>	<p><i>¿De qué manera el Diseño un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 Gestión de Calidad e ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, contribuiría a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios?</i></p> <hr/> <p><i>1.¿Cuál es la situación actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de la prestación de los servicios?</i></p> <p><i>2.¿Cuál es el nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y ambiental en el desempeño de las actividades de la DGS?</i></p> <p><i>3.¿Cuáles son los métodos de seguimiento y medición referente al control operacional para mejorar la calidad de los servicios que brinda la DGS?</i></p> <p><i>4.¿Cuál es la estructura documental para mejorar la prestación de los servicios de la DGS?</i></p>	<p><b>Objetivo general</b>  <i>Diseñar un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 gestión de calidad e ISO 14001:2015 gestión ambiental, que contribuya a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios.</i></p> <p><b>Objetivos específicos</b>  <i>1.Evaluar el cumplimiento actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, para proponer mejoras en la prestación de los servicios de la DGS.</i>  <i>2.Evaluar el nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y otros requisitos pertinentes, para mejorar el desempeño ambiental y de calidad de los servicios prestados por la DGS.</i>  <i>3.Identificar los métodos de seguimiento y medición aplicables a los procesos claves con el fin de contribuir a mejorar la calidad de los servicios que brinda la DGS.</i>  <i>4.Diseñar la estructura documental para apoyar la gestión y mejora de los servicios de la DGS.</i></p>	<p><b>Hipótesis general</b>  <i>El Diseño un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 gestión de calidad e ISO 14001:2015 gestión ambiental, contribuirá a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios.</i></p> <p><b>Hipótesis específicas</b>  <i>1.La evaluación del cumplimiento actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, ayudará a proponer mejoras en la prestación de los servicios de la DGS.</i>  <i>2.La evaluación del nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y otros requisitos pertinentes, mejorará el desempeño ambiental y de calidad de los servicios prestados por la DGS.</i>  <i>3.La identificación de los métodos de seguimiento y medición aplicables a los procesos claves mejorará la calidad de los servicios que brinda la DGS.</i>  <i>4.El diseño de la estructura documental apoyará la gestión y mejora los servicios de la DGS.</i></p>	<p><i>Nivel de cumplimiento de requisitos.</i></p> <p><i>Aspectos e impactos ambientales.</i></p> <p><i>Cumplimiento Legal.</i></p> <p><i>Satisfacción de los clientes</i></p> <p><i>Cumplimiento de los tiempos de resolución.</i></p> <p><i>Procesos.</i></p> <p><i>Información Documentada.</i></p>	<p><math display="block">NCC = \frac{\text{requisitos cumplidos ISO 9001}}{\text{total requisitos}} \times 100</math></p> <p><math display="block">NCA = \frac{\text{requisitos cumplidos ISO 14001}}{\text{total requisitos}} \times 100</math></p> <p><math display="block">CL = \frac{\text{requisitos legales cumplidos}}{\text{total de requisitos legales}} \times 100\%</math></p> <p><math display="block">SC = \frac{\text{clientes satisfechos}}{\text{clientes atendidos}} \times 100\%</math></p> <p><math display="block">CTR = \frac{\text{Cantidad de casos resueltos en tiempo}}{\text{cantidad de casos recibidos}} \times 100\%</math></p> <p><math display="block">PRO = \frac{\text{Cumplimiento real del POA}}{\text{cumplimiento programado del POA}} \times 100</math></p> <p><math display="block">ID = \frac{\text{requisitos cumplidos}}{\text{total requisitos}} \times 100\%</math></p>

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 170.

## Apéndice 4

### Viabilidad Técnica

San Salvador, 07 de marzo de 2025

**Estimado MSc. Luis Alonso Ramírez Aguilar**  
Director  
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad - MASIG  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de El Salvador  
Teléfono directo +503 2521 0175  
Correo electrónico: Luis.ramirez@ues.edu.sv

Presente,

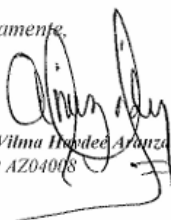
Por este medio nosotros, Inga. **Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada (AZ04008)** e Ing. **Gustavo Alberto Cardona Rodríguez (CR0821)** estudiantes egresados de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad de la Universidad de El Salvador, presentamos la propuesta de trabajo de graduación en la Dirección General de Subsidios cuyo tema preliminar es el siguiente: *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y Ambiental ISO 14001:2015 aplicado la Dirección General de Subsidios(DGS) del Ministerio de Hacienda (MH)*, declaramos que contamos con la competencia técnica para realizar la investigación propuesta, y nos comprometemos a lo siguiente:.

- Desarrollar las actividades propuestas en los tiempos establecido con excelencia académica a nivel de maestría.
- Utilizar citas y referencias completas, respetando los derechos de autor de las fuentes consultadas.

Sin otro particular a que referirnos.

Atentamente,


Inga. **Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada**  
Carnet AZ04008



Ing. **Gustavo Alberto Cardona Rodríguez**  
Carnet CR 08021




**Apéndice 5**  
*Guía de Observación*

 <b>Guía de Observación DGS</b>			
Fecha: 18/06/2025		Lugar/unidad: Ventanilla de Atención Ciudadana San Salvador	
<b>Objetivo:</b> Observar el proceso de solicitud de subsidio al GLP para diseñar los controles necesarios para mejorar el servicio.			
<b>Criterios a Evaluar</b>			
<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Respaldo de Documentación o evidencias</b>	<b>Descripción de las Actividades</b>
Solicitud de Subsidio	Técnico de Atención Ciudadana	Solicitud de subsidio con los documentos del solicitante.	Se registra la información del solicitante, para realizarle una visita al hogar posteriormente.
Verificación de información en campo	Gestores de beneficios	Solicitud de subsidio completa.	Completar la información socioeconómica del hogar.
Captura de datos	Técnicos de Verificación y Captura de Datos	Información de la solicitud digitada.	Revisar la consistencia de la información y la ingresa en el sistema GLPWEBV2.
Resolución del subsidio	Administrador de Base de Datos	Base mensual de beneficiarios de subsidio al GLP.	Cada fin de mes se corre la base de datos para incorporar los nuevos beneficiarios que cumplen con los requisitos de incorporación.

## Apéndice 6

### Guía de Entrevista

Guía de Entrevista	
	Guía de Entrevista
<b>Fecha:</b> 23/06/2025	Personal entrevistado: Alta Dirección/ Técnico de Área de Gestión de Calidad/Personal Operativo
<b>Objetivo:</b> Determinar la información documentada con la que cuentan, planeación estratégica, cumplimiento del POA, indicadores, cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.	

N°	Preguntas (Alta Dirección)	Respuesta
1	¿La organización cuenta actualmente con un plan estratégico formalmente documentado? Y ¿Con qué frecuencia se actualiza el plan estratégico?	Si y se actualiza cada 5 años
2	¿Considera que la misión y visión de la organización están claramente definidas y compartidas a todos los niveles de la organización?	Si

N°	Preguntas (Alta Dirección)	Respuesta
3	¿Los valores organizacionales influyen activamente en la toma de decisiones estratégicas?	Si
4	¿Se cuentan con objetivos de calidad?	Si
5	¿Se cuenta con misión, visión y valores? ¿Éstos se comunican a los miembros de la organización?	Si
6	¿Se realizan diagnósticos internos (análisis FODA, recursos, capacidades, procesos)?	Si
7	¿Existen objetivos estratégicos claramente definidos, medibles y alineados con la misión?	Si
8	¿Se cuentan con indicadores de desempeño? ¿Y se le da seguimiento?	si
9	¿Existe una cultura organizacional que apoye la ejecución de las estrategias?	Si
10	¿Se tiene un Sistema de Gestión en la organización basado en normas internacionales?	Si, en ISO 9001:2015

N°	Preguntas (Alta Dirección)	Respuesta
11	¿Cuentan con política de calidad o ambiental? Y ¿Cómo se comunica?	Política de calidad si, se comunica por correo.
12	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades de calidad y ambiental?	De calidad si
13	¿Se han identificado los aspectos ambientales más significativos derivados de los servicios que brindan?	No
14	¿Se realizan reuniones del comité de calidad y ambiental?	Comité de calidad Si
15	¿Se tienen documentados los procesos de los servicios que brinda la organización?	Si
16	¿Cuándo realizaron la última auditoría interna del sistema de gestión de calidad y ambiental?	Junio 2025 de calidad
17	¿Se han identificado oportunidades de mejora derivados de las auditorías (si se realizaron)?	Si
18	¿Se realiza la evaluación a los proveedores?	Si

**Apéndice 7***Listado de chequeo ISO 9001:2015*

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>			<b>100%</b>			
La organización debe determinar:						
Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad		<b>X</b>			FODA y seguimiento a las estrategias derivadas de dicho análisis.	
Realiza seguimiento y revisión de dichas cuestiones internas y externas		<b>X</b>				
		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>			<b>100%</b>			
La organización debe determinar:						
a. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad;		<b>X</b>			Matriz con las partes interesadas que se ven afectadas y las expectativas de cada una de ellas	
los requisitos de estas partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.		<b>X</b>				
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		<b>X</b>				
		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		<b>100%</b>				
Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:						
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance		<b>X</b>			Si se ha definido el alcance del SGC para el MH	
a. Las cuestiones externas e internas referidas en 4.1;		<b>X</b>				
b. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes referidos en el apartado 4.2;		<b>X</b>				
c. Los productos y servicios de la organización;		<b>X</b>				
El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada estableciendo:		<b>X</b>				
Los tipos de productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad;		<b>X</b>				
La justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.		<b>X</b>				
		<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>		<b>100%</b>				

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<p><b>4.4.1</b> La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional</p>		<b>X</b>			Mapa de procesos, Manual del SGC, Procedimientos, POA, Servicios publicados Manual de Organización, ficha de procesos, plan de control, planes de calidad, instrucciones de trabajo	
<p>La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:</p>		<b>X</b>				
<p>a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;</p>		<b>X</b>				
<p>b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;</p>		<b>X</b>				
<p>c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;</p>		<b>X</b>				
<p>d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;</p>		<b>X</b>				
<p>e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;</p>		<b>X</b>				
<p>f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;</p>		<b>X</b>				
<p>g) valorar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;</p>		<b>X</b>				
<p>h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.</p>		<b>X</b>				
<p><b>4.4.2</b> En la medida en que sea necesario, la organización debe:</p>						

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;		X			Procedimientos operativos	
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		X				
		12	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

5. LIDERAZGO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>		<b>100%</b>				
<b>5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad</b>						
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:						
a) asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X			Informe de revisión anual de	

5. LIDERAZGO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
b) asegurando que se establezcan para el sistema de gestión de la calidad la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;		X			SGC, PEI, manual de calidad, mapa de procesos, asignación presupuestaria,	
c) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;		X				
d) promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;		X				
e) asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;		X				
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;		X				
g) asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;		X				
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				
i) promoviendo la mejora;		X				
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.		X				
<b>5.1.2</b> Enfoque al cliente						
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:						
a) se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		X				

5. LIDERAZGO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
b) se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;		X			Medición de la satisfacción de los usuarios	
c) se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.		X				
		13	0	0		
<b>5.2 POLÍTICA</b>		<b>100%</b>				
<b>5.2.1</b> Desarrollar la política de la calidad La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:		<b>100%</b>				
a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;		X			Política de calidad comunicada a todos los empleados	
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad		X				
c) incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;		X				
d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X				
<b>5.2.2</b> Comunicar la política de la calidad La política de la calidad debe:						
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;		X				
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;		X				
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.		X				
		7	0	0		

5. LIDERAZGO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>100%</b>				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:		<b>X</b>			Estructura Organizativa MH, descripciones y perfiles de los puestos de trabajo.	
a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;		<b>X</b>				
b) asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas;		<b>X</b>				
c) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);		<b>X</b>				
d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;		<b>X</b>				
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad		<b>X</b>				
		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>TOTAL</b>	0	26	0	0	26	

6. PLANIFICACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		<b>100%</b>				
<b>6.1.1</b> Generalidades					Matriz de riesgos y oportunidades, planes de acción,	
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:		<b>X</b>				
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;		<b>X</b>				
b) aumentar los efectos deseables;		<b>X</b>				
c) prevenir o reducir efectos no deseados;		<b>X</b>				
d) lograr la mejora		<b>X</b>				
<b>6.1.2</b> La organización debe planificar:						
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;		<b>X</b>				
b) La manera de:						
1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;		<b>X</b>				
2) evaluar la eficacia de estas acciones.		<b>X</b>				
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios		<b>X</b>				
		<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>		<b>100%</b>				

6. PLANIFICACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>6.2.1</b> La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión de la calidad.						
Los objetivos de la calidad deben:						
a) ser coherentes con la política de la calidad;		X			Objetivos de calidad	
b) ser medibles;		X				
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;		X				
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		X				
e) ser objeto de seguimiento;		X				
f) comunicarse		X				
g) actualizarse, según corresponda.		X				
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		X				
<b>6.2.2</b> Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:						
a) qué se va a hacer;		X			Hoja Técnica del proyecto, recursos financieros asignados	
b) qué recursos se requerirán;		X				
c) quién será responsable;		X				
d) cuándo se finalizará;		X				
e) cómo se evaluarán los resultados.		X				
		13	0	0		
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>			100%			

6. PLANIFICACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática (véase 4.4). La organización debe considerar:						
a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;		X			Plan de calidad	
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;		X				
c) la disponibilidad de recursos;		X				
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		X				
		4	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	26	

7. APOYO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>7.1 RECURSOS</b>			100%			
<b>7.1.1. Generalidades</b>						
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X			Presupuesto anual	
La organización debe considerar:						
a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;		X				
b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.		X				
<b>7.1.2 Personas</b>						

7. APOYO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.		<b>X</b>			Manuales de organización, perfiles de puestos	
<b>7.1.3</b> Infraestructura						
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos y servicios.		<b>X</b>			Infraestructura MH	
<b>7.1.4.</b> Ambiente para la operación de los procesos						
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		<b>X</b>			Evaluación de clima organizacional	
<b>7.1.5</b> Recursos de seguimiento y medición						
7.1.5.1 Generalidades						
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.		<b>X</b>			Medición de satisfacción, auditorías internas, seguimiento de quejas,	
La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:						
a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;		<b>X</b>				
b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.		<b>X</b>				

7. APOYO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La organización debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos.		X				
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>						
Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:						
a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;	X				N/A	N/A
b) identificarse para determinar su estado;	X					
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	X					
La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	X					
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>						
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X			Procedimientos operativos, instrucciones de trabajo, fichas de procesos,	
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la extensión necesaria.		X				

7. APOYO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		X			perfiles de puestos	
	4	13	0	0		
<b>7.2 COMPETENCIA</b>		100%				
La organización debe:						
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X			Programas de capacitaciones	
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;		X				
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;		X				
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.		X				
	0	4	0	0		
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>		100%				
La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:						
a) la política de la calidad;		X			Afiches de la política en las	
b) los objetivos de la calidad pertinentes;		X				

7. APOYO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;		X			oficinas, correos masivos sobre información relevante	
d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X				
	0	4	0	0		
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>		100%				
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:		100%				
a) qué comunicar;		X			Intranet, correos electrónicos, inducciones del SGC	
b) cuándo comunicar;		X				
c) a quién comunicar;		X				
d) cómo comunicar.		X				
e) quién comunica.		X				
	0	5	0	0		
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		100%				
<b>7.5.1 Generalidades</b>		100%				
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:		100%				
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional		X			Manual de calidad, procedimiento para el control	
b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>						

7. APOYO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado					de información documentada,	
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);		X				
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);		X				
c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.		X				
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>						
<b>7.5.3.1</b> La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:						
a) esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;		X				
b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).		X				
<b>7.5.3.2</b> Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según corresponda:		X				
a) distribución, acceso, recuperación y uso;		X				
b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;		X			Procedimientos operativos	
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);		X				
d) conservación y disposición.		X				
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea adecuado y controlar.		X				

7. APOYO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.		X				
		14	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	44	

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>						
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:		<b>100%</b>				
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;		X			Procedimientos operativos, instrucciones de trabajo, objetivos estratégicos, PEI, POA.	
b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos;		X				
2) la aceptación de los productos y servicios;						
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;		X				

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		X				
e) la determinación y almacenaje de la información documentada en la medida necesaria: 1) para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.		X				
El elemento de salida de esta planificación debe ser adecuado para las operaciones de la organización.		X				
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.		X				
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).		X				
		8	0	0		
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			<b>100%</b>			
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>						
La comunicación con los clientes debe :						
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;		X			Información de los requisitos de los servicios publicados en el portal web,	
b) la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;		X				
c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;		X				

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
d) manipular o controlar las propiedades del cliente;		X			atención a quejas y denuncias	
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		X				
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios</b>						
Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:						
a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;		X			PRO revisión de los requisitos proporcionados por las dependencias	
b) la organización puede cumplir las reclamaciones de los productos y servicios que ofrece.		X				
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</b>						
<b>8.2.3.1</b> La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.		X			PRO revisión de los requisitos proporcionados por las dependencias	
La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:		X				
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;		X				
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;		X				
c) los requisitos especificados por la organización;		X				

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;		X				
e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.		X				
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X				
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		x				
<b>8.2.3.2</b> La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:						
a) sobre los resultados de la revisión;						
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		x				
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>						
La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios		x			Control de cambios en los procedimientos	
		18	0	0		
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
<b>8.3.1 Generalidades</b>						

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior producción de productos y prestación de servicios.	X					
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>						
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:						
a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	X				No se han desarrollado nuevos servicios, si se ha ido modificando la forma de entrega del subsidio desde que se inició hasta la actualidad en donde algunos servicios se brindan a través del centro de llamadas.	
b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	X					
c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	X					
d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;	X					
e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;	X					
f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo;	X					
g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	X					
h) los requisitos para la posterior producción de productos y prestación de servicios;	X					
i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;	X					

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	X					
<b>8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>						
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:	X					
a) los requisitos funcionales y de desempeño;	X					
b) la información proveniente de actividades de diseño y desarrollo previas similares;	X					
c) los requisitos legales y reglamentarios;	X					
d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	X					
e) las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios;	X					
Los elementos de entrada deben ser adecuados para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades. Los conflictos entre elementos de entrada deben resolverse.	X					
Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades.	X					
Deben resolverse las entradas del diseño y desarrollo contradictorios.	X					
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X					
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>						
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:						

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
a) los resultados a lograr están definidos;	X					
b) las revisiones se realizan para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos;	X					
c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	X					
d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;	X					
e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;	X					
f) se conserva la información documentada de estas actividades.	X					
<b>8.3.5 Elementos de salida del diseño y desarrollo</b>						
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:						
a) cumplen los requisitos de las entradas;	X					
b) son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;	X					
c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación;	X					
d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su uso seguro y correcto.	X					
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>						
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios o posteriormente, en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un	X					

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada sobre:						
a) los cambios del diseño y desarrollo;	X					
b) los resultados de las revisiones;	X					
c) la autorización de los cambios;	X					
d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	X					
	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>		<b>100%</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>						
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		X				
La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:		X				
a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		X			Programa anual de compras, evaluación de proveedores	
b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;		X				
c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.		X				

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.		X				
La organización debe conservar la información documentada adecuada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.		X				
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa</b>						
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe:		X			PRO Gestión de adquisición de obra, bienes y servicios.	
a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;		X				
b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;		X				
c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;		X				
d) determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.		X				
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>						

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.		X			Órdenes de compra y contratos, PRO administración y seguimiento de contratos ú órdenes de compra	
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:		X				
a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;		X				
b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios;		X				
c) la competencia, incluyendo cualquier calificación de las personas requerida;		X				
d) las interacciones del proveedor externo con la organización;		X				
e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización;		X				
f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.		X				
	0	20	0	0		
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		<b>100%</b>				
<b>8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</b>						
La organización debe implementar la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas.		X			Procedimientos operativos e instrucciones de trabajo	
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:						
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;		X				

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		X				
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>						
La organización debe utilizar los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.		X			la identificación y trazabilidad del proceso se realiza en el sistema informático donde se puede identificar en qué parte del proceso se encuentra el trámite realizado	
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.		X				
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y		X				
Se debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.		X				
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>						
La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma		X			Procedimientos operativos	
La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.		X				
Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y		X				
conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido.		X				
<b>8.5.4 Preservación</b>						

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		X				
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>						
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		X			Medición de la satisfacción de los usuarios	
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:						
a) los requisitos legales y reglamentarios;		X				
b) las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios;		X				
c) la naturaleza, el uso y la vida prevista de sus productos y servicios;		X				
d) los requisitos del cliente;		X				
e) retroalimentación del cliente;		X				
<b>8.5.6 Control de los cambios</b>						
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.		X			PRO Control de información documentada	
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		X				
		20	0	0		
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			<b>100%</b>			

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		X			Inspecciones de calidad para el seguimiento y si se cumplen los requisitos de los servicios	
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.		X				
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		X				
La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.		X				
		4	0	0		
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>100%</b>				
<b>8.7.1</b> La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.		X			PRO Gestión de acciones correctivas	
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.		X				
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:						

8. OPERACIÓN	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
a) corrección;		X				
b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios;		X				
c) informar al cliente;		X				
d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.		X				
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.		X				
<b>8.7.2</b> La organización debe mantener la información documentada que:		X				
a) describa la no conformidad;		X				
b) describa las acciones tomadas;		X				
c) describa las concesiones obtenidas;		X				
d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.		X				
		11	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>81</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>117</b>	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>		100%				
<b>9.1.1 Generalidades</b>						
La organización debe determinar:						
a) a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir;		X				

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;		X			Se tienen indicadores de medición y se evalúan los resultados	
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;		X				
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		X				
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados.		X				
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>						
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		X			Medición de satisfacción al cliente	
La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		X				
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>						
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la medición.		X			Resultados de las auditorias	
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:						
a) la conformidad de los productos y servicios;		X				
b) el grado de satisfacción del cliente;		X				
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		X				
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		X				
f) el desempeño de los proveedores externos;		X				

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.		X				
		16	0	0		
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>		100%				
<b>9.2.1</b> La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:		X			Auditorías internas	
a) cumple:						
1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;		X				
2) los requisitos de esta Norma Internacional;		X				
b) está implementado y mantenido eficazmente.		X				
<b>9.2.2</b> La organización debe:						
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;		X			Programas de auditorías	
b) para cada auditoría, definir los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría;		X				
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		X				
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;		X				

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;		X				
f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.		X				
		10	0	0		
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		100%				
<b>9.3.1. Generalidades</b>						
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización continuas.		X			Acta de reuniones del comité de calidad	
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>						
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:		X				
a) el estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas;		X				
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;		X				
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:		X				
1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;		X				
2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;		X				
3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;		X				
4) no conformidades y acciones correctivas;		X				
5) resultados de seguimiento y medición;		X				
					Reuniones del comité de calidad (dos al año)	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
6) resultados de las auditorías;		X				
7) el desempeño de los proveedores externos;		X				
d) la adecuación de los recursos;		X				
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);		X				
f) oportunidades de mejora.		X				
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>						
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:		X			Reuniones del comité de calidad (dos al año)	
a) las oportunidades de mejora;		X				
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;		X				
c) las necesidades de recursos.		X				
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		X				
		19	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		45

10. MEJORA	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>10.1 GENERALIDADES</b>		100%				

10. MEJORA	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		X			Formulación y seguimiento de proyectos de mejora e innovación	
Estas deben incluir:						
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;		X				
b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;		X				
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
		4	0	0		
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>100%</b>				
<b>10.2.1</b> Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:						
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;		X			PRO de Gestión de acciones correctivas	
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:		X				
1) la revisión y el análisis de la no conformidad;		X				
2) la determinación de las causas de la no conformidad;		X				
3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;		X				
c) implementar cualquier acción necesaria;		X				
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;		X				

10. MEJORA	N/A	SI	PARCIAL	NO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;		X				
f) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.		X				
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		X				
<b>10.2.2</b> La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:						
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada;		X				
b) los resultados de cualquier acción correctiva.		X				
		<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>		<b>100%</b>				
La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X			Revisiones al sistema de gestión de calidad,	
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.		X			planes de acción para automatizar los procesos y reducir los tiempos de resoluciones de las solicitudes	
		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>18</b>

## Apéndice 8

### Listado de chequeo ISO 14001:2015

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1; NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p><b>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</b> La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.</p>			X	Se conoce el contexto de la DGS sin embargo no se encuentra documentado, solo el de calidad.	0.5
<p><b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b> La organización debe determinar:</p> <p>a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental;</p> <p>b) las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas;</p> <p>c) cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.</p>			X	Se conocen las necesidades y expectativas de los usuario, proveedores, contratistas, entidades gubernamentales y vecinos aledaños para su operación. No se mantienen documentados solo para calidad.	0.5
<p><b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental</b> La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:</p> <p>a) las cuestiones externas e internas a que se hace referencia en el apartado 4.1;</p> <p>b) los requisitos legales y otros requisitos a que se hace referencia en el apartado 4.2;</p> <p>c) las unidades, funciones y límites físicos de la organización;</p> <p>d) sus actividades, productos y servicios;</p> <p>e) su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia. Una vez que se defina el alcance, se deben incluir en el sistema de gestión</p>			X	Si se tiene definido los proceso que están en el alcance, así como los de calidad, pero no se encuentran documentados.	0.5

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
ambiental todas las actividades, productos y servicios de la organización que estén dentro de este alcance. El alcance se debe mantener como información documentada y debe estar disponible para las partes interesadas.					
<b>4.4 Sistema de gestión ambiental</b> Para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. Al establecer y mantener el sistema de gestión ambiental, la organización debe considerar el conocimiento obtenido en los apartados 4.1 y 4.2.			X	Existen procesos dentro de la organización, sin embargo, no se evidencia cuáles son los procesos e interacciones que tienen incidencia en el SGA	0.5
	0	0	4		2.0
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b> La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental: a) asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental; b) asegurándose de que se establezcan la política ambiental y los objetivos ambientales, y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización; c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización; d) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión ambiental estén disponibles; e) comunicando la importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme			X	Se evidencia compromiso por la alta gerencia para cumplir con los requerimientos legales, pero no de un sistema ambiental	0.5

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p>con los requisitos del sistema de gestión ambiental;</p> <p>f) asegurándose de que el sistema de gestión ambiental logre los resultados previstos;</p> <p>g) dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión ambiental;</p> <p>h) promoviendo la mejora continua;</p> <p>i) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.</p>					
<p><b>5.2 Política ambiental</b></p> <p>La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política ambiental que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental:</p> <p>a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios;</p> <p>b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales;</p> <p>c) incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización;</p> <p>NOTA Otros compromisos específicos de protección del medio ambiente pueden incluir el uso sostenible de recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático y la protección de la biodiversidad y de los ecosistemas.</p> <p>d) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos;</p> <p>e) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión ambiental para la mejora del desempeño ambiental.</p> <p>La política ambiental debe:</p>			X	Se evidencio que se está trabajando en una política ambiental, sin embargo, falta la aprobación de la Dirección.	0.5

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<ul style="list-style-type: none"> <li>. mantenerse como información documentada;</li> <li>. comunicarse dentro de la organización;</li> <li>. estar disponible para las partes interesadas.</li> </ul>					
<p><b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b></p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que el sistema de gestión ambiental es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, e</p> <p>b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental, incluyendo su desempeño ambiental.</p>			X	Se cuenta con un organigrama de la organización, sin embargo, no se cuenta detallado cuales son los roles y responsabilidades de cada puesto respecto al sistema de gestión ambiental.	0.5
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>		<b>1.5</b>
<p><b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b></p> <p><b>6.1.1 Generalidades</b></p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los apartados 6.1.1 a 6.1.4. Al planificar el sistema de gestión ambiental, la organización debe considerar:</p> <p>a) las cuestiones referidas en el apartado 4.1;</p> <p>b) los requisitos referidos en el apartado 4.2;</p> <p>c) el alcance de su sistema de gestión ambiental;</p> <p>y determinar los riesgos y oportunidades relacionados con sus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— aspectos ambientales (véase 6.1.2);</li> <li>— requisitos legales y otros requisitos (véase 6.1.3);</li> <li>— y otras cuestiones y requisitos identificados en los apartados 4.1 y 4.2, que necesitan abordarse para:</li> <li>— asegurar que el sistema de gestión ambiental puede lograr sus resultados previstos;</li> <li>— prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que</li> </ul>			X	La DGS no cuenta con los procesos necesarios para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, aspectos ambientales y requisitos legales y otros requisitos, Sin embargo, se han identificado de forma parcial las cuestiones externas e internas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas que servirán como insumo para elaborar la matriz de riesgos.	0.5

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p>condiciones ambientales externas afecten a la organización;</p> <p>— lograr la mejora continua.</p> <p>Dentro del alcance del sistema de gestión ambiental, la organización debe determinar las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental.</p> <p>La organización debe mantener la información documentada de sus:</p> <p>— riesgos y oportunidades que es necesario abordar;</p> <p>— procesos necesarios especificados desde el apartado 6.1.1 al apartado 6.1.4, en la medida necesaria para tener confianza de que se llevan a cabo de la manera planificada.</p>					
<p><b>6.1.2 Aspectos ambientales</b></p> <p>Dentro del alcance definido del sistema de gestión ambiental, la organización debe determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.</p> <p>Cuando se determinan los aspectos ambientales, la organización debe tener en cuenta:</p> <p>a) los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados;</p> <p>b) las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.</p> <p>La organización debe determinar aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.</p> <p>La organización debe comunicar sus aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la organización, según corresponda.</p> <p>La organización debe mantener información documentada de sus:</p>		X		<p>La DGS no cuenta con la información documentada de la identificación de los aspectos ambientales asociados a sus procesos ni los criterios usados para determinar su significancia, ni los aspectos ambientales más significativos.</p>	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<ul style="list-style-type: none"> <li>— aspectos ambientales e impactos ambientales asociados;</li> <li>— criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos;</li> <li>— aspectos ambientales significativos.</li> </ul> <p>NOTA Los aspectos ambientales significativos pueden dar como resultado riesgos y oportunidades asociados tanto con impactos ambientales adversos (amenazas) como con impactos ambientales beneficiosos (oportunidades).</p>					
<p><b>6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos</b></p> <p>La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales;</li> <li>b) determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización.</li> <li>c) tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión ambiental. La organización debe mantener información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos.</li> </ul> <p>NOTA Los requisitos legales y otros requisitos pueden dar como resultado riesgos y oportunidades para la Organización.</p>			X	En la DGS si han identificado algunos requisitos legales aplicables a la organización como los establecidos en la Ley de Medio Ambiente con la conformación de unidades ambientales, sin embargo, no se ha identificado toda la legislación aplicable.	0.5

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p><b>6.1.4 Planificación de acciones</b> La organización debe planificar:</p> <p>a) la toma de acciones para abordar sus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aspectos ambientales significativos</li> <li>2. requisitos legales y otros requisitos</li> <li>3. Riesgos y oportunidades identificados en el apartado 6.1.1.</li> </ol> <p>b) La manera de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Integrar e implementar las acciones en los procesos de su sistema de gestión ambiental (véanse 6.2,7,8 y 9.1) o en otros procesos de negocio.</li> <li>2) Evaluar la eficacia de estas acciones (véase 9.1).</li> </ol> <p>Cuando se planifiquen estas acciones, la organización debe considerar sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales o de negocio.</p>			X	Se realiza de cierta forma al cumplir con los proyectos establecidos para las unidades ambientales se realizan planes para la concientización del reciclaje de papel.	0.5
<p><b>6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos</b> <b>6.2.1 Objetivos ambientales</b> La organización debe establecer objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades. Los objetivos ambientales deben:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ser coherentes con la política ambiental;</li> <li>b) ser medibles (si es factible);</li> </ol>		X		No tiene como evidencia documentada objetivos que tomen en cuenta sus aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros requisitos, y riesgos y oportunidades.	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
c) ser objeto de seguimiento; d) comunicarse; e) actualizarse, según corresponda. La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos ambientales.					
<b>6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales</b> Al planificar cómo lograr sus objetivos ambientales, la organización debe determinar: a) qué se va a hacer; b) qué recursos se requerirán; c) quién será responsable; d) cuándo se finalizará; e) cómo se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el logro de sus objetivos ambientales medibles (véase 9.1.1). La organización debe considerar cómo se pueden integrar las acciones para el logro de sus objetivos ambientales a los procesos de negocio de la organización.		X		No cumple al no tener objetivos del Sistema de Gestión Ambiental en donde se detalle las acciones, los recursos, responsables ni tiempos de finalización.	0
	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		<b>1.5</b>
<b>7 Apoyo</b> <b>7.1 Recursos</b> La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental.			X	La organización asigna recursos monetarios, humano, de formación, en sus presupuestos anuales para el mantenimiento de la unidad ambiental	0.5

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p><b>7.2 Competencia</b> La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos;</p> <p>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencias apropiadas;</p> <p>c) determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental;</p> <p>a) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.</p> <p>NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente, o la contratación o subcontratación de personas competentes.</p> <p>La organización debe conservar información documentada apropiada, como evidencia de la competencia</p>			X	La DGS cuenta con información documentada de las competencias que necesitan las personas (educación, formación o experiencia), pero no relacionadas al desempeño ambiental.	0.5
<p><b>7.3 Toma de conciencia</b> La organización debe asegurarse de que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <p>a) la política ambiental;</p> <p>b) los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo;</p> <p>c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental;</p> <p>d) las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización.</p>			X	Si se realizan acciones para la concientización para el reciclaje y clasificación de la basura, pero no respecto a la política, objetivos.	0.5

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p><b>7.4 Comunicación</b></p> <p><b>7.4.1 Generalidades</b></p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión ambiental, que incluyan:</p> <p>a) qué comunicar;</p> <p>b) cuándo comunicar;</p> <p>c) a quién comunicar;</p> <p>d) cómo comunicar.</p> <p>Cuando establece sus procesos de comunicación, la organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— tener en cuenta sus requisitos legales y otros requisitos;</li> <li>— asegurarse de que la información ambiental comunicada sea coherente con la información generada dentro del sistema de gestión ambiental, y que sea fiable.</li> </ul> <p>La organización debe responder a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión ambiental.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según corresponda.</p>		X		No se cuenta con información documentada de las comunicaciones correspondientes al SGA	0
<p><b>7.4.2 Comunicación interna La organización debe:</b></p> <p>a) comunicar internamente la información pertinente del sistema de gestión ambiental entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el sistema de gestión ambiental, según corresponda;</p> <p>b) asegurarse de que sus procesos de comunicación permitan que las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua.</p>		X		No se cuenta con procesos para la comunicación interna pertinente, que incluya los cambios en el SGA a todos los niveles y funciones	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<b>7.4.3 Comunicación externa</b> La organización debe comunicar externamente información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales y otros requisitos.		X		No se cuenta con procesos para la comunicación externa pertinentes al SGA	0
<b>7.5 Información documentada</b> <b>7.5.1 Generalidades</b> El sistema de gestión ambiental de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión ambiental. NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión ambiental puede variar de una organización a otra, debido a: — el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios; — la necesidad de demostrar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos; — la complejidad de los procesos y sus interacciones, y — la competencia de las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización.			X	No se cuenta con información documentada requerida por ISO 14001:2015. Solo la información relacionada con el sistema de gestión de calidad que servirá como base para su levantamiento.	0
<b>7.5.2 Creación y actualización</b> Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por	X			La información documentada que dispone la DGS esta identificada, descrita con título, fecha, código; también se tiene establecido en que formatos se encuentran y un apartado de revisión y aprobación.	1

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
ejemplo, papel, electrónico); la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.					
<p><b>7.5.3 Control de la información documentada</b></p> <p>La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).</p> <p>Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— distribución, acceso, recuperación y uso;</li> <li>— almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</li> <li>— control de cambios (por ejemplo, control de versión);</li> <li>— conservación y disposición.</li> </ul> <p>La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental, se debe determinar, según sea apropiado, y controlar.</p> <p>NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.</p>	X			La información documentada que la DGS dispone se encuentra disponible para las personas que lo necesiten a través de la intranet y se protege con el registro de información documentada. El departamento de calidad resguarda las últimas versiones de los documentos.	1
	2	3	4		4.0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p><b>8 operación</b></p> <p><b>8.1 Planificación y control operacional</b></p> <p>La organización debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones determinadas en los apartados 6.1 y 6.2, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— el establecimiento de criterios de operación para los procesos;</li> <li>— la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación.</li> </ul> <p>La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario.</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos. Dentro del sistema de gestión ambiental se debe definir el tipo y grado de control o influencia que se va a aplicar a estos procesos.</p> <p>En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la organización debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) establecer los controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida;</li> <li>b) determinar sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda;</li> <li>c) comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas;</li> <li>d) considerar la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales</li> </ol>		X		La organización no toma en cuenta los aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, ni los riesgos y oportunidades del SGA.	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1; NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p><b>8.2 Preparación y respuesta ante emergencias</b> La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas en el apartado 6.1.1.</p> <p>La organización debe:</p> <p>a) prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia;</p> <p>b) responder a situaciones de emergencia reales;</p> <p>c) tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial;</p> <p>d) poner a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible;</p> <p>e) evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas.</p> <p>f) proporcionar información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control.</p>			X	Si se tienen planes ante una emergencia, pero no hay procedimientos o formación al respecto.	0.5
		1	1		0.5
<p><b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b></p> <p><b>9.1.1 Generalidades</b></p> <p>La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental.</p> <p>La organización debe determinar:</p> <p>a) qué necesita seguimiento y medición;</p>		X		No se ha identificado qué necesita seguimiento y medición, ni el desempeño ambiental.	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según corresponda, para asegurar resultados válidos;</p> <p>c) los criterios contra los cuales la organización evaluará su desempeño ambiental, y los indicadores apropiados;</p> <p>d) cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;</p> <p>e) cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</p> <p>La organización debe asegurarse de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados, según corresponda.</p> <p>La organización debe evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental.</p> <p>La organización debe comunicar externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental, según esté identificado en sus procesos de comunicación y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los Requisito Norma ISO 14001:2015 resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.</p>					
<p><b>9.1.2 Evaluación del cumplimiento</b></p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos. La organización debe:</p> <p>a) determinar la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento;</p> <p>b) evaluar el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias;</p> <p>c) mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento.</p>		X		No se tiene como información documentada ni establecida la frecuencia de evaluación del cumplimiento de sus requisitos, ni los resultados de la evaluación del cumplimiento	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p><b>9.2 Auditoría interna</b></p> <p><b>9.2.1 Generalidades</b></p> <p>La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental:</p> <p>a) es conforme con:</p> <p>) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión ambiental;</p> <p>) los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) se implementa y mantiene eficazmente.</p> <p><b>9.2.2 Programa de auditoría interna</b></p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría interna que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes de sus auditorías internas.</p> <p>Cuando se establezca el programa de auditoría interna, la organización debe tener en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas</p> <p>.</p> <p>La organización debe:</p> <p>a) definir los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría;</p> <p>b) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</p> <p>c) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta</p>		X		<p>No se han determinado auditorías internas a intervalos planificados conforme a la norma ISO 14001:2015</p> <p>No se cuenta con un plan de auditorías del SGA.</p>	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
<p><b>9.3 Revisión por la dirección</b></p> <p>La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.</p> <p>La revisión por la dirección debe incluir consideraciones sobre:</p> <p>a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;</p> <p>b) los cambios en:</p> <p>) las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión ambiental;</p> <p>) las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos;</p> <p>) sus aspectos ambientales significativos;</p> <p>c) los riesgos y oportunidades; el grado en el que se han logrado los objetivos ambientales;</p> <p>d) la información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a:</p> <p>) no conformidades y acciones correctivas;</p> <p>) resultados de seguimiento y medición;</p> <p>) cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;</p> <p>) resultados de las auditorías;</p> <p>e) adecuación de los recursos;</p> <p>f) las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas;</p> <p>g) las oportunidades de mejora continua;</p> <p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir:</p> <p>— las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión ambiental;</p> <p>— las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua;</p> <p>— las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el</p>		X		Se realizan reuniones, pero para la revisión del sistema de gestión de calidad, pero no del SGA.	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
sistema de gestión ambiental, incluidas los recursos; — las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales; La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.					
	0	0	0		0
<b>10 Mejora</b> 10.1 Generalidades La organización debe determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.		X		No se han determinado oportunidades de mejora ni se han implementado acciones porque no se ha implementado el SGA.	0
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b> Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe: a) reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable: ) tomar acciones para controlarla y corregirla; hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos; b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: ) la revisión de la no conformidad; ) la determinación de las causas de la no conformidad; ) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; y e) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión ambiental.		X		No se han determinado no conformidades y acciones correctivas debido a que no se han realizado auditorias al SGA.	0

Requisito Norma ISO 14001:2015	Cumple			Comentarios	Puntaje (SI:1, NO:0; PARCIA L:0.5)
	SI	NO	Parcial		
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a la importancia de los efectos de las no conformidades encontradas, incluidos los impactos ambientales. La organización debe conservar información documentada como evidencia de: — la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y — los resultados de cualquier acción correctiva.					
<b>10.3 Mejora continua</b> La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental.		X		La organización necesita primero planificar sus aspectos ambientales más significativos, requisitos legales y otros requisitos, gestionar sus riesgos y oportunidades para así poder tener un seguimiento y control sobre ellos que le permitan determinar sus oportunidades de mejora continua.	0
	0	3	0		0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>15</b>		<b>9.5</b>

**Apéndice 9***Resultado de cuestionario grado de conocimiento ambiental*

1. ¿Conoce la política de calidad y /o ambiental? en caso de que sí, ¿Por qué medio se le dio a conocer?

7 respuestas

CAPACITACION

si

VIRTUAL

sí, por los correos de los jefes y superiores.

EN UNA CAPACITACION

POR CURSO VIRTUAL

2. ¿Sabe si las actividades que realiza se encuentran documentadas, en caso que sí, sabe cómo se llama el documento?

7 respuestas

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

manual de procesos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

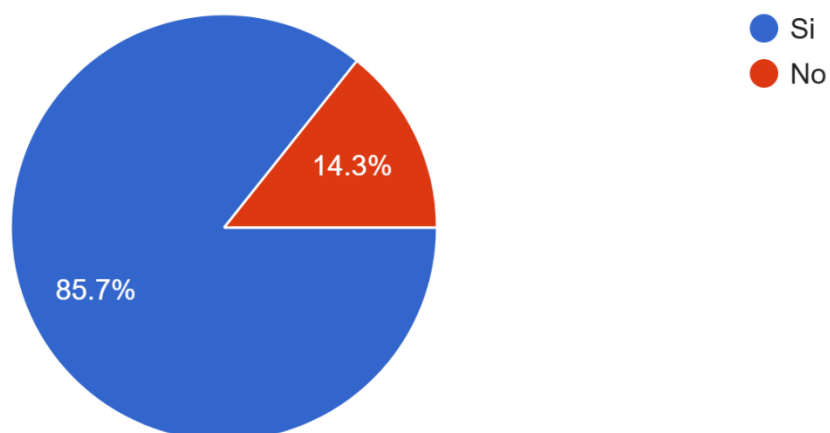
PLAN DE LA CALIDAD

no

EN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 3.¿Se han recibido capacitaciones relacionadas con sistemas de Gestión?

7 respuestas



### 4.¿Se realizan controles en las actividades que realiza? Por ejemplo, se revisa una muestra de los formularios completados.

7 respuestas

SI

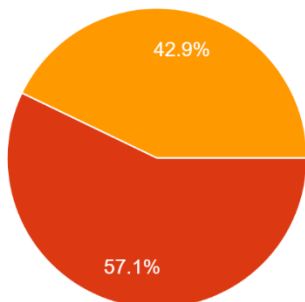
si

no

si se revisan los expediente

5. ¿Qué disposición se les debe realizar al tóner, aceites lubricantes y llantas de los vehículos de la DGS?

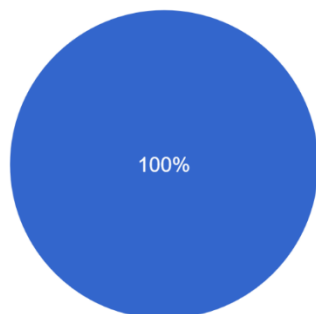
7 respuestas



- a) Desecharse como basura común.
- b) Tratarlo como desechos especiales para su disposición final.
- c) Ninguna de las anteriores

6. ¿Qué acciones se pueden realizar para desechar papel derivado de las actividades realizadas en la DGS?


7 respuestas




- a) Reciclarse.
- b) Desecharse como basura común.
- c) Tratarlo como desecho especial.


## Apéndice 10

### Encuesta de medición de satisfacción del cliente

 <b>DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS</b> <b>ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>						
<b>Objetivo:</b> Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios o no del subsidio al Gas Licuado de Petróleo, respecto a los servicios recibidos en la DGS						
<b>Persona Entrevistada:</b>						
<b>INDICACIONES:</b> Marque con una "X" en el lugar que mejor indique las impresiones para cada caso.						
Afirmaciones	Grados de satisfacción					
	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
	5	4	3	2	1	
1	¿Respecto a la rapidez con la cual le resolvieron su trámite?					
2	¿Con el trato que recibió por parte del personal que le recibió la solicitud en la Ventanilla de la DGS?					
3	¿Con el conocimiento técnico y disposición del personal que recibió la solicitud en la ventanilla de la DGS, para resolver sus interrogantes con respecto al trámite de subsidio?					
4	¿Con la información que le dieron, si fue la correcta?					
5	¿En relación al tiempo de atención en la Ventanilla?					
6	¿Con la accesibilidad de la oficina donde realizó su trámite?					
7	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los resultados de su trámite?					
8	¿Cómo cree que podríamos mejorar el servicio brindado?					
<b>Comentarios:</b>						

**Apéndice 11***Listado de chequeo de cumplimiento legal*

 <b>Check List de Cumplimiento Legal</b>				
Fecha:		Personal entrevistado: Alta Dirección/ Técnico de Área de Gestión de Calidad		
<b>Objetivo:</b> Determinar el cumplimiento de toda la legislación aplicable a la organización.				
Nº	Preguntas	Si cumple	No cumple	Evidencias
1	¿Se cuenta con una Ley en donde se establecen las facultades de la DGS para administrar el subsidio al GLP?	X		Acuerdo Ejecutivo 1985. Creación de la Dirección General de Subsidios, que “tendrá como atribución principal a la administración de padrones de beneficiarios de subsidio”.
2	¿Se cumplen con los tiempos máximos para la resolución de solicitudes de subsidio de acuerdo a la LPA?		X	Solo se cumple el 37 % de los tiempos de las resoluciones debido a que se tiene un atraso en las verificaciones.
3	¿Se cuenta con una unidad ambiental como lo establece la Ley de Medio Ambiente y planes ambientales?	X		
4	¿Se cuenta con criterios establecidos para determinar a los beneficiarios del subsidio al GLP?	X		Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N°907 y 937

 <b>Check List de Cumplimiento Legal</b>				
Fecha:		Personal entrevistado: Alta Dirección/ Técnico de Área de Gestión de Calidad		
<b>Objetivo:</b> Determinar el cumplimiento de toda la legislación aplicable a la organización.				
Nº	Preguntas	Si cumple	No cumple	Evidencias
5	¿Se cumple con las Normas Técnicas de Control Interno?	X		
6	Componente I: ambiente de control.	X		
7	Componente II: valoración del riesgo (objetivos y metas institucionales, PEI, POA, presupuesto institucional, análisis del riesgo).	X		
8	Componente III: actividades de control (procedimientos actualizados).	X		
9	Componente IV: sistema de información y comunicación.	X		
10	Componente V: monitoreo.	X		

**Apéndice 11. Requisitos legales en temas ambientales**

Nombre de la Ley, Reglamento, Decreto, Ordenanza, etc.	Identificación del apartado del documento (Capítulo, Título, Sección, Art., etc.)	Descripción del apartado del documento	Cumple (Si / No)	Observaciones
Ley de medio ambiente	Art.7	Las instituciones públicas que formen parte del SINAMA, deberán contar con unidades ambientales, organizadas con personal propio y financiadas con el presupuesto de las unidades primarias. Las Unidades Ambientales son estructuras especializadas, con funciones de supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de su institución y para velar por el cumplimiento de las normas ambientales por parte de la misma y asegurar la necesaria coordinación interinstitucional en la gestión ambiental, de acuerdo a las directrices emitidas por el Ministerio.	SI	Si se cuenta con una unidad ambiental
Ley de medio ambiente	Art.42	Toda persona natural o jurídica, el Estado y sus entes descentralizados están obligados, a evitar las acciones deterioros antes del medio ambiente, a prevenir, controlar, vigilar y denunciar ante las autoridades competentes la contaminación que pueda perjudicar la salud, la calidad de vida de la población y los ecosistemas, especialmente las actividades que provoquen contaminación de la atmósfera, el agua, el suelo y el medio costero marino.	NO	Los desechos peligrosos como tóner de las impresoras y llantas usadas, se les debe dar tratamiento para desecharlos, contactar a una empresa encargada de darle la disposición final.

Ley de medio ambiente	Art 58	Art. 58.- El Ministerio, en coordinación con los Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Economía y las municipalidades, de acuerdo a las leyes pertinentes y reglamentos de las mismas, regulará el manejo, almacenamiento y disposición final de desechos peligrosos producidos en el país.	NO	Para los desechos peligrosos como tóner de las impresoras y llantas usadas, se debe contratar una empresa para su disposición final y no contaminar el medio ambiente.
Constitución de la república de El Salvador	Art. 117	Art 117.- Se declara de interés social la protección, restauración, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales. Es Estado creará los incentivos económicos y proporcionará la asistencia técnica necesaria para el desarrollo de programas adecuados. La protección, conservación y mejoramiento de los recursos naturales y del medio serán objeto de leyes especiales.	SI	
Decreto N° 527.- Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje	Art. 1	Art. 1.- La presente ley tiene por objeto lograr el aprovechamiento y disposición final sanitaria y ambientalmente segura de los residuos, a fin de proteger la salud de las personas, el medio ambiente y fomentar una economía circular, a través del establecimiento de una visión sistémica en la gestión integral de los residuos, la determinación de los actores y su forma de interacción, y la asignación de responsabilidades para lograr cambios conductuales en la población.	SI	Se clasifican los desechos, se pesan para cuantificar los desechos generados.

**Apéndice 12***Identificación de aspectos e impactos ambientales*

<b>IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES DGS</b>	
<b>FECHA:</b> 20/06/2025	<b>LUGAR:</b> Ministerio de Hacienda/DGS
<b>PERSONA ENTREVISTADA:</b> Técnico Área de Gestión de Calidad	
<b>Indicaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El objetivo de la herramienta es determinar los aspectos ambientales involucrados en el ciclo de vida del servicio de solicitud de subsidio al GLP</li> <li>• Lea cuidadosamente la metodología y cada pregunta</li> <li>• Marque con una <b>X</b> la opción de respuesta.</li> </ul>	

<b>Preguntas generales</b>					
No	Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
		SI	No	N/A	
1	¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?		<b>X</b>		
2	¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades o servicios?	<b>X</b>			
3	¿Implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos?	<b>X</b>			
4	¿Complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, renovables y de bajo impacto el uso de recursos no renovables?		<b>X</b>		
5	¿Envía sus residuos a destinos finales adecuados? (Ej. Centro de acopio, centro de reciclaje certificados o autorizados)?	<b>X</b>			
6	¿Promueve las compras sostenibles?	<b>X</b>			

Identificación del aspecto ambiental: Emisiones al aire					
No	Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
		SI	No	N/A	
7	¿Se han identificado las emisiones de gases que se generan al aire en la operación?		X		
8	¿Se monitorean las emisiones de gases emitidos?		X		
Identificación del aspecto ambiental: Generación de desechos					
No	Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
		SI	No	N/A	
9	¿Existe una identificación y clasificación de los residuos que se generan en la operación por cada proceso y su clasificación?	X			
10	¿Existen iniciativas de separación de residuos y reciclaje?	X			
11	¿Se utiliza papel en desempeño de las actividades de la organización?	X			
12	¿Se generan residuos peligrosos (fuentes de riesgo para el medioambiente y la salud)?	X			
Identificación de los aspectos ambientales: consumo de energía eléctrica, agua, combustible					
No	Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
		SI	No	N/A	
13	¿Ha monitoreado el consumo de agua?		X		trabajando en proyectos, eficiencia energética
14	¿Ha monitoreado el consumo energético?		X		
15	¿Ha monitoreado el consumo de combustible?		X		



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**



### Apéndice 13

#### Matriz Integral Metodológica

## MASIG

Unidad de análisis Segmentos de población	Variables	Método	Técnica	Instrumentos
	<i>(Qué se investiga)</i>	<i>(Cómo)</i>	<i>(A través de qué)</i>	<i>(Con qué)</i>
Líderes de los procesos (jefaturas y alta dirección de la DGS) 1. Subdirectora General de Subsidios 2. Jefe de Departamento de Estrategia 3. Jefe del Departamento de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</li> <li>• Cumplimiento de la norma ISO 14001:2015</li> <li>• Satisfacción al cliente</li> <li>• Control de desempeño operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Inducción</li> <li>• Deducción</li> <li>• Análisis</li> <li>• Síntesis</li> </ul>	• Observación	• Guía de observación y lista de chequeo.
			• Entrevistas	• Guía de entrevista
			• Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Lista de chequeo</li> </ul>
Personal Operativo de la DGS  4. Especialista en Análisis Económico 5. Técnico Área de Gestión de Calidad 6. Técnicos de Atención Ciudadana 7. Coordinadores Territoriales 8. Gestores de Beneficios y Puntos de Venta 9. Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de desempeño operacional</li> <li>• Información documentada existente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Inducción</li> <li>• Deducción</li> <li>• Análisis</li> <li>• Síntesis</li> </ul>	• Observación	• Guía de observación y lista de verificación.
			• Sistematización bibliográfica	• Ficha de referencia bibliográfica.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**MASIG**

### Apéndice 14

#### Matriz Metodológica de Consistencia de la Investigación

DISEÑO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, DGS/MH					
<i>Análisis organizacional de los errores en las resoluciones emitidas en la DGS</i>					
FORMULACIÓN (PROBLEMA) SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS (SUPUESTOS)	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
GENERAL			Variables	Medición (indicadores)	
<p><i>¿De qué manera el Diseño un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 Gestión de Calidad e ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, contribuiría a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios?</i></p>	<p><i>Diseñar un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 gestión de calidad e ISO 14001:2015 gestión ambiental, que contribuya a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios.</i></p>	<p><i>El Diseño un Sistema Integrado según ISO 9001:2015 gestión de calidad e ISO 14001:2015 gestión ambiental, contribuirá a la mejora de los servicios proporcionados por la Dirección General de Subsidios</i></p>			
Específicos					
<p><i>1.¿Cuál es la situación actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de la prestación de los servicios?</i></p> <p><i>2.¿Cuál es el nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y ambiental en el desempeño de las actividades de la DGS?</i></p> <p><i>3.¿Cuáles son los métodos de seguimiento y medición referente al control operacional para mejorar la calidad de los servicios que brinda la DGS?</i></p> <p><i>4.¿Cuál es la estructura documental para mejorar la prestación de los servicios de la DGS?</i></p>	<p><i>1.Evaluar el cumplimiento actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, para proponer mejoras en la prestación de los servicios de la DGS.</i></p> <p><i>2.Evaluar el nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y otros requisitos pertinentes, para mejorar el desempeño ambiental y de calidad de los servicios prestados por la DGS.</i></p> <p><i>3.Identificar los métodos de seguimiento y medición aplicables a los procesos claves con el fin de contribuir a mejorar la calidad de los servicios que brinda la DGS.</i></p> <p><i>4.Diseñar la estructura documental para apoyar la gestión y mejora de los servicios de la DGS.</i></p>	<p><i>1.La evaluación del cumplimiento actual de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, ayudará a proponer mejoras en la prestación de los servicios de la DGS.</i></p> <p><i>2.La evaluación del nivel de cumplimiento de requisitos aplicables de la legislación vigente y otros requisitos pertinentes, mejorará el desempeño ambiental y de calidad de los servicios prestados por la DGS.</i></p> <p><i>3.La identificación de los métodos de seguimiento y medición aplicables a los procesos claves mejorará la calidad de los servicios que brinda la DGS.</i></p> <p><i>4.El diseño de la estructura documental apoyará la gestión y mejora los servicios de la DGS..</i></p>	<p><i>Nivel de cumplimiento de requisitos.</i></p> <p><i>Aspectos e impactos ambientales.</i></p> <p><i>Cumplimiento Legal.</i></p> <p><i>Satisfacción de los clientes</i></p> <p><i>Cumplimiento de los tiempos de resolución.</i></p> <p><i>Procesos.</i></p> <p><i>Información Documentada.</i></p>	<p><math display="block">NCC = \frac{\text{requisitos cumplidos ISO 9001}}{\text{total requisitos}} \times 100</math></p> <p><math display="block">NCA = \frac{\text{requisitos cumplidos ISO 14001}}{\text{total requisitos}} \times 100</math></p> <p><i>Aspectos Ambientales identificados.</i></p> <p><math display="block">CL = \frac{\text{requisitos legales cumplidos}}{\text{total de requisitos legales}} \times 100\%</math></p> <p><math display="block">SC = \frac{\text{clientes satisfechos}}{\text{clientes atendidos}} \times 100\%</math></p> <p><math display="block">CTR = \frac{\text{Cantidad de casos resueltos en tiempo}}{\text{cantidad de casos recibidos}} \times 100\%</math></p> <p><math display="block">PRO = \frac{\text{Cumplimiento real del POA}}{\text{cumplimiento programado del POA}} \times 100</math></p> <p><math display="block">ID = \frac{\text{requisitos cumplidos}}{\text{total requisitos}} \times 100\%</math></p>	<p><i>Tipo de investigación: aplicada</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruta de la investigación: <b>mixta</b></li> <li>• Alcance o tipo de estudio: <b>exploratorio y descriptivo</b></li> <li>• Método de investigación: <b>observación, deductivo, inductivo, análisis y síntesis</b></li> <li>• Diseño metodológico: <b>no experimental</b></li> <li>• Unidad de análisis: <b>Líderes de los procesos (jefaturas y alta dirección de la DGS), personal operativo,</b></li> <li>• Población: <b>todo el personal de la DGS ventanilla de San Salvador.</b></li> <li>• Diseño de la muestra: <b>muestreo no probabilístico.</b></li> <li>• Niveles de información marco teórico: <b>de primer, segundo y tercer nivel</b></li> <li>• Fuentes de Información: <b>primarias y secundarias</b></li> <li>• Técnicas (instrumentos) recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualitativos: Observación ordinaria (diario de campo) y entrevista (listado de chequeo)</li> <li>• Cuantitativos: Evaluaciones (listado de chequeo).</li> </ul> </li> <li>• Tabulación de datos y análisis: <b>Microsoft Excel, cuadros y gráficos</b></li> <li>• Respuestas o refutaciones a las hipótesis: <b>evaluación empírica para confirmar si se da respuesta a los problemas planteados o refutar si las hipótesis no eran correctas.</b></li> <li>• Redacción y presentación de resultados: <b>según el formato propuesto por la coordinación de la maestría.</b></li> </ul>

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed.

Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. p. 1.

**Apéndice 15**

*Manual del Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental DGS/MH*



MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE  
CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH

CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001

VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 68



# MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS- MH

EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA



MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH

CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001

VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 2 de 68



## HOJA DE AUTORIZACIÓN

---

### Elaborado por:

**Nombre:** Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada      **Firma:**      **Fecha:**

**Cargo :** Gestor de Calidad DGS

**Nombre:** Gustavo Alberto Cardona Rodríguez      **Firma:**      **Fecha:**

**Cargo :** Gestor Ambiental DGS

---

### Revisado por:

**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**

**Cargo :** Jefe Departamento de Estrategia

**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**

**Cargo :** Subdirectora General de Subsidios

---

### Autorizado por:



**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**

**Cargo :** Director General de Subsidios

---

### Control de cambios

No.	Fecha	Modificaciones
1		
2		
3		

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 68	

## ÍNDICE



- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**
- 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**
- 5. LIDERAZGO**
- 6. PLANIFICACIÓN**
- 7. APOYO**
- 8. OPERACIÓN**
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**
- 10. MEJORA**
- 11. ANEXOS**

### **1. OBJETIVO**

Establecer un documento de consulta de los requisitos del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental de la Dirección General de Subsidios, describir sus procesos y sus interacciones, así mismo integrar las acciones para asegurar la calidad de los servicios y el cuidado del medio ambiente.

### **2. ALCANCE**

El presente manual aplica para los procesos estratégicos Gestión de calidad, ambiental y dirección estratégica; el proceso misional de gestión de solicitud de subsidios y el proceso de apoyo de Gestión Administrativa.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 68	



### 3. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Dirección General de Subsidios (DGS) fue establecida en diciembre del año 2010, en cumplimiento del Decreto 169 (1970), el cual establece que “Ministerio de Economía es responsable de determinar los beneficiarios del subsidio”, posteriormente mediante el Acuerdo Ejecutivo 1136, (2010), el Ministerio de Economía decidió modificar el mecanismo de pago del subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP), para entregarlo directamente a los hogares que cumplieran con los requisitos de elegibilidad. Históricamente este tipo de ayudas se otorgaban de manera generalizada, sin tomar en consideración el nivel de ingreso y de bienestar de las personas beneficiadas, esto contribuía a aumentar la desigualdad, ya que la recibían todos.

Tiene por objetivo Administrar el padrón de beneficiarios del subsidio de GLP de forma transparente y eficaz, y atender a quienes soliciten ser beneficiarios; administrar aquellos puntos de venta que forman parte del Sistema de Entrega del Subsidio al GLP y atender y tramitar las solicitudes de adhesión al mismo.

Sus principales servicios son los siguientes:

- **Solicitud de subsidio al Gas Licuado de Petróleo para consumo doméstico.**  
Consiste en registrar a los solicitantes de subsidio, posteriormente se realiza un estudio socioeconómico, para seleccionar a los nuevos beneficiarios que cumplen con los criterios establecidos por la DGS.
- **Afiliación de puntos de venta de Gas Licuado de Petróleo (GLP).** El proceso inicia cuando el propietario de un Punto de Venta se acerca a una ventanilla de atención de

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 68	

la DGS, solicita ser afiliado para vender GLP de consumo doméstico con subsidio y presenta la documentación solicitada por la DGS, completa la solicitud y posteriormente se realiza la visita in situ al establecimiento para comprobar la existencia.

### **3.1 FILOSOFIA INSTITUCIONAL**

#### **3.1.1 VISIÓN**

Ser la Institución pública administradora de los subsidios que la Republica de El Salvador otorga a la población, garantizando una administración transparente y oportuna, a través de un desempeño eficaz y eficiente. Identificados por la excelencia en la calidad del servicio hacia nuestros usuarios, con un recurso humano competente, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de las políticas públicas del país.

#### **3.1.2 MISIÓN**

Administrar el subsidio del GLP de forma eficaz y eficiente, brindando servicios de calidad, seleccionando a los beneficiarios, entregando el subsidio de manera transparente y oportuna y asegurando su adecuado uso por los beneficiarios. De igual manera afiliar y administrar a los puntos de venta que solicitan vender gas de uso doméstico con subsidio.



#### **3.1.3 VALORES**

Los valores de la Dirección General de Subsidios son los siguientes:

- **Mejora Continua**

Aplicamos perseverancia e innovación en cada una de las actividades que realizamos.

- **Espíritu de Servicio**

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 6 de 68	

Nos esforzamos por satisfacer las necesidades y expectativas de nuestra población usuaria y contribuyentes, con cortesía, oportunidad, profesionalismo, eficiencia y no discriminación.

- **Trabajo en Equipo**

Practicamos la integración, igualdad, el esfuerzo colectivo, el trabajo colaborativo, la comunicación y la solidaridad en aras de alcanzar los objetivos institucionales.

- **Alcanzar Resultados**

Trabajamos con integridad, eficiencia y compromiso para el logro de los objetivos institucionales y la mejora en el bienestar de la población salvadoreña.

### 3.1.4 OBJETIVOS

Los objetivos estratégicos aplicables a la DGS son:



- Mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios que presta el Ministerio de Hacienda a los contribuyentes, usuarios y demás partes interesadas a través de la innovación tecnológica y modernización de los procesos institucionales.
- Fortalecer competencias técnicas del talento humano en el Ministerio de Hacienda.

### 3.1.5 RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades generales de la estructura organizativa de la DGS, son los siguientes:

**Director:**

Planificar, coordinar, dirigir y controlar el funcionamiento del SIG, de conformidad al marco legal vigente, con la finalidad de otorgar a la ciudadanía de manera directa, transparente y eficaz el subsidio al Gas Licuado de Petróleo, GLP.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 7 de 68	

- a) Liderar el SIG.
- b) Asegurar los recursos para el correcto funcionamiento del SIG.
- c) Aprobar la política y los objetivos del SIG.
- d) Comprometer, dirigir y respaldar a las personas en la organización para que contribuyan a la eficacia del SIG.



#### **Jefe de Departamento de Estrategia**

Coordinar el proceso de planificación, diseño, e implementación de instrumentos técnicos y estratégicos que permitan estandarizar y dar seguimiento a la atención y tratamiento de datos para el otorgamiento del subsidio al GLP, en el SIG; así también, contribuir en la mejora continua institucional.

- a) Asegurar el alineamiento de las estrategias del SIG con los planes estratégicos de la institución.
- b) Cumplir con lo establecido en el SIG para dar cumplimiento a los objetivos de calidad y ambiente.
- c) Implementar, mantener y mejorar el SIG.
- d) Identificación y gestión de no conformidades.

#### **Jefe de Departamento de Operaciones**

Coordinar, asegurar y controlar la ejecución de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos del SIG.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 8 de 68	

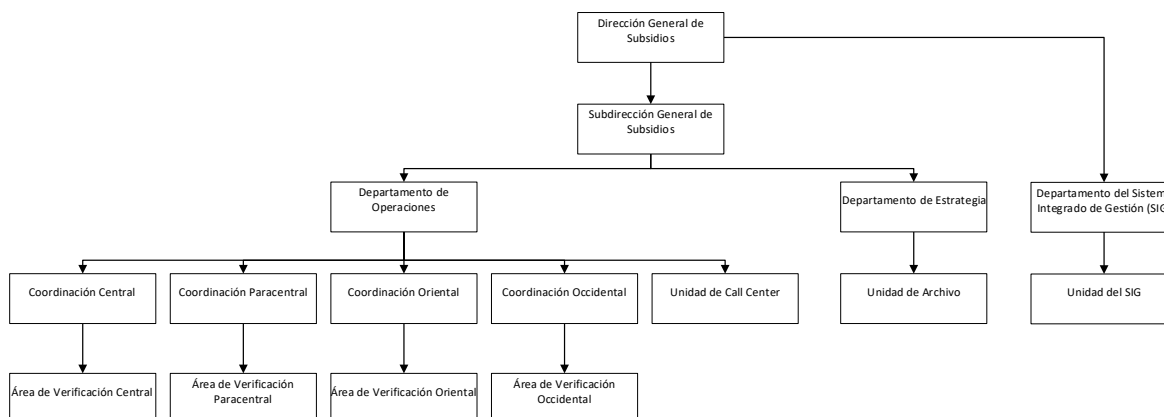
- a) Hacer el seguimiento de la carga de trabajo y calendarios actuales y proyectados, para asegurar que se proporcionan los recursos adecuados del SIG (personas, herramientas, equipos, etc.), en el momento y lugar en que se necesiten;
- b) Cumplir con lo establecido en el sistema de gestión.
- c) Identificar y documentar no conformidades del SIG.
- d) Velar por el cumplimiento del SIG a nivel operativo.
- e) Asegurar que el SIG logre sus resultados previstos haciendo el seguimiento de sus salidas; a veces, pueden requerirse acciones para corregir o mejorar los procesos del sistema o sus componentes.

### **Gestor del SIG**

- a) Diseñar, implementar y mantener el SIGC-SGA de acuerdo con los requisitos normativos.
- b) Garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental y de calidad aplicable.
- c) Capacitar al personal en buenas prácticas ambientales y de calidad.
- d) Monitorear indicadores de desempeño de calidad y ambientales.
- e) Detectar no conformidades y coordinar acciones correctivas y preventivas.
- f) Impulsar programas de mejora continua.

### 3.1.6 ORGANIGRAMA

La Dirección General de Subsidios forma parte del Ministerio de hacienda, la estructura organizativa propuesta agregando el departamento del SIG, es la siguiente:



*Nota:* propuesta de organigrama para la Dirección General de Subsidios, agregando el Departamento del SIG. Retomado de Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N° 2246, (2024), p. 4.

## 4. Contexto de la organización



### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

En la DGS se han analizado las cuestiones externas e internas que le afectan y que son oportunas para su propósito y su dirección estratégica, apoyándose con una matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) y el **SIG-PRO-1.1-001**.

#### Procedimiento para el análisis del contexto.

### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido al efecto potencial de la DGS en su capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes, los legales y

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 10 de 68	

reglamentarios aplicables, se han identificado las partes interesadas pertinentes al sistema integrado de gestión de calidad y ambiental. **Ver ANEXO F - MATRIZ DE PARTES INTERESADAS (SIG-MAC-1.1-001- F-01).**

### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad y ambiental**

La DGS ha determinado que el alcance del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental es el siguiente:

#### **Alcance de la norma:**



Cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 a excepción del punto 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debido a que no se realizan mediciones, 8.3 Diseño de productos o servicios de la norma de gestión de calidad, no se diseñan nuevos servicios o productos solo se orienta a brindar los servicios establecidos.

#### **Alcance del Sistema de Gestión:**

Aplica para el proceso de gestión de solicitudes de subsidio al Gas Licuado de Petróleo, en ventanilla de atención ciudadana ubicada en el Boulevard los Héroes, edificio anexo a Secretaría de Estado, Ministerio de Hacienda, Distrito de San Salvador, Municipio San Salvador Centro, Departamento de San Salvador.

#### **Alcance de Certificación:**

Aplica para el proceso de gestión de solicitudes de subsidio al Gas Licuado de Petróleo, en ventanilla de atención ciudadana ubicada en el Boulevard los Héroes, edificio

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 11 de 68	

anexo a Secretaría de Estado, Ministerio de Hacienda, Distrito de San Salvador, Municipio San Salvador Centro, Departamento de San Salvador.

#### 4.4 Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental de la DGS se ajusta a lo especificado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, y queda descrito en el presente manual, que sirve de guía para conocer el funcionamiento de la organización, definiendo el marco de actuación para todas las actividades relevantes para la Calidad del servicio y en definitiva la satisfacción del cliente.

La DGS ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente el SGI, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Se han determinado en **Manual de Procesos (SIG-MAP-001)**, los procesos necesarios para el sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, su aplicación a través de la organización, y ha determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, la secuencia e interacción de estos procesos y aplica 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 estos procesos, los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad, asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos, abordado los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1, evaluando estos procesos e



implementando cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos, mejorando los procesos y el SIG.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental de la DGS, está constituido por los siguientes procesos (**Figura 1 y Figura 2**):

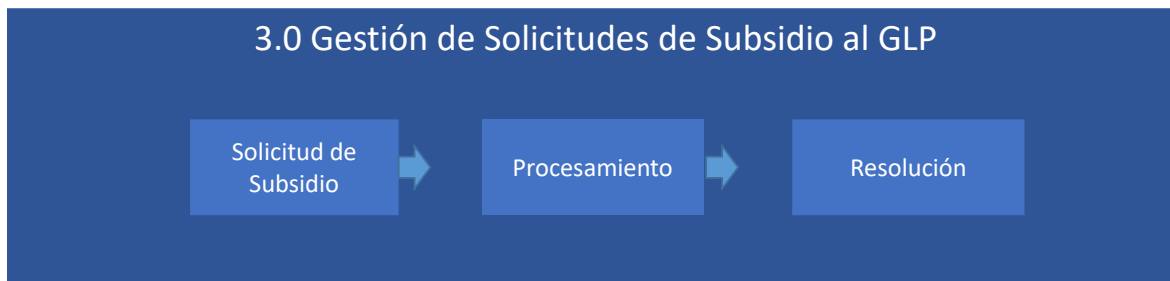
**Figura 1. Mapa nivel 1 DGS**



*Nota:* elaboración propia, a partir de los procesos de la DGS.

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> SIG- MAC-1.1-001	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 01/10/2025	
	<b>VERSIÓN:</b> 1.0	<b>PAGINA:</b> Página <b>13</b> de <b>68</b>	

**Figura 14 Procesos Claves, nivel 2**



*Nota:* elaboración propia, a partir de los procesos de la DGS.



## **5. Liderazgo**

### **5.1 Liderazgo y compromiso.**

#### **5.1.1 Generalidades**



La Dirección de la DGS es consciente de que la orientación al cliente es una parte fundamental de su responsabilidad, para ello, adopta una postura de Liderazgo y Compromiso para crear, mantener y comunicar a cada una de las personas que componen la organización, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

Por tal motivo se ha implantado las medidas necesarias para la seguridad y protección de los datos de carácter personal de todas aquellas personas con las que la organización establece, o pueda establecer en el futuro, relaciones negociables o laborales en función del legítimo ejercicio de su actividad, y sobre las cuales recaba, registra y trata automatizada datos de carácter personal. Nuestro modo de actuar se fundamenta en que los requisitos del cliente deben de ser conocidos por todos los componentes de la DGS, para aunar esfuerzos y dirigir nuestro trabajo hacia la satisfacción del mismo.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 14 de 68	

La Dirección de la DGS demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y ambiental:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema del SIG, en las reuniones del Patronato y de Dirección;
- b) asegurándose de que se establece la política integrada de calidad y ambiental, detallada en el punto 5.2 de este manual, y los objetivos integrados, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y ambiental en los procesos de negocio de la DGS, establecidos en el Mapa de Procesos (**ver Figura 1**).
- d) promoviendo con ello el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, recogidos y analizados para cada uno de los procesos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema integrado de gestión de calidad y ambiental están disponibles e identificados para cada uno de los objetivos y acciones asociadas;
- f) comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad y ambiental, a través de las reuniones, correo electrónico, revista, comunicados, etc.;
- g) asegurándose que el SIG logre los resultados previstos, a través de los resultados obtenidos y gestionados en el cuadro de mando;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG;

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 15 de 68	

- i) promoviendo la mejora, a través de la implantación y seguimiento de acciones de mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### **5.1.2 Enfoque al cliente.**



Uno de los principales objetivos de la DGS es lograr la satisfacción de sus clientes, tal y como queda expresado en los compromisos anteriormente enunciados.

- a) Las expectativas y requerimientos de los clientes de la DGS se integran en la organización a partir de los procesos anteriormente definidos, punto 4.4.1, y el grado de su cumplimiento se evalúa a través de la información suministrada a la prestación del servicio, y de la realización de las encuestas efectuadas.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios, identificados para cada uno de los procesos, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, identificando los cambios en las expectativas de los clientes que nos permitan reaccionar y adecuar la planificación de los procesos para mantener y aumentar su satisfacción;
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

## **5.2 Política del SIG.**

### **5.2.1 Establecimiento de la política integrada de calidad y ambiental**

Para la elaboración de la política integrada de calidad y ambiental de la DGS se consideró lo siguiente:

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 16 de 68	



- a) Su adecuación al propósito y contexto de la DGS y que apoye su dirección estratégica, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.
- b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad y ambiental.
- c) Incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la DGS.
- d) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- e) Incluya un compromiso de mejora continua del Sistema Integrado Gestión de Calidad y Ambiental.

La política integrada de la DGS, se encuentra en el **Anexo A - Declaración documentada de la política y objetivos su metodología para concientizar (SIG-MAC-1.1-001- F-03)**.

### 5.2.2 Comunicación de la política

La Dirección de la DGS se asegura que la política del SIG:

- a) Esté disponible y se mantenga como información documentada;
- b) Se comunique, se entienda y se aplique dentro de la organización.
- c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 17 de 68	

### **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.**



Las responsabilidades y autoridades están definidas en las fichas de personal recogidas en el Manual de Organización (MAO), siendo comunicadas al personal por el responsable de RR.HH. La Dirección de la DGS tiene asignadas las responsabilidades y autoridades para:

- a) asegurarse de que el SIG es conforme con los requisitos de las normas de referencia;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora, referidas en el punto 10.1 de este manual;
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la DGS;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en dicho sistema.
- f) informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo su desempeño ambiental.

## **6. Planificación**

### **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

6.1.1 Al planificar el SIG de la DGS tiene en consideración las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, el alcance del SIG y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 18 de 68	



- a) asegurar que el SIG puede lograr los resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados; incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afecten a la organización;
- d) lograr la mejora continua.

La DGS planifica:

- a) las acciones para abordar dichos riesgos y oportunidades; los relacionados con
  - Aspectos ambientales (véase el 6.1.2);
  - Requisitos legales y otros requisitos (véase el 6.1.3);
- b) la manera de:
  1. integrar e implementar las acciones en los procesos del SIG referidos en el punto 4.4.; y
  2. evaluar la eficacia de estas acciones.

La metodología para evaluar los riesgos y oportunidades se definen en el **SIG-PRO-1.2-001. Procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades.**

Las acciones tomadas por la DGS para abordar los riesgos y oportunidades, son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios y están recogidas en el registro Matriz de riesgos Probabilidad-consecuencia **ANEXO B - EJEMPLO DE MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SIG (SIG-PRO-1.2-001- F-01).**

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 19 de 68	

### 6.1.2. Aspectos ambientales

Dentro del alcance definido del Sistema de Gestión Ambiental, la organización debe determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida. Cuando se determinan los aspectos ambientales, la organización debe tener en cuenta:

- a) los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados;
- b) las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.



La organización debe determinar aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.

La DGS debe comunicar sus aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la organización, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada de sus:

- aspectos ambientales e impactos ambientales asociados;
- criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos;
- aspectos ambientales significativos.

Para dar cumplimiento a este punto de la norma se cuenta con el **SIG-PRO-1.8-001 Procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos ambientales y Matriz de aspectos ambientales SIG-PRO-1.8-001- F-01.**

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 20 de 68	

### 6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

La organización debe:

- a) determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales;
- b) determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización;
- c) tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su Sistema de Gestión Ambiental.



Para dar cumplimiento a este punto de la norma se cuenta con el **Procedimiento de requisitos legales y otros requisitos SIG-PRO-1.14-001y Matriz de requisitos legales SIG-PRO-1.14-001- F-01 (ANEXO C - MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE SIG).**

### 6.1.4. Planificación de acciones

La organización debe planificar:

- a) la toma de acciones para abordar sus:
  1. aspectos ambientales significativos;
  2. requisitos legales y otros requisitos;
  3. riesgos y oportunidades identificados en el apartado 6.1.1. **ANEXO D - PLAN DE**

**ACCIONES (SIG-MAC-1.1-001- F-04);**

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 21 de 68	

## 6.2 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos

6.2.1 La Dirección de la DGS tiene marcados objetivos de calidad y ambiental para cada nivel de la organización y para cada una de las funciones relevantes del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental que la Dirección establezca.



Dichos objetivos:

- a) son coherentes con la política;
- b) son medibles;
- c) tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) son objeto de seguimiento;
- f) se comunican; y
- g) actualizan, según corresponda.

La DGS mantiene información documentada sobre los objetivos de calidad y ambiental, ver **Anexo A - DECLARACIÓN DOCUMENTADA DE LA POLÍTICA (SIG-MAC-1.1-001- F-03) Y OBJETIVOS (SIG-MAC-1.1-001- F-06), SU METODOLOGÍA PARA CONCIENTIZAR).**

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad y ambiental, la DGS determina:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requieren;
- c) quién es el responsable;

	<b>MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH</b>		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 22 de 68	

- d) cuando se finaliza;
- e) cómo se evalúan los resultados.

### **6.3 Planificación de los cambios**

Cuando la DGS determina la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, de acuerdo a lo indicado en el punto 4.4.

Teniendo en consideración:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.



## **7. Apoyo**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

La DGS tiene determinados y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su SIG, considerando:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; y
- b) los qué necesita obtener de los proveedores externos.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 23 de 68	

### **7.1.2 Personas**

La DGS es consciente de la decisiva importancia que supone contar con un equipo humano formado adecuadamente tanto en el aspecto técnico de su trabajo como en la gestión de calidad. La capacitación del personal de todos los niveles es imprescindible para poder asegurar que se trabaja con el nivel de calidad previsto.



La DGS dispone en la actualidad de 130 empleados aproximadamente, y se asegura que dicho personal, es el necesario para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de Calidad y para la operación y control de sus procesos.

### **7.1.3 Infraestructura**

La DGS dispone y mantiene las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, con la tecnología y la adecuación necesaria requerida en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que llega al cliente. Dicha infraestructura, incluye:

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) recursos de transporte,
- d) tecnologías de la información y la comunicación.

Se tiene definidos planes de mantenimiento de los equipos e instalaciones que están relacionados directamente con el servicio prestado al cliente, para asegurar que están en óptimas condiciones de funcionamiento, y conoce la capacidad de los equipos e instalaciones

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 24 de 68	

con los que se cuenta, lo que permite determinar la capacidad de respuesta ante la demanda de los clientes.

#### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

Entendiendo por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) sociales;
- b) psicológicos;
- c) físicos.



La DGS determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, de forma que tanto los clientes como el personal tengan el ambiente de trabajo adecuado durante su desarrollo, buscando con ello aumentar la satisfacción de sus usuarios.

#### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

##### **7.1.5.1 Generalidades**

La DGS determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición, de los resultados de sus procesos, para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos, asegurándose que dichos recursos:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 25 de 68	

b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La DGS conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito, de acuerdo con lo indicado en el **SIG-PRO-1.4-001 Procedimiento para la información documentada.**

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

La DGS considera que la trazabilidad de las mediciones NO es un requisito aplicable, debido a que no se utilizan equipos de medición porque proporciona servicios.

#### **7.1.6 Conocimientos de la organización**



La DGS tiene determinados en el MAO, los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios; dichos conocimientos se mantienen y están a disposición del personal a través de la Intranet.

Cuando se plantean necesidades y tendencias cambiantes, la DGS considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, a través del Plan de Formación.

#### **7.2 Competencia.**

De acuerdo con lo indicado en el punto 7.1.2 de este manual, la DGS tiene:

- a) determinada la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos recogida en el **SIG-MAO-1.1-001. Manual de Organización.**

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 26 de 68	



- b) se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, quedando recogidas dichas competencias en las respectivas fichas de personal;
- c) cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, desarrollando planes de formación para completar su competencia, quedando recogida en las fichas de personal correspondientes, siendo evaluadas dichas acciones en las reuniones del Comité del SIG;
- d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, en los registros indicados anteriormente.

Los planes de formación se establecen generalmente con carácter anual, si bien pueden definirse adicional o excepcionalmente cursos específicos en función de situaciones especiales, la formación del personal queda recogida en la ficha de personal, la evaluación de la eficacia de la formación recibida la realiza el responsable del departamento o área específica y se controla en las reuniones del comité de calidad, asegurándose con ello que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos.

### **7.3 Toma de conciencia.**

La DGS se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de:

- a) la política del SIG.
- b) los objetivos del SGI; su contribución a la eficacia del sistema de integrado de gestión de calidad y ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 27 de 68	

desempeño;

- c) aspectos ambientales significativos y sus impactos asociados.
- d) Su contribución a la eficacia del SIG, incluido los beneficios de una mejora del desempeño.
- e) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG.



A través de la comunicación, participación, trabajo en equipo orientado a objetivos y desarrollo profesional de los colaboradores y el **SIG-PRO-1.13-001 Procedimiento de recursos, competencia y toma de conciencia**

#### 7.4 Comunicación.

La DGS determina, según corresponda, las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG, incluyendo:

- a) qué comunicar;
- b) cuando comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

La organización establece procedimientos de comunicación según lo establecido en el **SIG-PRO-1.3-001 Procedimiento de comunicación interna y externa.**

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 28 de 68	

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión integrado de gestión de calidad y ambiental de la DGS incluye:

- a. la información documentada requerida por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 referidas en este manual.
- b. la información documentada que la DGS determina como necesaria para la eficacia del SIG.

Dicha documentación se gestiona y controla de acuerdo con lo indicado en el **SIG-**

#### **PRO-1.4-001 Procedimiento para la información documentada.**

### 7.5.2 Creación y actualización



Para la creación y actualización, de la información documentada, se ha desarrollado el **PRO-1.4-001 Procedimiento para la información documentada**. Referenciado en el punto anterior, a través del cual DGS se asegura de que sea apropiada:

- a) La identificación y descripción;
- b) El formato y los medios de soporte;
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema integrado de gestión, se controla de acuerdo a lo indicado el **PRO-1.4-001 Procedimiento para la información documentada** asegurándose de que:

- a) está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 29 de 68	

b) está protegida adecuadamente.

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la DGS ha establecido las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios;
- d) conservación y disposición.

Todo ello se encuentra desarrollado en **PRO-1.4-001**, así como la documentación de origen externo, que la DGS determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión, incluida la identificación y control de la misma.



La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, está protegida contra modificaciones no intencionadas.

## **8. Operación**

### **8.1 Planificación y control operacional**

La DGS planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios, y para implementar las acciones determinadas en el punto 6 del presente manual, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
  - los procesos;
  - la aceptación de los productos y servicios;



	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 30 de 68	

- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
  - tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
  - demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.
  - La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la DGS.
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
  - tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
  - demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.
  - La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la DGS.

La DGS planifica, implementa y controla los procesos por medio de procedimientos operativos (**Procedimiento de gestión de solicitudes de subsidio al GLP SIG-PRO-3.1-001**).

La DGS controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La DGS se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados, de acuerdo a lo indicado en el punto 8.4.



	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 31 de 68	

### 8.1.1 Preparación y respuesta ante emergencias

La DGS establece, implementa y mantiene los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas las matrices de riesgos y oportunidades con el objetivo de:

- a) Prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia
- b) Responder a situaciones de emergencia reales
- c) Tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial.
- d) Poner a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible.
- e) Evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas.
- f) Proporcionar información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control.

La DGS mantiene el **SIG-PRO-1.9-001 Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias**, para tener la confianza en que los procesos se llevan a cabo

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 32 de 68	

según lo planificado con respecto a la preparación y respuestas ante emergencias identificadas.

## **8.2 Requisitos para los productos y servicios.**



### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

En la DGS consideramos que una adecuada comunicación con el cliente es fundamental para poder ofrecerle un servicio satisfactorio, por ello, tenemos establecidas vías de comunicación con los clientes con la finalidad de obtener la información necesaria que nos permita mejorar nuestros servicios y al mismo tiempo:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

En la DGS se dispone de una página web [mh.gob.sv](http://mh.gob.sv) en el que el cliente tiene la posibilidad de realizar cualquier tipo de consulta acerca de las diferentes actividades.

Se dispone también de una dirección de correo electrónico ([atención.subsidios@mh.gob.sv](mailto:atención.subsidios@mh.gob.sv)) donde el cliente puede exponer sus sugerencias o solicitudes de información.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 33 de 68	

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

Para poder ofrecer un servicio que reúna las condiciones demandadas por el cliente, es preciso conocer e identificar claramente cuáles son las necesidades del cliente y las características que él busca de nuestro servicio.



Conociendo estas características podemos introducir mejoras con el objeto de cubrir las expectativas y necesidades que el cliente nos indica.

Por todo ello, un aspecto clave es la correcta identificación de los requisitos del cliente que llevamos a cabo a través de nuestra área de atención al cliente, la realización de encuestas a clientes y estudios de mercado.

A través de estas herramientas y de su adecuado estudio, obtenemos la información precisa para tener correctamente identificados cuales son los requisitos que los clientes exigen y esperan de nuestros servicios.

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la DGS se asegura de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
  - 1. cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
  - 2. aquellos considerados necesarios por la DGS;
- b) la DGS puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 34 de 68	

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**



8.2.3.1 la DGS tiene establecida una sistemática para llevar a cabo la revisión de los requisitos expresados por el cliente, con la finalidad de asegurarse, antes de establecer una relación contractual, de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios que ofrece a los clientes, incluidos:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la DGS;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Una vez analizados todos estos aspectos, establecemos nuestra mejor propuesta considerando aspectos técnicos, humanos y económicos para lograr satisfacer las necesidades del cliente, confirmando los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

La DGS también se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 35 de 68	

### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015 **no aplica para la DGS** debido a que no se diseñan nuevos servicios (**ver Apartado 4.3**).

### 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente



#### 8.4.1 Generalidades

La DGS se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La DGS ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la DGS;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la DGS;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la DGS.

La DGS tiene determinados y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La DGS conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones, quedando todo ello recogido en el **SIG-PRO-1.10-001 Procedimiento para la evaluación de proveedores**.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 36 de 68	

#### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

La DGS se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, no afectan de manera adversa a la capacidad de la DGS de entregar productos y servicios conformes, de manera coherente, a sus clientes.



Asegurándose además de que:

- a) los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de Calidad;
- b) están definidos los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) teniendo en consideración:
  - el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, en la capacidad de la DGS de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
  - la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

La DGS se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La DGS comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 37 de 68	

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  - productos y servicios;
  - métodos, procesos y equipos;
  - la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la DGS;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la DGS;
- f) las actividades de verificación o validación que la DGS, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.



## **8.5 Producción y provisión del servicio**

### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

La DGS tiene implementada la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Dichas condiciones incluyen, cuando es aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
  - las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
  - los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 38 de 68	



- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La DGS tiene implementada la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas (**Procedimiento de gestión de solicitudes de subsidio al GLP. SIG-PRO-3.1-001**).

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

La DGS utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La DGS identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la producción y prestación del servicio.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 39 de 68	

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

La DGS debe utilizar los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La DGS debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.



La DGS debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La DGS cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada por la misma.

La DGS identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la DGS informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 40 de 68	

#### **8.5.4 Preservación**

La DGS preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

#### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

La DGS cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.



Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la DGS considera:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;  
las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- b) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- c) los requisitos del cliente;
- d) la retroalimentación del cliente.

#### **8.5.6 Control de los cambios**

La DGS revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La DGS conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 41 de 68	

## 8.6 Liberación de los productos y servicios

La DGS tiene implementadas disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.



La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

La DGS conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, dicha información incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

La DGS tiene establecidas e implementadas las actividades necesarias para asegurarse de que el producto o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados.

La DGS realiza inspecciones y seguimiento sobre los servicios prestados, para asegurarse que el nivel de calidad es el establecido, de esta forma cualquier evaluación que se sitúa por debajo de los niveles establecidos, permite adoptar medidas para subsanar las desviaciones, todo ello está recogido en el **SIG-PRO-1.11-001 Procedimiento para el registro de servicios no conformes.**

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 42 de 68	

## 8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 la DGS se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La DGS toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, aplicándose del mismo modo a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.



La DGS trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Verificando la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 la DGS conserva la información documentada que:

- a) describe la no conformidad;
- b) describe las acciones tomadas;
- c) describe todas las concesiones obtenidas;
- d) identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 43 de 68	

## **9. Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

La DGS tiene determinado:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.



La DGS evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad en las reuniones del Comité de Calidad y del Comité de Garantía de Calidad, conservando la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

#### **9.1.2 Satisfacción del cliente**

La DGS realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de encuestas, análisis de las cuotas de mercado y retroalimentación del cliente, y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

#### **Evaluación del cumplimiento**

La DGS debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 44 de 68	

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

La DGS analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.



Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el SIG.

## 9.2 Auditoría interna

9.2.1 La DGS lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SIG:

- a) es conforme con:
  - los requisitos propios de la DGS para su Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental;
  - los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 45 de 68	



9.2.2 La DGS ha desarrollado e implantado el **SIG-PRO-1.5-001 Procedimiento de auditoría interna**, donde indica cómo:

- a) planifica, establece, implementa y mantiene el programa de auditoría que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que debe tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la DGS y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la Dirección;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

### 9.3 Revisión por la dirección

#### 9.3.1 Generalidades

La DGS revisa el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la DGS.



	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 46 de 68	

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG.
- c) Los cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.
- d) Los cambios en Sus aspectos ambientales significativos;
- e) El grado en que se han logrado los objetivos ambientales.
- f) La adecuación de los recursos
- g) La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a:

- la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- el grado en que se han logrado los objetivos del SIG;
- el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
- las no conformidades y acciones correctivas;
- los resultados de seguimiento y medición;
- los resultados de las auditorías;
- el desempeño de los proveedores externos;

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 47 de 68	

- h) La adecuación de los recursos;
- i) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- j) Las oportunidades de mejora.

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el SIG;
- c) las necesidades de recursos.
- d) necesidades de cambio del SIG.
- e) Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales.



La DGS conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección y de las acciones propuestas en las Actas de Revisión del Sistema, en el **SIG-PRO-1.6-001 Procedimiento de revisión por la dirección.**

## 10. Mejora

### 10.1 Generalidades

La DGS determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo, incluyendo:

- a) la mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 48 de 68	



- b) la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados;
- c) la mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

## 10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la DGS:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - toma acciones para controlarla y corregirla;
  - hace frente a las consecuencias;
- b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
  - la revisión y el análisis de la no conformidad;
  - la determinación de las causas de la no conformidad;
  - la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementa cualquier acción necesaria;
- d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hace cambios al Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, quedando todo ello recogido en el **SIG-PRO-1.7-001 Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas**.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 49 de 68	



10.2.2 La DGS conserva información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

### **10.3 Mejora continua**

La DGS mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La DGS considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 50 de 68	

## 11. Anexos

### **Anexo A - DECLARACIÓN DOCUMENTADA DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS SU METODOLOGÍA PARA CONCIENTIZAR**

El proceso de elaboración o actualización de la Política Integrada del SIG, se realizará como mínimo una vez al año o cuando se realicen cambios en relevantes en el contexto, con el apoyo de la Dirección de la DGS y el Técnico de Gestión Integrada, de la siguiente manera:

- a) El Técnico de Gestión en el SIG, coordinara un taller para la actualización de la política del SIG.
- b) El Director presidirá el taller.
- c) El Técnico de Gestión en el SIG, revisa los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:20415, analizar el contexto y las partes interesadas.
- d) El Técnico de Gestión en el SIG, evalúa la política existente para verificar su adecuación, pertinencia y eficacia.
- e) El Técnico de Gestión en el SIG, presenta el borrador a la Dirección para su revisión.
- f) El Director aprueba la política integrada del SIG.
- g) El Técnico de Gestión en el SIG, publica la política en los medios internos de comunicación (intranet, carteleras, manual del SIG).
- h) El Técnico de Gestión en el SIG , debe asegurarse que la política sea entendida y aplicada en todos los niveles de la DGS.

## 11.1 Política del Sistema Integrado de Gestión

### Declaración documentada de política del SIG (SIG-MAC-1.1-001- F-03)

“Nuestra Política Integrada de Calidad y Ambiental en la Dirección General de Subsidios, se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con la población salvadoreña, de otorgar subsidio a los sectores de la población más vulnerables, cumpliendo con sus requerimientos y expectativas, orientar todas las actividades de entrega del subsidio al GLP, hacia el respeto del medio ambiente, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad, con personal competente en cuanto a lo requerido en el sistema de integrado de gestión, basados en nuestros principios y valores.

Estamos comprometidos a la mejora continua de la eficacia y el desempeño de nuestro Sistema Integrado de Gestión, reduciendo el impacto ambiental, asegurando la disponibilidad de la información y de los recursos para alcanzar los objetivos y metas establecidas, así como cumplir con los requisitos de las normas de referencia, como los requisitos de la legislación aplicable a la organización y en materia ambiental.

#### Tabla 27

*Relación de Cláusulas Referentes a Política de Gestión de Calidad y Ambiental*

ISO 9001	ISO 14001	Política del SIG
<b>5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad</b>		



---

**La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que**

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política ambiental que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental:

---

**a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;**

a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos o servicios.

se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con la población salvadoreña, de otorgar subsidio a los sectores de la población más vulnerables, cumpliendo con sus requerimientos y expectativas y orientar todas las actividades de entrega del subsidio al GLP, hacia el respeto del medio ambiente.

---

**b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los**

b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los

cumpliendo con sus requerimientos y expectativas.

---



---

**objetivos de la calidad;**

objetivos ambientales;

reduciendo el impacto ambiental.

cumplir con los requisitos de las normas de referencia, como los requisitos de la legislación aplicable a la organización y en materia ambiental.

---

**c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;**

c) incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.

cumplir con los requisitos de las normas de referencia, como los requisitos de la legislación aplicable a la organización y en materia ambiental.

orientar todas las actividades de entrega del subsidio al GLP, hacia el respeto del medio ambiente.

---

d) incluya compromiso de cumplir los requisitos legales y otros requisitos.

---

como los requisitos de la legislación aplicable a la



organización y en materia ambiental.

d) **incluya un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.** e) **incluya un compromiso de mejora continua del Sistema de gestión ambiental para la mejora del desempeño ambiental.** Estamos comprometidos a la mejora continua de la eficacia y el desempeño de nuestro sistema de Gestión Integrado.

**La política de la calidad** La política ambiental debe:

**debe:**

-mantenerse como

**a) estar disponible y**

información documentada;

**mantenerse como**

-comunicarse, dentro de la

**información documentada;**

organización;

**b) comunicarse, entenderse**

-estar disponible para las

**y**

Partes interesadas.

**aplicarse dentro de la**

**organización;**

**c) estar disponible para las**

**partes interesadas**

**pertinentes,**

**según corresponda.**

*Nota:* elaboración propia retomada de las normas ISO 9001 e ISO 14001.

## 11.2 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Planificación para lograrla

### **Declaración documentada de los objetivos (SIG-MAC-1.1-001- F-06)**

Como DGS, se ha visualizado cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Aumentar el grado de satisfacción del cliente en un 5% con respecto al año anterior.
- b) Cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables a la organización en un 100%.

### **Tabla 28**

*Objetivo y relación con la Política del SIG*

OBJETIVOS DEL SIG	POLÍTICA
<b>Aumentar el grado de satisfacción del cliente en un 5% con respecto al año anterior.</b>	Nos comprometemos a otorgar subsidio a los sectores de la población más vulnerables, cumpliendo con sus requerimientos y expectativas.
<b>Cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables a la organización en un 100%.</b>	Cumplir con los requisitos de las normas de referencia, como los requisitos de la legislación aplicable a la organización y en materia ambiental.

*Nota:* elaboración propia.

### 11.3 Plan de acción para alcanzar los objetivos SIG (SIG-MAC-1.1-001- F-07)

<b>Responsable del Proyecto</b>	Jefe de Departamento de estrategia
<b>Nombre del Proyecto</b>	Satisfacción del cliente

Descripción del evento (riesgo u oportunidad)	Objetivo	Indicadores verificables y metas	Fuentes de verificación	Supuestos importante		
				Recursos	Registros	PRESUPUESTO
CENADE en la actualidad no cuenta con un sistema que trabaje para garantizar la satisfacción del cliente. Por tanto se obtienen datos para medir el grado de satisfacción de estos, pero no se toman medidas concretas para solventar las debilidades identificadas.	Aumentar el grado de satisfacción del cliente en un 5% con respecto al año anterior.	% de aumento= ((Encuestas satisfactorias 2025- Encuestas satisfactorias 2024)/Encuestas satisfactorias 2024)*100	Comparativa de resultado de encuestas 2025 vrs 2024	Aumentando los tiempos de respuestas y las técnicas de atención al cliente del personas, se aumentara el nivel de satisfacción de estos.		
ACCIONES ESPECIFICAS	PERIODOS DE EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES		RESPONSABLE	Recursos	Registros	PRESUPUESTO
	DESDE	HASTA				
1 Reducir los tiempos de para la entrega de subsidios en un 15% con respecto al proceso actual, modificando el sistema de ingreso de datos.	3/1/2026	29/2/2026	Jefe de Departamento de Operaciones	Personal técnico calificado, consultorias, Personal dela DGS para realizar las llamadas a los beneficiarios	Informes de medición tiempos de antes y despues de la iimplementación de las estrategias	\$ 2,000.00
2 Puesta en marcha de nuevos procesos estandarizados.	1/5/2026	31/10/2026	Jefe de Departamento de Operaciones		Informe de resultados	\$ 3,000.00
3 Realizar controles de tiempos y procesos según los cambios realizados.	1/11/2026	30/11/2026	Jefe de Departamento de Estrategia		Seguimiento de indicadores	\$ 2,000.00
4 Realizar un diagnostico referente a la percepcion de calidad en los servicios brindados por la DGS.	1/12/2026	20/12/2026	Director, Jefe de Departamento de Estrategia		Informe de resultados de la medición	\$ 2,000.00



*Nota:* elaboración propia, a partir del objetivo de calidad del SIG.

<b>Responsable del Proyecto</b>	Jefe de Departamento de Estrategia
<b>Nombre del Proyecto</b>	Cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización

Descripción del evento (riesgo u oportunidad)	Objetivo	Indicadores verificables y metas	Fuentes de verificación	Supuestos importante
Penalizaciones por el incumplimiento a requisitos legales.	Cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables a la organización en un 100%.	Grado de cumplimiento de requisitos legales aplicables del SIG =Número de requisitos legales que se cumplen SIG/ Total de requisitos legales aplicables) x 100 % META= 100%	Sistema GLPWEBV2	Cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización

ACCIONES ESPECIFICAS		PERIODOS DE EJECUCION DE LAS		RESPONSABLE	Recursos	Registros	PRESUPUESTO
		DESDE	HASTA				
1	Definir las fuentes de información de identificación de los requisitos legales y normativos aplicables a la organización.	1/9/2025	10/9/2025	Coordinador del SIG	Fuentes de información (páginas web: MARN, MTPS, MH, entre otras)	Fuentes consultadas	N/A
2	Elaborar la matriz de requisitos legales y normativos	1/9/2025	10/9/2025	Coordinador del SIG	Requisitos legales y normativos aplicables	Requisitos legales y normativos aplicables	N/A
3	Comunicar la matriz de requisitos legales a los responsables	11/9/2025	30/9/2025	Coordinador del SIG	Actas firmadas de reuniones	Actas firmadas de reuniones	N/A
5	Actualizar periódicamente la matriz de requisitos legales y normativos (de forma semestral o al surgir una actualización de las normativas aplicables).	8/12/2025	16/12/2025	Coordinador del SIG	Fuentes de información (páginas web: MARN, MTPS, MH, entre otras)	Matriz de requisitos legales actualizada	N/A

*Nota:* elaboración propia, a partir del objetivo ambiental del SIG.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 58 de 68	

Los objetivos se comunican a todos los niveles y se les dará seguimiento a través del plan de acción para lograr los objetivos y serán revisados o actualizados de ser necesario una vez al año.

#### **11.4 Metodología documentada para concientizar al personal de la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión**



Para asegurarse que todo el personal de la DGS tome conciencia de la política y los objetivos del SIG, la metodología propuesta es la siguiente:

##### **a) Inducción Inicial**

- Se brinda al ingreso de cada colaborador.
- Contenido:
  - Política del SIG.
  - Objetivos estratégicos de calidad y medio ambiente.
  - Obligaciones del puesto en el marco del SIG.
- Evidencia: Formato de asistencia firmado y material entregado.

##### **b) Capacitación Periódica**

- Frecuencia: Anual o semestral (según criticidad del puesto).
- Modalidad: Presencial o virtual.
- Temas:
  - Revisión de la política y objetivos.
  - Cambios en normativa interna o externa.
  - Resultados y desempeño del SIG.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 59 de 68	

- Evaluación: Cuestionario o dinámica participativa.
- Evidencia: Lista de asistencia y resultados de evaluación.

**c) Comunicación Interna**

- Medios utilizados:
  - Cartelera informativa.
  - Correo electrónico.
  - Intranet corporativa.
  - Reuniones operativas.
- Contenido:
  - Mensajes clave de la política.
  - Avances y logros de los objetivos.
  - Buenas prácticas ambientales y de calidad.

**d) Charlas de Concientización**

- Cortas y enfocadas (10-15 min).
- Realizadas en sitio de trabajo.
- Temas:
  - Casos reales de incumplimientos o mejoras.
  - Recordatorios de la política.
  - Contribución individual al SIG.



**e) Participación del Personal**

- Se promueven canales para sugerencias y mejoras.
- Reconocimiento de iniciativas alineadas a los objetivos del SIG.

## ANEXO B - EJEMPLO DE MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SIG

MATRIZ DE RIESGO DGS-MH						SIG-PRO-1.2-001- F-01		
Proceso	Riesgo	Causa	Controles existentes	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Plan de acción	
						Acción	Evidencia	Periodo de ejecución

*Nota:* formato de matriz de riesgo que se elaborará a partir de la información del análisis del contexto, de las partes y de los procesos



	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 61 de 68	

## ANEXO C - MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE SIG

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE SIG				SIG-PRO-1.14-001- F-01
REQUISITOS DE CALIDAD				
Nº	Nombre de la Ley, Reglamento, Decreto, Ordenanza entre otros	(Capítulo, Título, Sección, Art., entre otros	Requisito	Cumple/No cumple
1	Acuerdo Ejecutivo 1985.	Creación de la Dirección General de Subsidios	Se establecen las facultades de la DGS para administrar el subsidio al GLP.	
2	Ley de Procedimientos Administrativos	Art.89	El procedimiento administrativo debe concluir con acto o resolución final en un plazo máximo de nueve meses desde su inicio.	
3	Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N°907		Criterios establecidos para determinar a los beneficiarios del subsidio al GLP.	
4	Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda N° 937		Mantener fija la base de beneficiarios.	
5	Normas Técnicas de Control Interno específicas del MH			
REQUISITOS AMBIETALES				

<b>1</b>	Ley de medio ambiente	Art.7	Unidades ambientales en instituciones públicas.	
<b>2</b>	Ley de medio ambiente	Art.42	El Estado y sus entes descentralizados están obligados, a evitar las acciones deterioros antes del medio ambiente, a prevenir, controlar, vigilar y denunciar ante las autoridades competentes la contaminación que pueda perjudicar la salud, la calidad de vida de la población y los ecosistemas, especialmente las actividades	Los desechos peligrosos como tóner de las impresoras y llantas usadas, se les debe dar tratamiento para desecharlos, para las llantas contactar a la empresa Geocycle, quien se encarga de llevar las llantas a holcim para su disposición final, el tóner se asume la empresa que presta el servicio.
<b>3</b>	Ley de medio ambiente	Art.58	Art. 58.- El Ministerio, en coordinación con los Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Economía y las municipalidades, de acuerdo a las leyes pertinentes y reglamentos de las mismas, regulará el manejo, almacenamiento y disposición final de desechos peligrosos producidos en el país.	
<b>4</b>	Constitución de la República de El Salvador	Art.117	Se declara de interés social la protección, restauración, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales. Es Estado creará los incentivos económicos y proporcionará la asistencia técnica necesaria para el desarrollo de programas adecuados.	5.2 Política ambiental c) incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos

		La protección, conservación y mejoramiento de los recursos naturales y del medio serán objeto de leyes especiales	pertinentes al contexto de la organización; d) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos;
5	Decreto N° 527.- Ley Art. 1 de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje	La presente ley tiene por objeto lograr el aprovechamiento y disposición final sanitaria y ambientalmente segura de los residuos, a fin de proteger la salud de las personas, el medio ambiente y fomentar una economía circular, a través del establecimiento de una visión sistémica en la gestión integral de los residuos, la determinación de los actores y su forma de interacción, y la asignación de responsabilidades para lograr cambios conductuales en la población.	Promover la toma de conciencia para que cada colaborador desde su puesto de trabajo y bajo sus responsabilidades y roles asignados estén conscientes de cómo sus acciones tienen un impacto en cada aspecto de la organización, que con un cambio conductual como el reciclaje de papel o el buen uso de papelería, clips, lapiceros, etc fomentan un impacto positivo ambiental y un impacto económico a la organización.
6	Reglamento General Art. 113 de la Ley del Medio Ambiente	Conforme a lo dispuesto en los Arts. 42 y 43 de la Ley, todos los habitantes de El Salvador están obligados a evitar las conductas que deterioren la	La DGS debe ser consciente de sus aspectos ambientales de sus actividades de servicio e identificar los impactos

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página <b>64</b> de <b>68</b>	



---

calidad de vida de la población y de los ecosistemas.

significativos en el ciclo de vida de su servicio y promover conductas adecuadas en el uso del producto de gas licuado con el fin de evitar el mal uso del mismo por parte de los proveedores o el cliente final.

---



*Nota:* elaboración propia, a partir de la legislación aplicable a la DG

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 65 de 68	

## ANEXO D - PLAN DE ACCIONES

PLAN DE ACCIÓN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES										SIG-MAC-1.1-001- F-04
N° Riesgo /oportunidad	Medida existente	de	control	Medida control complementaria	de	Acción requerida	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Evidencia de cumplimiento
	Fuente	Medio	Individuo							
<b>Responsable de la evaluación:</b>							<b>Firma y fecha:</b>			
<b>Responsable de la elaboración:</b>							<b>Firma y fecha:</b>			
<b>Fecha próxima de la evaluación:</b>							<b>Firma y fecha:</b>			

*Nota:* formato para registrar el plan de acción definido para las no conformidades.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG- MAC-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 01/10/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 66 de 68	

## ANEXO E - MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

### MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS SIG-MAC-1.1-001-F-05

#### Proceso a actividad relacionada:

Nº	Descripción del Cambio	Motivo del Cambio	Área Afectada	Responsable	Fecha Planificada	Impacto en la Calidad	Impacto Ambiental	Requiere Evaluación de Riesgos	Estado	Observaciones
1										
2										

**Responsable del cambio:**

**Firma y fecha:**

**Plan de cambio aprobado por:**

**Firma y fecha:**

*Nota:* formato para planificar los cambios en el SIG.

## ANEXO F - MATRIZ DE PARTES INTERESADAS (SIG-MAC-1.1-001- F-01)

No.	PARTES INTERESADAS		REQUISITOS		IMPACTO O INFLUENCIA (CAPACIDAD DE AFECTAR A LA INSTITUCION)				Mecanismo de seguimiento y revisión de necesidades y expectativas
	GRUPOS	SUBGRUPOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	ESTRATÉGICO	SERVICIO	REGULACIÓN	PROCESO ORGANIZACIONAL	
1	EMPLEADOS	Familia de empleados	Estabilidad económica	Crecimiento económico	X				N/A
		Empleados	Estabilidad laboral	Plan de carrera	X				Encuesta de clima laboral
2	ESTADO	Ministerio de Hacienda	Brindar un servicio de calidad	transparencia en la gestión del servicio			X		Seguimiento del plan anual de trabajo
		Gobierno central	Correcta administración económica	Aceptación de la población			X		Seguimiento del plan anual de trabajo

No.	PARTES INTERESADAS		REQUISITOS		IMPACTO O INFLUENCIA (CAPACIDAD DE AFECTAR A LA INSTITUCION)				Mecanismo de seguimiento y revisión de necesidades y expectativas
	GRUPOS	SUBGRUPOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	ESTRATÉGICO	SERVICIO	REGULACIÓN	PROCESO ORGANIZACIONAL	
3	PROVEEDORES	Proveedores de servicios, productos y consultoría	Relación comercial estable	Pagos a tiempo		X			Evaluación de proveedores
4	COMUNIDAD	Población en General	Necesidad de aplicar al subsidio del GLP. Minimizar aspectos ambientales	Aplicar a los programas sociales Respeto al entorno		X			Proyectos de responsabilidad social
5	USUARIOS	Beneficiarios	Obtener subsidio	Calidad del servicio Cumplimiento de plazos de resolución	X				Encuesta de satisfacción del cliente
		Puntos de venta autorizados	Afiliarse como punto de venta autorizado	Mayor alcance de clientes	X				informes de incorporación de puntos de venta
6	AUTORIDADES REGULATORIAS		Cumplimiento legal				X		-Auditorías -Actualización de Normativa

*Nota:* elaboración propia.

**Apéndice 16**  
*Manual de Procesos y Procedimientos DGS MH*



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH

CÓDIGO: SIG-MAP-001

FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025



VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 25



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH

EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH</b>		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 2 de 25	

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

---

### Elaborado por:

**Nombre:** Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Gestor de Calidad DGS

**Nombre:** Gustavo Alberto Cardona Rodríguez      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Gestor Ambiental DGS

---

### Revisado por:

**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Jefe Departamento de Estrategia

**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Subdirectora General de Subsidios

---



### Autorizado por:

**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Director General de Subsidios

---

### Control de cambios

No.	Fecha	Modificaciones
1		
2		
3		

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH</b>		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 25	

## **INDICE**

1.INTRODUCCIÓN

2.OBJETIVO

3.ALCANCE DEL MANUAL

4. LÍDERES DE PROCESOS Y LAS RESPONSABILIDADES



5.IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

6.CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

7.METODOLOGÍA UTILIZADA

8.SIMBOLOGÍA A UTILIZAR

9.ANEXOS

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH</b>		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 25	

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Manual de procesos y procedimientos de la DGS tiene la finalidad de establecer y sintetizar las tareas que se realizan en la organización, es una guía detallada del paso a paso de los procedimientos, sirve para ser consultado y aplicado de manera constante para asegurarse que se desarrollen de forma controlada y evitar desviaciones de la calidad de los servicios brindados.

## **2. OBJETIVO DEL MANUAL**



- 2.1 Presentar la visión integral de cómo opera la organización.
- 2.2 Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos de la DGS.
- 2.3 Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- 2.4 Orientar al personal de nuevo ingreso, facilitando la incorporación a su unidad orgánica.
- 2.5 Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

## **3. ALCANCE DEL MANUAL**

El presente manual aplica para la DGS en los procesos estratégicos de Gestión de Calidad y Ambiental, dirección estratégica, proceso misional de gestión de solicitudes de subsidio al GLP, y los procesos de apoyo de gestión administrativa, informática, de transporte y de Archivo.

## **4. LÍDERES DE PROCESOS Y RESPONSABILIDADES**

Los líderes de procesos para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental son los siguientes:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 25	

Tipo de proceso	Nombre	Líder
<b>Procesos Estratégicos</b>	▪ Gestión de Calidad y Ambiental	Director General de Subsidios, Jefe de
	▪ Planeación Estratégica	Departamento de Estrategia, Gestor de Calidad y Ambiental.
<b>Procesos de Operación</b>	3. Gestión de Solicitudes de Subsidio	Jefe de Departamento de Operaciones
<b>Proceso de Apoyo</b>	4. Gestión Administrativa	Técnico Administrativo
	5. Gestión Informática	Administrador de Base de Datos
	6. Gestión de Transporte	Técnico Administrativo

#### 4.1 Perfil Director General de Subsidios

##### 1. IDENTIFICACIÓN

**Nombre del Puesto:** Director General de Subsidios

##### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar, dirigir y controlar el funcionamiento de la Dirección General de Subsidios con atribución principal de la administración de los padrones de beneficiarios de los subsidios de energía eléctrica y gas licuado de petróleo (GLP), así como la gestión y entrega del subsidio del gas licuado de petróleo (GLP), y otras que corresponden, de conformidad al marco legal vigente, con la finalidad de cumplir con los proyectos, objetivos y metas asignados a la Dirección General de Subsidios.



##### 3. FUNCIONES BÁSICAS

Planificar y dirigir la programación anual de actividades de la Dirección General de Subsidios.  
Dirigir la administración de padrones de beneficiarios de los subsidios de energía eléctrica y gas licuado de petróleo (GLP), que a la Dirección le han sido asignados en el marco de sus competencias.

Presentar el presupuesto anual de la Dirección General de Subsidios.

Evaluar el desempeño del personal a su cargo en las fechas que establezca la Subdirección de Recursos Humanos.

Asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 6 de 25	

Efectuar la revisión periódica del SIG teniendo como base la documentación y los informes de los líderes de los procesos.

Promueve la mejora del proceso.

#### 4. FORMACIÓN

<b>Graduado Universitario</b>	Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Economía, Licenciatura en Contaduría Pública, Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Licenciatura en Ciencias Económicas o Ingeniería Industrial.
<b>Post Grado</b>	Economía, Administración de Empresas, Administración Pública y/o Administración Financiera.

#### 5. EXPERIENCIA

**Puestos en áreas similares.** De 1 a 2 años.

### 4.2 Perfil Jefe de Departamento de Estrategia

#### 1. IDENTIFICACIÓN

**Nombre del Puesto:** Jefe de Departamento de Estrategia



#### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar el proceso de planificación, diseño, elaboración e implementación de instrumentos técnicos y estratégicos, de conformidad a la normativa, y procedimientos establecidos, que permitan estandarizar y dar seguimiento a la atención y tratamiento de datos, para la gestión y otorgamiento de subsidios; y contribuir en la mejora continua institucional

#### 3. FUNCIONES BÁSICAS

Diseñar, coordinar y dar seguimiento a la elaboración y gestión de estrategias que permitan implementar el otorgamiento de subsidios de una manera eficaz y eficiente, cumpliendo la normativa vigente; dando así una respuesta oportuna a los beneficiarios.

Coordinar la implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 7 de 25	

Coordinar la elaboración y gestión de estrategias de operatividad para su implementación y monitoreo con la finalidad de viabilizar y simplificar los procesos que permitan a los usuarios disponer de respuestas oportunas.

Evaluar el desempeño del personal a su cargo en las fechas que establezca la Subdirección de Recursos Humanos.

#### 4. FORMACIÓN

**Graduado Universitario** Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Contaduría Pública, Licenciatura en Economía o Ingeniería Industrial.

**Post Grado** Economía, Administración de Empresas, Administración Pública y/o Administración Financiera.

#### 5. EXPERIENCIA

**Puestos en áreas similares.** De 1 a 2 años.

### 4.3 Perfil Jefe de Departamento de Operaciones

#### 1. IDENTIFICACIÓN

**Nombre del Puesto:** Jefe de Departamento de Operaciones

#### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO



Coordinar y dar seguimiento a la ejecución de las actividades necesarias para la acreditación de beneficiarios al subsidio del GLP (gas licuado del petróleo), u otros subsidios, y afiliación de puntos de venta en cumplimiento a la normativa y procedimientos establecidos con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Operaciones y del SGI.

#### 3. FUNCIONES BÁSICAS

Planificar, organizar y dar seguimiento a la ejecución de las actividades de las Ventanillas de Atención Ciudadana, en función de la atención a usuarios, para la gestión del otorgamiento al subsidio del GLP y de los puntos de venta u otro tipo de subsidio.

Asegurar que las operaciones se desarrollen de acuerdo con los procedimientos del sistema integrado.

Garantizar la aplicación de controles de calidad y ambiental en cada etapa del proceso.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 8 de 25	

Coordinar la planificación y ejecución operativa de proyectos especiales, asignados a la Dirección General de Subsidios.

Monitorear indicadores operativos del desempeño de la Dirección General de Subsidios.

Evaluar el desempeño del personal a su cargo en las fechas que establezca la Subdirección de Recursos Humanos.

#### 4. FORMACIÓN

<b>Graduado</b>	Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en
<b>Universitario</b>	Contaduría Pública, Licenciatura en Economía o Ingeniería Industrial.
<b>Post Grado Deseable</b>	Economía, Administración de Empresas, Administración Pública y/o Administración Financiera.

#### 5. EXPERIENCIA

**Puestos en áreas similares.** De 1 a 2 años.

### 4.4 Perfil Gestor de Calidad y Ambiental

#### 1. IDENTIFICACIÓN

**Nombre del Puesto:** Gestor de Calidad y Ambiental

#### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Asegurar que los procesos y/o servicios de la Dirección General de Subsidios cumplan con los estándares de calidad y ambiental establecidos por el Ministerio de Hacienda, esto a través de la revisión y actualización constante de los diferentes procesos y procedimientos, y la documentación relacionada, con el fin de garantizar la eficiencia operativa, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento normativo de la institución.



#### 3. FUNCIONES BÁSICAS

Asegurarse de que el SIG es conforme con los requisitos de la NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015.

Coordinar la elaboración, modificación y actualización de los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, fichas de proceso, manuales, entre otros, relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Analizar, gestionar y dar seguimiento a las no conformidades y oportunidades de mejora derivadas de procesos de revisión y auditorías.

Informar a la Dirección General sobre el desempeño del SIG y sobre las oportunidades de mejora.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 9 de 25	

#### 4. FORMACIÓN

<b>Graduado</b>	Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en
<b>Universitario</b>	Contaduría Pública, Licenciatura en Economía o Ingeniería Industrial.
<b>Post Grado Deseable</b>	Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad.

#### 5. EXPERIENCIA

<b>Puestos en áreas similares.</b>	De 1 a 2 años.
------------------------------------	----------------

#### 4.5 Perfil Técnico Administrativo

##### 1. IDENTIFICACIÓN

**Nombre del Puesto:** Técnico Administrativo

##### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar apoyo, administrativo, logístico y asistencia técnica a la jefatura en aspectos generales del quehacer del Departamento, de conformidad a la normativa, lineamientos y procedimientos establecidos e instrucciones, a fin de alcanzar los objetivos y metas del Departamento de Estrategia de la DGS.

##### 3. FUNCIONES BÁSICAS

Apoyar en la gestión de adquisición de bienes o servicios elaborando requerimientos de compras que le correspondan al Departamento y gestionar el visto bueno de estos.

Verificar que los registros administrativos reflejen el cumplimiento de normativas ambientales (ejemplo: control de consumo de combustible, emisiones o mantenimiento preventivo de la flota vehicular).



Colaborar con el equipo de operaciones y el gestor del SIG en la correcta aplicación de controles en los requerimientos de compras.

Apoyar en el control y asignación de los activos fijos del Departamento y sus áreas.

Supervisar y coordinar con el encargado de asistencias la información de asistencia e inasistencia del recurso humano.

Gestionar capacitaciones de desarrollo humano con la Dirección de Talento Humano, para fortalecer las capacidades del personal de la DGS.

Coordinar la asignación, el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota Vehicular, con base en notificaciones de los Motoristas.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 10 de 25	

Planificar, Organizar y Coordinar el servicio de combustible a todas las unidades de la institución, mediante actividades de custodia, control y distribución de gasolina según las necesidades.

#### 4. FORMACIÓN

**Universitario (4° año o más)** Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Contaduría Pública, Licenciatura en Economía o Ingeniería Industrial.

#### 5. EXPERIENCIA

**Puestos en áreas similares.** 1 año.

### 4.6 Perfil Administrador de Base de Datos

#### 1. IDENTIFICACIÓN

**Nombre del Puesto:** Administrador de Base de Datos

#### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Administrar, gestionar y garantizar la seguridad e integridad de las bases de datos de la Dirección General de Subsidios, implementando normas, procedimientos y buenas prácticas vigentes, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Estrategia.

#### 3. FUNCIONES BÁSICAS

Gestionar, dar mantenimiento y optimizar la base de datos de la Dirección General de Subsidios. Implementar, o apoyar la implementación, de medidas de seguridad para proteger la base de datos contra accesos no autorizados, así como diagnosticar y solucionar errores en la base de datos.

Brindar apoyo técnico a los usuarios de las aplicaciones existentes.



Garantizar que la base de datos respalde la trazabilidad de procesos de calidad y ambientales (desde registros de operaciones hasta indicadores de desempeño).

Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información del SIG almacenada en las bases de datos.

Implementar medidas de seguridad que eviten pérdidas, accesos no autorizados o alteraciones de datos relacionados con calidad y medio ambiente.

#### 4. FORMACIÓN

**Graduado Universitario** Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Desarrollo de Software, Ingeniería en Computación e Informática, Licenciatura en Ciencias de

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 11 de 25	

---

la Computación, o carreras de Ingeniería o Licenciatura en áreas de informática o computación.

---

## **5. EXPERIENCIA**

---



**Puestos en áreas similares.** De 1 a 2 año.

---

## **5. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**

El SIG de la DGS incluye los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se describen como una guía para conocer el funcionamiento de la organización, sus procesos y sus interacciones y los procedimientos principales.

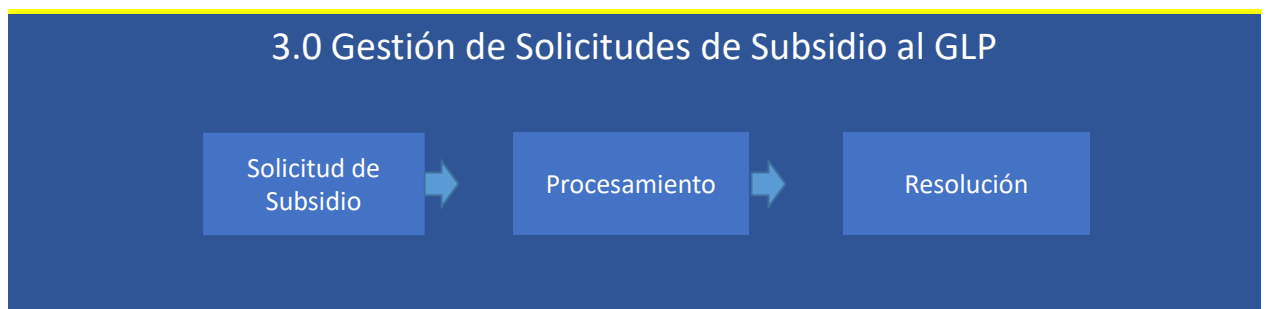
Para los procesos de la DGS, se integran los tres macro procesos siguientes: procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo (**ver Figura 1**).



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 12 de 25	

**Figura 1**  
*Mapa de Procesos DGS*



**Figura 2**  
*Proceso Claves Nivel 2*



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 13 de 25	



En la **Figura 2** se presenta el detalle de los procedimientos que conforman el proceso misional “Gestión de solicitudes de subsidio al GLP”.

## 6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de procesos facilita la descripción, entradas, salidas, control y funcionamiento de los procesos. A continuación, se presenta la caracterización de los procesos misionales: Gestión de Calidad y Ambiental, planeación estratégica; proceso misional: gestión de solicitudes de subsidio y el proceso de apoyo: gestión informática.


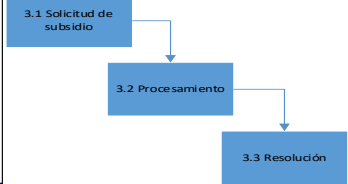






	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH</b>		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 16 de 25	

b) Proceso Operacional

3.Gestión de Solicitud de Subsidio

		<b>FICHA DE PROCESO</b>			Código: SIG-FDP-3.1-001 Revisión No.01 Fecha: 01/09/2025 Pagina 1 de 1	
<b>I. IDENTIFICACION</b>						
<b>Proceso</b>	3.Gestión de Solicitud de subsidio				<b>Lider del proceso</b>	Ing. Vilma Aranzamendi
<b>Subproceso</b>	3.1 Solicitud de subsidio, 3.2 Procesamiento, 3.3 Resolución				<b>Alcance</b>	Procesos de Solicitud de subsidio
<b>Objetivo</b>	Estandarizar las actividades para la gestión de las solicitudes de subsidio					
<b>II. DESCRIPCION</b>						
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas criticas</b>	<b>Proceso (Mapa de 2do nivel)</b>			<b>Principales salidas</b>	<b>Cliente /Usuario</b>
Solicitantes	Documentos necesarios para completa la solicitud				Expediente del solicitante	Todos los procesos
Solicitud	Solicitud de subsidio				Solicitud completada	
Gestores de beneficios y puntos de venta	Documentos necesarios para completa la solicitud				Registro de nuevos beneficiarios	
	Verificar la informacion del solicitante				Notificación sobre aprobación o reclazo de la solicitud	
				Resultado de la verificación		
<b>III. VARIABLES RELACIONADAS</b>						
<b>Indicadores / Controles</b>		<b>Recursos</b>		<b>Procesos Relacionados</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>			<b>Estratégicos</b>	<b>Clave</b>	<b>Apoyo</b>
Nivel de cumplimiento del tiempo de atención	(Tiempo real de atención/tiempo estándar de atención)*100	Requerimiento de Personal, inmuebles, insumos , pago de planilla y sueldos		Planeación estratégica	Procesamiento de la información	Gestión Administrativa
Nivel de cumplimiento del tiempo de recolección de información	(Cantidad de visitas realizadas/cantidad de visitas programadas)*100	Requerimiento de Personal, inmuebles, insumos , pago de planilla y sueldos				Gestión Informática
Nivel de cumplimiento de los tiempos de Resolución	(Tiempo promedio de acreditación de beneficiarios/estándar de tiempo de acreditación)*100	Requerimiento de Personal, inmuebles, insumos , pago de planilla y sueldos				Gestión de Transporte
% de disminución de generación de desechos	((Promedio de desechos Ton utilizados el año anterior/ total de desechos ton generados el mes anterior)-1)*100.	Requerimiento de Personal, inmuebles, insumos , pago de planilla y sueldos				Gestión de Archivo
<b>IV. REGISTROS</b>						
<b>Nombre</b>	<b>Código</b>			<b>Frecuencia de uso</b>		
Formulario de solicitud del subsidio	FORM-SSUB-01			DIARIA		
Formulario de caracterización socioeconómica del hogar	FORM-SOC-01			DIARIA		
Check list de verificación	LIST-01			DIARIA		
<b>V. AUTORIZARO POR</b>						
<b>Nombre</b>						<b>Firma</b>
Vilma Haydee Aranzamendi						





	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: SIG-MAP-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 18 de 25	

## 7. METODOLOGÍA UTILIZADA

Se utilizó una metodología DELPHI, para el levantamiento de los procedimientos, para una adecuada estandarización de los procedimientos contenidos en nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, se debe cumplir con la siguiente estructura para su desarrollo:

### Estructura de los procedimientos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS-DGS		
	CÓDIGO: MAP	FECHA DE REVISIÓN:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 18 de 397	

#### 1. Objetivo



El objetivo debe describir, de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar en cada procedimiento. La redacción del objetivo debe iniciar con un verbo en infinitivo.

#### 2. Ámbito de Aplicación

El alcance permite definir y describir las fronteras lógicas internas y externas del procedimiento redactado, por lo que indica qué actividades, personas y áreas afecta.

#### 3. Referencias Normativas

En este apartado se debe incluir una relación de los documentos jurídicos y administrativos que soportan el procedimiento, como son: normas, códigos, manuales, instructivos, otros procedimientos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: MAP	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 19 de 26	

#### 4. Responsabilidades

En este sentido; en esta sección se describen los deberes u obligaciones de la Unidad/es ejecutora/s del procedimiento, así como los puestos que intervienen, parcial o totalmente en el desarrollo de las actividades de éste.

#### 5. Definiciones

Con el propósito de facilitar la comprensión de los términos empleados en el procedimiento, se deberá establecer un apartado en el que se describa el significado de los conceptos utilizados.



#### 6. Procedimiento

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN

El desarrollo consiste en el relato detallado del procedimiento, paso a paso, en forma ordenada y sistemática; para documentar los procedimientos en esta etapa, puede llevarse a cabo a través de una persona que conozca el procedimiento para que lo pueda documentar o bien, a través de todo un equipo que, como requisito indispensable, debe ser parte de dicho proceso.

El desarrollo se conforma con los siguientes y tres puntos:

**Responsable:** en el espacio destinado para este fin, se anotará el nombre del puesto inherente a la actividad, el cual será el encargado de efectuar la actividad que se está describiendo, las actividades son, por tanto, una responsabilidad.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: MAP	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 20 de 26	

**Paso:** se asignará un número consecutivo a cada actividad con la finalidad de ordenarlas e identificarlas fácilmente.

**Acción:** Dicha descripción permite conocer con precisión las acciones que los ejecutores de dicho procedimiento llevan a cabo para la generación de un bien o servicio. El desarrollo del procedimiento deberá responder a los cuestionamientos siguientes:

o ¿Qué hacer?

o ¿Cómo se hace?



o ¿Qué instrumentos o equipos de oficina se utilizan?

o ¿Dónde se hace?

### **Criterios para documentar procedimientos**



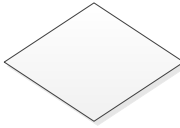


Debe emplear una fila para cada actividad o tarea; sin embargo, en una fila pueden describirse varias actividades (hasta tres) siempre y cuando estas, las realice la misma persona y sean en forma consecutiva.

La redacción de la descripción siempre debe iniciar y contener verbos conjugados en tiempo presente del modo imperativo. La conjugación se obtiene si se aplica al verbo la palabra “tu” y donde se escuche mejor, será la adecuada. Ejemplos (selle “tu” o sella “tu”, para este ejemplo será “sella”; un ejemplo más, reciba “tu” o recibe “tu”, para este será “recibe”).

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: MAP	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 21 de 26	



## 8. SIMBOLOGÍA A UTILIZAR

En la diagramación interfuncional se utilizarán las formas básicas con la siguiente simbología:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio / fin</b>	Indicador o fin de inicio de un procedimiento.
	<b>Acción de Proceso</b>	Representar la ejecución de una o más tarea o actividad dentro de un procedimiento.
	<b>Decisión</b>	Representa una actividad de decisión o de conmutación.
	<b>Dirección de flujo</b>	Conecta símbolos señalando el orden en que la línea de unión debe realizarse
	<b>Conector</b>	Utilizado para conectar actividades dentro de la misma página.

## 9. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

A continuación, se presenta el listado de procedimientos que serán desarrollados en el siguiente punto del presente documento:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DGS-MH		
	CÓDIGO: MAP	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 22 de 26	

N°	Códigos	Procedimientos de la DGS
<b>1</b>	SIG-PRO-1.4-001	Procedimiento para la información documentada
<b>2</b>	SIG-PRO-1.1-001	Procedimiento para la comprensión del contexto de la organización.
<b>3</b>	SIG-PRO-1.2-001	Procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades.
<b>4</b>	SIG-PRO-1.5-001	Procedimiento de auditoría interna
<b>5</b>	SIG-PRO-1.6-001	Procedimiento de revisión por la dirección
<b>6</b>	SIG-PRO-1.7-001	Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas
<b>7</b>	SIG-PRO-1.8-001	Procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos ambientales
<b>8</b>	SIG-PRO-1.10-001	Procedimiento para la evaluación de proveedores
<b>9</b>	SIG-PRO-3.1-001	Procedimiento de gestión de solicitud de subsidio al GLP
<b>10</b>	SIG-PRO-1.13-001	Procedimiento de recursos, competencia y toma de conciencia





PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
CÓDIGO: SIG-PRO-1.4-001	FECHA DE REVISIÓN: 20/08/2025
VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 1 de 9



# PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.4-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 9	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

### 1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos para la gestión de la información documentada, de manera que se asegure el Sistema de Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental DGS/MH.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a la documentación con incidencia al Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental de la Dirección General de Subsidio.

### 3. REFERENCIA NORMATIVAS



3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

3.2 ISO 14001:2015 Sistema de Gestión de Ambiental

### 4. RESPONSABILIDADES

#### 4.1 Director:

- Revisa y aprueba los cambios en información documentada del SIG.
- Establece los niveles de acceso a la información documentada.

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.4-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 9	

#### 4.2 Gestor del Sistema Integrado de Gestión



- Asegura el control de la información documentada del SGI.
- Colabora en la implementación, elaboración de documentos y registros del SIG.
- Mantener actualizada la lista maestra de documentos y registros internos y externos.
- Elabora documentos y registros referentes al sistema SIG.

#### 4.3 Dueño del proceso

- Propone cuando se considere pertinente la modificación o elaboración de información documentada del SGC.

### 5. DEFINICIONES



- **DGS:** Dirección General de Subsidios
- **MH:** Ministerio de Hacienda.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que contiene.
- **Copia controlada:** es la versión autorizada de un documento normativo que ha sido asignada a un responsable, conociéndose la localización y utilización del documento.
- **Copia no controlada:** es aquella que es emitida sólo para consulta.
- **Documento normativo:** es el documento establecido con la cooperación y el consenso de las partes involucradas en su aplicación, revisados y aprobados por el personal autorizado que lo dispone para el uso común y continuado, que contiene reglas, pautas o características

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.4-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 9	

para determinadas actividades o resultados, dirigidas a obtener un nivel óptimo de orden en un contexto dado.

Dentro de este concepto se incluyen en los siguientes documentos:



- Procesos.
  - Normas.
  - Políticas.
  - Procedimientos.
  - Instrucciones.
  - Formularios.
- **Documento controlado:** información electrónica (o física) del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental que cuenta con código único de control.
  - **Documento obsoleto:** es un documento que se declara como obsoleto en el momento que existe una nueva versión del mismo.
  - **Formulario:** documento utilizado para registrar los datos requeridos por el SGC.
  - **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Se clasifican como internos y externos, los registros internos son aquellos que se originan en la organización y los registros externos son los de procedencia externa a la organización.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.4-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 6 de 9	

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 Elaboración y modificación de documentos

<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
Dueño del proceso	01	Solicita mediante los medios establecidos en el SIG la necesidad de modificación o elaboración de un nuevo procedimiento.
Gestor de calidad y ambiental	02	Analiza la solicitud de información documentada.
	03	¿Es necesaria la elaboración del documento? Si es sí, pase a la actividad 04. Si es No, pase a FIN
Gestor de calidad y ambiental	04	Analiza y asesora al dueño del proceso para la elaboración de documento o registros.
Dueño del proceso	05	Elabora el documento.
Gestor de calidad y ambiental	06	Revisa el documento.
	07	¿Hay observaciones? Si, pase a la actividad 08. No, pase a la actividad 09.
Dueño del proceso	08	Corrige las observaciones.
Gestor de calidad y ambiental	09	Aprueba el documento y lo envía a al director para revisión.
Director	10	Revisa y aprueba el documento.
Gestor de calidad y ambiental	11	Actualiza la lista maestra de documentos.
Gestor de calidad y ambiental	12	Publica los documentos.
		Fin

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.4-001		VIGENTE A PARTIR DE:		
	VERSIÓN: 1.0		PAGINA: Página 7 de 9		

## 6.2 Codificación



Documento								Formato				
Sistema integrado de gestión		Código del Documento		Código del proceso		Correlativo del documento		Edición				
<b>SIG</b>	-	<b>PRO</b>	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	-	<b>001</b>	-	<b>F</b>	-	<b>01</b>

En donde se usarán los siguientes códigos:

Nombre del Documento	Código del Documento
Ficha de Procesos	FDP
Plan de Control	PDC
Procedimiento	PRO
Instrucción de Trabajo	IDT
Manual de Calidad	MAC
Manual de procesos y procedimiento	MAP
Manual de Organización	MAO
Matriz de partes interesadas	MPI
Nombre del proceso	Código del proceso
Gestión de Calidad y Ambiental	1.0
Planeación Estratégica	2.0
Gestión de Solicitudes de Subsidio	3.0
Gestión Administrativa	4.0
Gestión Informática	5.0
Gestión de Transporte	6.0
Gestión de Archivo	7.0

Ejemplo para un procedimiento edición 01 del proceso de gestión de solicitudes de subsidio sería de la siguiente manera: **SIG-PRO-3.1-001**

Para formato del mismo proceso sería: **SIG-PRO-3.0-001-F-01**

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.4-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 8 de 9	

### 6.3 Distribución y control de la documentación

La distribución de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión (Manual del SIG, Manual de procesos y procedimientos, instrucciones de trabajo) a las partes interesadas pertinentes es una de las funciones del Gestor del Sistema Integrado de Gestión. Para ello, se realizará y mantendrá actualizado el listado de la documentación del Sistema Integrado de Gestión que contendrá, cuando proceda, el tipo o denominación del documento, revisión, fecha de entrega y distribución.

Asimismo, se podrá tener acceso a toda la documentación actualizada del Sistema Integrado de Gestión para todas las partes interesadas pertinentes que tengan el permiso de Jefatura del SIG.

El formato a utilizar será el siguiente:



SOLICITUD DE DISTRIBUCIÓN		SIG-PRO-1.4- 001-F-01
NOMBRE	CARGO	MOTIVO
<b>Título del documento:</b>		
<b>Código del documento:</b>		
<b>Número de versión:</b>		
<b>Aprobación Dirección General De Subsidios:</b>		

Para el control de la información documentada se clasificarán de la siguiente manera:

#### Información documentada digital

La información documentada digital se clasificará en:

- **Información documentada editables:** El almacenamiento y edición será responsabilidad del Gestor de Calidad y Ambiental y jefes del Sistema Integrado de Gestión. La

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.4-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 9 de 9	

distribución de parte del Gestor y los Jefes debe realizarse únicamente en PDF por correo electrónico y publicados en la intranet del ministerio.

– **Información documentada no editable:** Almacenado y distribución será por el responsable de manuales en formatos PDF.

### **Cambios en la documentación**

Todas aquellas modificaciones o cambios que sea necesario efectuar sobre los documentos que componen el Sistema Integrado de Gestión, se verá reflejado en la tabla de historial de cambios y en la información de los encabezados de identificación, versión y revisión de la información documentada. De acuerdo a la siguiente tabla:

#### **Control de cambios**

<b>No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
1		
2		
3		

## **7. ANEXOS**

N/A



PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO

CÓDIGO: SIG-PRO-1.1-001

VIGENTE A PARTIR DE:



VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 9



# PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO



	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 9	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

## PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO

### 1. OBJETIVO



Establecer las pautas metodológicas para el análisis del contexto estratégico de la DGS, con el fin de contribuir a la toma de decisiones, frente a los riesgos y oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de objetivos de calidad y ambientales.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El procedimiento es aplicado a la identificación y valoración de factores del entorno económico, político, social, cultural y tecnológico, así como los aspectos internos, que favorezcan el cumplimiento de objetivos en la DGS.

### 3. REFERENCIA NORMATIVA

- Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 9	

- Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de Sistema Integrado de Gestión de la DGS.

#### 4. RESPONSABLE DEL PROCESO

##### **Gestor de Calidad y Ambiental**



- Actualizar la guía para realizar y documentar la metodología de análisis de cuestiones internas y externas, su seguimiento y revisión.
- Determinar los aspectos internos y externos que son necesarios abordar.
- Brindar asistencia técnica con respecto al análisis interno y externo.
- Consolidar los resultados del análisis interno y externo.

##### **Director/ Subdirector y Jefes de Departamentos:**

- Designar a equipos técnicos liderados por los Encargados de Áreas de Planificación o persona designada para efectuar el análisis de cuestiones internas y externas.
- Aprobar los resultados del análisis de cuestiones internas y externas.
- Identificar y sugerir mejoras de análisis de cuestiones internas y externas

##### **Unidades Encargadas del Sistema de Integrado de Gestión**

- Brindar apoyo a la DGS en la implementación del procedimiento para el análisis interno y externo.
- Incorporar en el Informe de Revisión del SGA de cada año, el resultado del análisis del contexto interno.
- Realizar seguimiento de las acciones resultantes del análisis del contexto externo.



	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 9	

### Equipo técnico la DGS:



- Realizar el análisis interno y externo de la DGS, tomando como base el presente procedimiento.

## 5. DEFINICIONES

- **Amenaza:** situaciones externas que pueden perjudicar a la DGS, indicios de un peligro para la misma, en el logro de sus objetivos o el fracaso de un proyecto.
- **Contexto de la Organización:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **Contexto:** es un término que deriva del vocablo latino *contextus* y que se refiere a todo aquello que rodea, ya sea física o simbólicamente, a un acontecimiento. A partir del contexto, por lo tanto, se puede interpretar o entender un hecho.
- **Debilidad:** aquellos aspectos propios de la dependencia, cuya posición es desfavorable, generando una condición de desventaja. Afectan negativamente el desempeño analizado.
- **Estrategia:** conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado, con el objetivo de lograr el fin propuesto.
- **Fortaleza:** factores en los que la dependencia se destaca en forma positiva. Condiciones internas que favorecen la consecución de los resultados. Afectan positivamente al desempeño analizado.

	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 6 de 9	

- **Indicadores de Gestión:** expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación, sobre la cual se toman acciones correctivas según el caso.
- **Oportunidad:** coyunturas convenientes para el propósito de la DGS, presencia de nuevas condiciones que pueden favorecer más de lo esperado.
- **Plan Estratégico Institucional (PEI):** documento en el que se plasma por parte de los responsables de la Institución, cuál será la estrategia de la misma durante un período de tiempo, generalmente de 3 a 5 años.
- **Plan Operativo Anual (POA):** documento en el que se enumeran, por parte de los responsables de una Institución los objetivos a conseguir durante un ejercicio fiscal determinado. El plan operativo anual debe estar perfectamente alineado con el Plan Estratégico.
- **Planeación:** Parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias, se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales, que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio.

	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.1-001	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 7 de 9	

## 6. PROCEDIMIENTO

En el apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 se establece la Comprensión de la organización y de su contexto de la siguiente manera:

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Gestor de Calidad y Ambiental	01	Preparación del taller inicial y convocatoria a equipos técnicos: identifica y recolecta información necesaria para ejecutar el taller con Equipos Técnicos. Elaboran programa de reuniones, coordina logística y efectúan convocatorias al personal designado por la Dirección, para efectuar el análisis de cuestiones internas y externas.
Gestor de Calidad y Ambiental	02	Inicia el taller presentando el objetivo del ejercicio, la agenda a desarrollar y los productos que se persiguen obtener al finalizar la reunión.
Gestor de Calidad y Ambiental	03	Explica el uso de método o métodos a utilizar a lo largo del taller.
Gestor de Calidad y Ambiental	04	Desarrollo del taller identificación: De Fortalezas, Debilidades (Aspectos Internos), Amenazas, Oportunidades (Aspectos Externos). Para esta etapa puede utilizar la herramienta Lluvia de ideas; una vez identificadas las FODA, procede a agrupar ideas por afinidad.
Gestor de Calidad y Ambiental	05	Selecciona principales ideas identificadas en el paso anterior.



PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL CONTEXTO

CÓDIGO: SIG-PRO-1.1-001

VIGENTE A PARTIR DE:

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 8 de 9



Gestor de Calidad y Ambiental	06	Desarrollo del taller Análisis evaluación: solicita a cada participante que pondere importancia/impacto utilizando para ello la Tabla de Evaluación de Impacto <b>TABLA 2</b> de las ideas principales identificadas en etapa FODA.
Gestor de Calidad y Ambiental	07	Evalúa cada elemento y procede a ordenar según mayor puntaje alcanzado. El producto a generar es la Tabla priorizada <b>TABLA 3</b> .
Gestor de Calidad y Ambiental	08	Desarrollo del taller: Identificación y priorización de la estrategia: Por lluvia de ideas propone estrategias.
Gestor de Calidad y Ambiental	09	Agrupar estrategias ambientales por afinidad y selecciona principales estrategias sugeridas en matriz FODA <b>TABLA 4</b> .
Gestor de Calidad y Ambiental	10	Configura o sugiere objetivos ambientales que se orienten a alcanzar la misión y visión.

## 8. ANEXOS

### 8.1 SIG-PRO-1.1-001- F-01 Análisis del contexto de la organización (FODA)

**TABLA 1: Matriz FODA**

	Aspectos negativos	Aspectos positivos
<b>Origen interno</b>	Debilidad:	Fortaleza:
<b>Origen externo</b>	Amenaza:	Oportunidad

**TABLA 2: Tabla de evaluación de impacto.**

Fortalezas/ Oportunidades/ Debilidades/ Amenazas			
Escala	Alta	Media	Baja
Valor	3	2	1

<b>Descripción</b>	<b>Muy importante</b>	<b>Considerable</b>	<b>Menor</b>
--------------------	-----------------------	---------------------	--------------

**TABLA 3: Tabla priorizada**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Lista de fortalezas de mayor puntaje: 1.	Lista de debilidades de mayor puntaje: 1.
Oportunidades	Amenazas
Lista de oportunidades de mayor puntaje: 1.	Lista de amenazas de mayor puntaje: 1.

**TABLA 4:**

	Oportunidades	Amenazas
	Enumera las oportunidades seleccionadas 1.	Enumera las amenazas seleccionadas 1.
Fortalezas	Estrategias FO ATAQUE	Estrategias FA RESISTENCIA
Enumera las fortalezas seleccionadas 1.	1.	1.
Debilidad	Estrategias DO RESISTENCIA	Estrategias DA EVITAR
Enumera las debilidades seleccionadas 1.	1.	1.



PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.2-001

VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025



VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 10



# PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



	<b>PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.2-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 10	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

## **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO**

### **1. OBJETIVO**



Establecer un sistema de gestión de riesgos, mediante el cual se identifican, miden, controlan y monitorean los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la DGS y las interrelaciones que surgen entre estos, para proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos y la independencia de las unidades de control.

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Es aplicable a todos los procesos y actividades que se desarrollan en dentro y fuera de la organización que pueden incidir en el trabajo de ésta.

### **3. REFERENCIA NORMATIVAS**

- 3.1 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- 3.2 ISO 14001:2015 Sistema de Gestión de Ambiental

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.2-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 10	

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Director:



- Destinar y gestionar los recursos para implementar los planes de acción para mitigar el riesgo en la organización.

### 4.2 Gestor del Sistema Integrado de Gestión

- Monitorear el cumplimiento de las acciones para combatir el riesgo.
- Dar seguimiento al tratamiento para la eliminación del riesgo.
- Encabezar el plan de acción para combatir el riesgo.
- Asegurarse de que los sistemas para gestionar los riesgos se implementen y operen eficazmente.
- Asegurar que la información sobre los riesgos y su gestión se comuniquen de la manera apropiada.

### 4.3 Dueño del proceso

- El jefe de cada Área es el responsable de gestionar los riesgos que apliquen a su área de trabajo y rendir cuentas sobre el mismo.
- Comprender los riesgos a los que hace frente la organización en la búsqueda de sus Objetivos.

	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.2-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 10	

## 5. DEFINICIONES

**5.1 Análisis de riesgo:** proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.

**5.2 Consecuencia:** Los resultados más probables y esperados del riesgo que se evalúa, incluyendo los daños a los materiales.

**5.3 Contexto externo:** Ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Puede incluir el ambiente cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural, competitivo, bien sea internacional, nacional, regional o local. Impulsadores clave y tendencias, relaciones con las partes involucradas.



**5.6 Control:** Medida que modifica al riesgo.

**5.7 Evaluación del riesgo:** Proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o intolerables.

**5.8 Evento:** Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias

**5.9 Factor de riesgo:** Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.

**5.10 Fuente de riesgo:** Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.2-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 6 de 10	

**5.11 Gestión del riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

**5.12 Identificación del riesgo:** Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.

**5.13 Nivel de riesgo:** Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.

**5.14 Parte involucrada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o una actividad.

**5.15 Probabilidad:** Oportunidad de que algo suceda.

**5.16 Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**5.17 Tratamiento del riesgo:** Proceso para modificar el riesgo.

**5.18 Valoración del riesgo:** Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

## 6. PROCEDIMIENTO

Elaboración y Actualización de Matriz de Riesgos

<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASO</b>	<b>ACCIÓN</b>
Gestor de Calidad y Ambiental	01	Convoca a reunión a los responsables de los procesos identificar o actualizar los riesgos y a los Jefes de Departamento de Estrategia y Operaciones.
Equipo de trabajo	02	<b>Revisar el contexto de la organización</b> Revisa el análisis del contexto realizado con las cuestiones internas y externas, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan



El resumen de la valoración combinada entre la probabilidad de ocurrencia y el impacto que provee el perfil de los eventos de riesgo:

Tabla de Probabilidad:

Nivel de probabilidad	Valor	Significado
Alto	3	Se espera que el evento casi siempre se materialice.
Medio	2	Se espera que el evento a veces se materialice.
Bajo	1	Se espera que el evento casi nunca se materialice.

Tabla de Impacto

Nivel de Impacto	Valor	Significado
Alto	3	Riesgos que generan consecuencias muy significativas y que pueden impedir el logro del objetivo del proceso.
Medio	2	Riesgos que generan consecuencias significativas o que afecten parcialmente el logro del objetivo del proceso.
Bajo	1	Riesgos que no generan consecuencias o de bajo impacto del logro del objetivo del proceso.

**Resultado del Riesgo:**

**Resultados de operaciones para riesgo:**

<b>PROBABILIDAD</b>	Alto (3)	AB (3)	AM (6)	AA (9)
	Medio (2)	MB (2)	MM (4)	MA (6)
	Bajo (1)	BB (1)	BM (2)	BM (3)
		Bajo (1)	Medio (2)	Alto (3)

**IMPACTO**

**Aceptabilidad del Riesgo**

Nivel de Riesgo	Color	Significado
Bajo		<b>Aceptable.</b> El resultado de la probabilidad de ocurrencia y la consecuencia no es significativa
Medio		<b>Aceptable con control específico.</b> El resultado de la probabilidad de ocurrencia y la consecuencia es significativo. Podría tomar acciones que le permitan mantener el nivel de riesgo actual.
Alto		<b>No aceptable.</b> El resultado de la probabilidad de ocurrencia y la consecuencia es muy significativo. <b>Esta condición lleva a considerar</b> opciones para el tratamiento del riesgo, realizar un análisis adicional para comprender mejor el riesgo o reconsiderar los objetivos.

## Tratamiento



### ACCIONES POSIBLES



Evitar el riesgo	Prescindir o eliminar la actividad que se ve afectada o causa el riesgo.
Aceptar el riesgo	Mantener la actividad que se ve afectada o causa el riesgo; o aumentar el riesgo cuando es posible que genere una oportunidad.
Eliminar la fuente del riesgo	Tomar acciones para eliminar la causa que da lugar al riesgo.
Modificar la probabilidad	Tomar acciones para disminuir la probabilidad del riesgo.
Modificar las consecuencias	Implementar acciones que disminuyan el impacto negativo del riesgo
Compartir el riesgo	Compartir el riesgo con otras partes, por ejemplo cuando se toman acuerdos para transferir o compartir un riesgo, a través de pólizas de seguros o cláusulas contractuales con clientes y proveedores o partes interesadas.



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	
CÓDIGO: SIG-PRO-1.5-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025
VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 1 de 10



# PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.5-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 2 de 10	

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

---

### Elaborado por:

<b>Nombre:</b> Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Gestor de Calidad DGS		
<b>Nombre:</b> Gustavo Alberto Cardona Rodríguez	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Gestor Ambiental DGS		

---

### Revisado por:

<b>Nombre:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Jefe Departamento de Estrategia		
<b>Nombre:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Subdirectora General de Subsidios		

---



### Autorizado por:

<b>Nombre:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Director General de Subsidios		

---

### Control de cambios

No.	Fecha	Modificaciones
1		
2		
3		

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.5-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 10	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

## **PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA**

### **1. OBJETIVO**



Establecer el procedimiento a seguir para el desarrollo de auditorías internas con el propósito de verificar el cumplimiento a los requisitos del Sistema de Integrado de Gestión de la DGS.

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este procedimiento es aplicable a aquellas auditorías que se realicen al sistema de integrada gestión, a los servicios que formen parte de este sistema, así como a sus actividades y procesos.

### **3. REFERENCIAS NORMATIVA**

- Norma ISO 14001:2015.
- Norma ISO 9001:2015.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.5-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 10	



- Norma ISO 19011: 2018 “Directrices para la auditoria de los sistemas de Gestión”.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del Director de la DGS aprobar el presente procedimiento.
- Es responsabilidad del Gestor de Calidad y Ambiental como auditor líder de elaborar el programa de auditoría.
- Es responsabilidad de los líderes de proceso atender las auditorias conforme al programa desarrollado.
- Es responsabilidad del Gestor de Calidad y Ambiental convocar a los líderes de proceso a la entrega del informe de auditoría, para atender los hallazgos de la auditoria y aplicar el procedimiento para la corrección, no conformidad, observaciones u oportunidades de mejora.

#### 5. DEFINICIONES

- **DGS:** Dirección General de Subsidios
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que contiene.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Programa de auditoría:** acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.5-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 10	

específico.

- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **Líder de proceso:** Persona responsabilizada con algún servicio específico que presta la institución.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades o preparativos a realizar durante una auditoría.

## 6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
<b>Programa de auditoría</b>		
Auditor Líder	01	Elabora programa de auditoría el cual quedará documentado en el formulario <b>SIG-PRO-1.5-001-F-01 “Programa de auditoría”</b> .
Auditor Líder	02	Define objetivos y alcances del programa de auditoría.
Auditor Líder	03	Programa fechas para auditorías a los diferentes procesos del SIG.
Auditor Líder	04	Comunica programa de auditoría a todas las partes interesadas.
<b>Preparación de auditoría</b>		
Auditor Líder	05	Elabora plan de auditoría el cual quedará documentado en el formulario <b>SIG-PRO-1.5-001-F -02. “Plan de auditoría”</b> .
Auditor Líder	06	Define objetivos y alcances de auditoría del plan de auditoría.
Auditor Líder	07	Programa actividades a desarrollar dentro de la jornada de auditoría, según los campos



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: SIG-PRO-1.5-001

VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025



VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 6 de 10



		establecidos en el formulario <b>SIG-PRO-1.5-001-F -02. “Plan de auditoría.”</b>
Auditor Líder	08	Comparte plan de auditoria en un periodo de 10 a 8 días antes de realizar la auditoría.
	09	Ejecución de auditoría.
Auditor Líder	10	Realiza la revisión de la información documentada.
Auditor Líder	11	Se comunica con el líder del proceso para presentarse y para solicitar la información documentada.
Auditor Líder	12	Estudia la información documentada para determinar la conformidad del sistema de gestión.
Auditor Líder	13	Se da por aceptada la auditoria y se procede a elaborar la lista de verificación.
Auditor Líder	14	Elabora lista de verificación, la cual deberá ser registrada en el <b>formulario SIG-PRO-1.5.001-F -03 “Lista de Verificación”</b> .
Auditor Líder	15	Elabora lista de verificación considerando la información previamente estudiada del sistema.
Auditor Líder/ Gestor de Calidad y Ambiental	16	Realiza la auditoria in situ.
Auditor Líder	17	Realiza reunión de apertura con el equipo auditor, los líderes de proceso y las partes interesadas pertinentes.
Auditor Líder/ Gestor de Calidad y Ambiental	18	Ejecuta auditoria in situ en los diferentes procesos, revisando una muestra de la información documentada del proceso, entrevistando al personal clave del proceso y observando la ejecución del proceso auditado.
Auditor Líder	19	Documenta las evidencias de la conformidad del sistema de gestión de calidad en el formulario <b>SIG-PRO-1.5-001-F-03 “Lista de Verificación”</b> .



	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.5-001	VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 8 de 10	

<b>Observaciones:</b>	
<b>Firmas de Aprobación</b>	

**SIG-PRO-1.5-001-F-02      Plan de auditoría**

<b>Fecha del plan:</b>						
<b>Objetivo:</b>						
<b>Alcance:</b>						
<b>Criterios:</b>						
<b>Metodología:</b>						
<b>Proceso a auditar:</b>	Requisitos ISO 9001	Requisitos ISO 14001	Responsable del proceso	Audidores designados	Fecha de la auditoria	Hora
<b>Observaciones:</b>						
<b>Firmas de Aprobación</b>						



## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: SIG-PRO-1.5-001

VIGENTE A PARTIR DE: 11/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 9 de 10

**SIG-PRO-1.5-001-F-03 Lista de verificación**

<b>Fecha:</b>					
<b>Proceso a auditar:</b>					
<b>N°</b>	<b>Requisitos de la norma</b>	<b>Pregunta de verificación</b>	<b>Evidencia observada</b>	<b>Cumple/no cumple</b>	<b>Hallazgos</b>
1	4.1 Contexto de la organización	¿Se han determinado los temas internos y externos que afectan al SIG?	Análisis FODA, actas de revisión		
2	5.1 Liderazgo	¿La alta dirección demuestra compromiso con el SIG?	Política firmada, reuniones de gestión		
3	6.1.2 Aspectos ambientales	¿Se han identificado y evaluado los aspectos e impactos ambientales?	Matriz de aspectos actualizada		
4	6.1.1 Riesgos y oportunidades	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relevantes?	Registro de riesgos y oportunidades		
5	7.2 Competencia	¿El personal cuenta con la competencia necesaria para sus tareas?	Registros de formación y experiencia		
6	7.4 Comunicación	¿Se han definido los canales de comunicación interna y externa?	Plan de comunicación		

7	8.1 Planificación y control operacional	¿Las operaciones se realizan bajo condiciones controladas?	Procedimientos, instructivos, controles		
8	8.7 Control de productos no conformes	¿Se identifican y controlan los productos no conformes?	Registros de NC, etiquetas, reportes		
9	9.1 Seguimiento, medición y análisis	¿Se monitorean los indicadores de calidad y ambientales?	Tablero de indicadores actualizado		
10	9.3 Revisión por la dirección	¿Se realiza la revisión del SIG por la alta dirección?	Actas de revisión por la dirección		
11	10.2 No conformidades y acciones	¿Se gestionan las NC con acciones correctivas efectivas?	Registro de NC y plan de acción		



PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001



VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 9



# PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001	VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 2 de 9	

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

---

**Elaborado por:**

<b>Nombre:</b> Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Gestor de Calidad DGS		
<b>Nombre:</b> Gustavo Alberto Cardona Rodríguez	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Gestor Ambiental DGS		

---

**Revisado por:**

<b>Nombre:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Jefe Departamento de Estrategia		
<b>Nombre:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Subdirectora General de Subsidios		

---



**Autorizado por:**

<b>Nombre:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Cargo :</b> Director General de Subsidios		

---

**Control de cambios**

No.	Fecha	Modificaciones
1		
2		
3		

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001	VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 9	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

## **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **1. OBJETIVO**



Establecer los pasos para realizar la revisión del Sistema Integrado de Gestión de la Dirección General de Subsidios.

### **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

El procedimiento es aplicado a la DGS como una Dirección del Ministerio de Hacienda.

### **3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO 9004 Guía para el Éxito Sostenido de una Organización.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001	VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 9	

- Manual Integrado de Gestión de la DGS.

#### 4. RESPONSABILIDADES



El Comité integrado de gestión de la DGS, es presidido por el Director General y tiene las siguientes responsabilidades:

- Analizar y aprobar el Informe Anual de la Revisión del SIG, el cual considera los apartados pertinentes de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
- Revisar sistemáticamente los resultados de los procesos para asegurar la eficacia y eficiencia del SIG.
- Aprobar o ajustar las acciones necesarias para solventar cualquier desviación en el cumplimiento de los requisitos del SIG.
- Realizar seguimiento a los acuerdos establecidos en reuniones anteriores del Comité de Gestión de Calidad y Ambiental.

##### **Del Comité del SIG**

El Comité del SIG, presidido por la máxima autoridad de la misma o a quien él delegue, y tiene las siguientes responsabilidades:

- Verificar la eficacia y avances del SIG.
- Analizar los cambios del contexto interno y externo que afectan la gestión de la dependencia.
- Evaluar la eficacia de las acciones establecidas para tratar los riesgos y oportunidades para alcanzar los resultados previstos.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001	VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 9	

- Revisar los resultados de las metas y proyectos establecidos en el Plan Operativo Anual.

- Analizar los resultados de los indicadores.

### **De los Miembros de los Comités de Gestión Ambiental**

Del Presidente del SIG de la DGS:

#### **Del secretario del Comité del SIG**



- Preparar los documentos relativos a la información que debe ser sometida a consideración del Comité.
- Preparar agenda y convocar para cada reunión.
- Levantar actas de reuniones efectuadas, para lo cual puede considerar el formato del Anexo 1 Acta de Reunión, obtiene firmas y distribuye.
- Realizar seguimiento a los acuerdos tomados en reuniones anteriores.
- Consolidar el informe de revisión del SIG.

#### **Del Titular de la Dirección**

- Designar al Coordinador del SIG.
- Aprobar el Informe de Revisión del SIG.

## **5. DEFINICIONES**

- **Comité del SIG:** Conformado por la máxima autoridad de la DGS.
- **Acta:** Documento mediante el cual se registran los puntos de agenda, seguimiento de acuerdos de reuniones anteriores, nuevos acuerdos o compromisos y firmas de los que han asistido a la reunión.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001	VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 6 de 9	

- **Sistema Integrado de Gestión de la DGS (SIG):** Es el Sistema de Gestión Integrado para dirigir y controlar la institución con respecto a la Gestión Ambiental y de Calidad.
- **Revisión del SIG:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del SIG para alcanzar los objetivos establecidos.
- **Representante por la Dirección:** Máximo responsable designado por la alta dirección, en aspectos de Calidad y Medio Ambiente de la DGS.

## 6. PROCEDIMIENTO

Elaboración y modificación de documentos

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Gestor del SIG	01	Convoca a reunión de acuerdo a lo programado (dos veces al año).
Gestor del SIG	02	Prepara la presentación de los temas a tratar en la reunión: <b>Entradas:</b> 1.Lectura y seguimiento de acuerdo de Acta anterior. 2.Revisión del FODA de la DGS. 3.Requisitos legales y otros requisitos. 4.Aspectos ambientales. 5.Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. 6.Actualización de procedimientos. 7.No conformidades y acciones correctivas. 8.Cumplimiento de metas de los procesos y de las actividades internas. 9.Resultados de Auditorías de Calidad y Ambiental. 10.Resultados de Inspecciones de Calidad y Ambiental.



PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001



VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 7 de 9



		11.Riesgos del SIG – DGS. 12.Plan Operativo Anual 2025. 13.Resultados Seguimiento de Auditoría AENOR 14.Desempeño de los proveedores externos.
Comité de SIG	03	Efectúan reunión, definen las acciones a implementar, acuerdos, período y responsable de ejecución. <b>Salidas:</b> 1.Oportunidades de mejora del SIG. 2.Necesidades de cambio del SIG. 3.Necesidades de recursos. 5.Resultados de las revisiones por la dirección.
Gestor del SIG	04	Elabora Acta de <b>reunión (SIG-PRO-1.6-001-F-01)</b> y gestiona firmas digitales de los miembros del Comité del SIG y remite a Encargado de Control de Documentos para efectos de publicación en medios digitales internos.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001	VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 8 de 9	

## 8. ANEXOS

- **Anexo 1 Acta de Reunión (SIG-PRO-1.6-001-F-01)**



COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS

ACTA DE REUNIÓN

Acta No. 1 Año:

En las instalaciones de la Dirección General de Subsidios, en la sala de reuniones de la subdirección, ubicada en el Boulevard de Los Héroes No. 1231, en el distrito de San Salvador Centro, a las nueve horas del día catorce de marzo de dos mil veinticinco, presentes: \_\_\_\_\_-; actuando como miembros del Comité de Gestión de Calidad y Ambiental de esta Dirección. Los puntos de agenda tratados fueron los siguientes:

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Apertura de la reunión.	Director/Subdirectora General de Subdirectora
2. Lectura y seguimiento de acuerdo de Acta anterior.	Comité de Calidad
3. Revisión del FODA de la DGS.	
4. Requisitos legales y otros requisitos.	
5. Aspectos ambientales.	
6. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.	
7. Actualización de procedimientos.	
8. No conformidades y acciones correctivas.	
9. Cumplimiento de metas de los procesos	
10. Resultados de Auditorías de Calidad y Ambiental.	
11. Resultados de Inspecciones de Calidad.	
12. Riesgos del SIG – DGS.	
13. Plan Operativo Anual 2025.	
14. Resultados Seguimiento de Auditoría AENOR	
15. Cierre	Director General de Subsidios

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.6-001	VIGENTE A PARTIR DE: 12/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 9 de 9	

## DESARROLLO DE LOS PUNTOS DE LA AGENDA

- 1.
- 2.

## ACUERDOS

- 1.
- 2.

Y no habiendo más que hacer constar firmamos la presente en el lugar y horas señalados.

Firma:  
Nombre:  
Director General de Subsidios

Firma:  
Nombre:  
Subdirectora General de Subsidios

Firma:  
Nombre:  
Jefe de Departamento de Estrategia

Firma:  
Nombre:  
Jefe del Departamento de Operaciones

Firma:  
Nombre:  
Gestor de Calidad y ambiental



PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES  
CORRECTIVAS

CÓDIGO: SIG-PRO-1.7-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025



VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 6



# PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS



	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.7-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 6	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

## PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

### 1. OBJETIVO

Establecer el marco adecuado para el tratamiento de situaciones o hechos que generen algún incumplimiento de un requisito legal, normativo, del cliente, o definido por la organización.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Comprende la detección y reporte de no conformidades, la detección de causa raíz y la implementación de la corrección o acción correctiva en la DGS.



### 3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad/ Requisitos”.
- Norma ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental /Requisitos”.

### 4. RESPONSABILIDADES

#### 4.1 Director.

- Velar por el cumplimiento de los planes de acción de la DGS.
- Destinar y gestionar los recursos para implementar los planes de mejora o acciones

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.7-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 6	

para eliminar las fuentes de la no conformidad.

#### 4.2 Gestor de Calidad y Ambiental



- Recibir los registros generados en este documento.
- Ofrecer el seguimiento oportuno al tratamiento de la no conformidad.
- Delegar en el personal las correcciones que se requieran, cuando que sea oportuno.
- Mantener debidamente controlados los registros generados por este procedimiento.
- Definir, cuando lo requiera con la Dirección; la corrección a llevar a cabo para eliminar la no conformidad.
- Establecer los integrantes del grupo de trabajo para el tratamiento de la no conformidad.

#### 4.3 Dueño del proceso

- Lleva a cabo las acciones correctivas y preventivas que se determinen como necesarias para el seguimiento y corrección de no conformidades.
- Participar como miembro del grupo de trabajo para el tratamiento de la No conformidad detectada.
- Implementar las acciones establecidas para la mejora.

### 5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada.

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.7-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 6	

- **Mejora:** actividad para mejorar el desempeño.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Tipos de no conformidad:** mayores, menores, observaciones u oportunidades de mejora.
- **No conformidades mayores:** afectan directamente la capacidad del SIG para cumplir los objetivos.
- **No conformidades menores:** afectan el cumplimiento de procesos internos establecidos y el incumplimiento de requisitos ambientales, pero no comprometen gravemente la eficacia del SIG.
- **Observaciones u Oportunidades de mejora:** No son no conformidades propiamente, pero sí hallazgos que pueden llevar a una no conformidad si no se abordan a tiempo.

## 6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Auditor Interno/Externo	01	Detecta la no conformidad.
Auditor Interno/Externo	02	Elabora informe de auditoría con las no conformidades y oportunidades de mejora encontradas y lo remite a las autoridades de la DGS.
Gestor de Calidad y Ambiental	03	Asigna el grupo de trabajo y las herramientas necesarias para el tratamiento de las no conformidades y oportunidades de mejora.



PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES  
CORRECTIVAS

CÓDIGO: SIG-PRO-1.7-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 6 de 6



RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Dueño del proceso	04	Determina las acciones necesarias para solventar las no conformidades. <i>Nota:</i> Cuando la no conformidad no impacta de manera grave al SIG, se podrá aplicar a una corrección únicamente, en caso contrario se deberá de aplicar acciones correctivas, por lo que será necesario realizar un análisis de causa raíz.
Dueño del proceso	05	Elabora <b>Plan de acción SIG-PRO-1.7-001-F-01</b> , para tratamiento de la no conformidad.
Dueño del proceso	06	Envía plan de acción al Gestor de Calidad y Ambiental.
Gestor de Calidad y Ambiental	07	Revisa el plan de acción o propuesta de corrección.
Dueño del proceso	08	Ejecuta la corrección o acciones correctivas.
Gestor de Calidad y Ambiental	09	Realiza seguimiento de la eficacia del plan de acción.
	10	¿Es eficaz el plan de acción? Si, pase a la actividad a la actividad 12. No, pase a la actividad 11.
Dueño del proceso	11	Diseña plan de acción para alcanzar el objetivo planteado y pase a la actividad 06.
Gestor de Calidad y Ambiental	12	Cierra la no conformidad e informa a las partes interesadas.
		Fin

## 7. ANEXOS

### Plan de acción para no conformidades SIG-PRO-1.7-001-F-01

No conformidad	Acción Correctiva	Responsable	Fecha	Evidencia	Estado



PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
ASPECTOS AMBIENTALES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 14



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS



PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
ASPECTOS AMBIENTALES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 2 de 14



## HOJA DE AUTORIZACIÓN

---

**Elaborado por:**

**Nombre:** Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada  
**Cargo :** Gestor de Calidad DGS

**Firma:**

**Fecha:**

**Nombre:** Gustavo Alberto Cardona Rodríguez  
**Cargo :** Gestor Ambiental DGS

**Firma:**

**Fecha:**

---

**Revisado por:**

**Nombre:**  
**Cargo :** Jefe Departamento de Estrategia

**Firma:**

**Fecha:**

**Nombre:**  
**Cargo :** Subdirectora General de Subsidios

**Firma:**

**Fecha:**

---

**Autorizado por:**

**Nombre:**  
**Cargo :** Director General de Subsidios



**Firma:**

**Fecha:**

---

### Control de cambios

No.	Fecha	Modificaciones
1		
2		
3		

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 14	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

## **PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS**

### **1. OBJETIVO:**



Identificar los aspectos ambientales significativos de las diferentes operaciones en la DGS; mediante una evaluación estructurada de las operaciones realizadas en ella, facilitando el análisis de información y contribuyendo a la mejora continua.

### **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

Aplica a las actividades, operaciones y servicios de la DGS sobre los cuales la institución tiene un control directo y aquellos sobre la compañía tienen un control indirecto. Aplica tanto para situaciones normales, anormales y de emergencia, y situaciones presentes, pasadas y futuras si fuese el caso.

### **3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente
- Norma NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 14	



#### **4. RESPONSABILIDADES:**

##### **Gestor de Calidad y Ambiental**

- Revisar y aprobar la matriz de AAS elaborada y programar la revisión anual de la misma, o cuando hubiere cambios o adiciones en los procesos, que requieran la evaluación de Aspectos Ambientales.
- Realizar el levantamiento de información para alimentar la matriz de AAS, recolectando información en los lugares de trabajo e identificando a los dueños de los diferentes procesos donde se ejecutarán los planes de acción para el control de los Aspectos Ambientales Importantes.
- Actualizar la matriz de Aspectos Ambientales a medida que se incorporen procesos, instalaciones (infraestructura, maquinarias, etc.), en cualquiera de las oficinas administrativas e instalaciones de la DGS en general.
- Comunicar a los líderes de cada proceso acerca de los planes de acción a ejecutar. Dar seguimiento y reportar acerca de los avances logrados en los planes de acción desarrollados.
- Ejecutar el plan de monitoreo y control de los Aspectos Ambientales Significativos identificados en los procesos realizados en la DGS.

##### **Jefes de Departamento:**



- Colaborar con la ejecución de los planes de acción propuestos.
- Informar pertinentemente sobre modificaciones en sus procesos (especialmente implementación de procesos, instalaciones de maquinarias nuevas y otros similares),

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 14	

para realizar la respectiva identificación y posterior evaluación de los Aspectos Ambientales.

## 5. DEFINICIONES

- **Ambiente:** alrededores en los cuales una organización opera, incluyendo aire, agua, tierra, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y su interrelación.
- **Aspecto Ambiental (AA):** elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el ambiente.
- **Aspectos Directos:** aquellos que se encuentran bajo el control directo de la DGS.
- **Aspectos Indirectos:** aquellos sobre los cuales la DGS tiene una fuerte influencia.
- **Aspecto Ambiental Significativo (AAS):** aspecto ambiental que tiene o puede tener un impacto ambiental importante.
- **Impacto Ambiental (IA):** cualquier cambio al ambiente, ya sea adverso o beneficioso, que resulta parcialmente o en su totalidad como consecuencia de las actividades, productos, operaciones y servicios de una organización.
- **Situación Normal:** situación diaria, de operación esperada. Condiciones de operación normal diaria.
- **Situación Anormal:** actividades como pruebas, finalización de proyectos, pruebas de equipo y herramientas
- **Situación de Emergencia:** situación inesperada, de peligro, procesos fuera de control.



	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 6 de 14	

- **Actividades:** tareas que se realizan de forma discontinua, en etapas específicas de los procesos de distribución eléctrica
- **Operaciones:** tareas que se realizan continuamente como parte de los procesos de un área específica.
- **Servicios:** actividades que son realizadas en un área específica por personas ajenas a dicha área. Por ejemplo: Limpiezas.
- **Pasivos ambientales:** Son impactos ambientales potenciales o resultantes de las operaciones de la empresa, los cuales permanecen confinados, señalizados y que a mediano plazo requerirán medidas adicionales de tratamiento, para su minimización o eliminación.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 Identificación de aspectos ambientales

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Gestor del SIG	01	Registrar la legislación ambiental aplicable a la DGS: es necesario identificar aquellos impactos o emisiones que están legisladas, ya que estos serán considerados automáticamente Aspectos Ambientales Significativos.
Gestor del SIG	02	Registrar las Regulaciones: compromisos debido a políticas y estándares de la Dirección General de Subsidios.
Gestor del SIG	03	Recopilar los planos de la organización: debe mostrar el sistema de drenaje de la organización y los mecanismos de control que existen.
Gestor del SIG	04	Identificación de las sustancias peligrosas en la organización: se deberá contar con el registro de todas las sustancias peligrosas utilizadas en la DGS.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 7 de 14	

Responsable de cada Departamento	05	Realiza la identificación de las operaciones, actividades y servicios de su departamento.
Gestor del SIG	06	Analiza la información para la identificación de los aspectos ambientales.
Gestor del SIG	07	Determina los aspectos ambientales, relacionados.
Gestor del SIG	08	Revisa y ya se tienen controles existentes.
Gestor del SIG	09	Evalúa severidad, probabilidad y significancia de cada aspecto ambiental identificado.
Gestor del SIG	10	Completa <b>SIG-PRO-1.8-001- F-01</b> Matriz de Evaluación de Aspectos Ambientales.

## 6.2 Evaluación de los Aspectos Ambientales:

Investigación Inicial:

Consiste en un número de preguntas clave, cuya respuesta es SÍ o NO. Se evaluará si el aspecto impacta en cualquiera de los siguientes niveles:

- Legislativo,
- Ambiental,
- Sensibilidad Pública,
- Sensibilidad Financiera.

La intención de esta etapa es eliminar todos aquellos aspectos que claramente no son significativos; en cuyo caso la respuesta a todas las preguntas será NO. Las preguntas clave para evaluar los posibles impactos de cada aspecto se encuentran en la siguiente tabla.

Preguntas	Aspecto Impactado	Clasificación del Impacto
1. ¿Está la actividad regulada por la legislación?	Legislativo	A



PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
ASPECTOS AMBIENTALES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001



VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 8 de 14



2. ¿Está la actividad sujeta a cualquier requerimiento detallado según las políticas o normas medioambientales de la compañía?		
3. ¿Tiene la actividad el potencial para provocar daño al hábitat por ej.: medio ambiente acuático, vida salvaje, lluvia ácida, reducción de la capa de ozono?	Ambiental	B
4. ¿Tiene la actividad el potencial para tener un impacto nocivo sobre la salud pública? 5. ¿Provoca la actividad la liberación de olor, ruido, etc. a un nivel que pudiera provocar molestia o reclamos?	Sensibilidad Pública	C
6. ¿Tiene la actividad implicaciones financieras significativas? Por ej. Altos costos en tratamiento/eliminación o costos de limpieza o implementación?	Sensibilidad Financiera	D

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 9 de 14	

### Evaluación de Riesgo:

Los aspectos que tengan por lo menos una respuesta afirmativa a las preguntas anteriores pasarán a una etapa de evaluación de riesgos. Esta evaluación se realizará con base a dos criterios:

- a) Gravedad o severidad del impacto / consecuencia ambiental posible.
- b) Probabilidad / frecuencia de ocurrencia.

Para ambos criterios se utilizará una escala de: 0 a 5 y se multiplicarán estos dos valores para obtener el resultado de la evaluación.

En caso de que se evalúe para más de un tipo de impacto, se registrará aquel que tenga un puntaje mayor. Cuando se evalúen los aspectos, deberán considerarse tanto situaciones normales, anormales y emergencia.

Durante la evaluación se deberán seguir las siguientes reglas:

Cuando se evalúa la gravedad o severidad de un posible impacto, entonces se ignora cualquier medida implementada que controla un aspecto. Se asume, por lo tanto, que el aspecto ha ocurrido, de acuerdo a la siguiente tabla:

Calificación	Valoración del Aspecto Ambiental
Clasificación A: Tipo Legislativo	
0	No está legislado
1	Presente pero dentro del cumplimiento
5	Fuera de Cumplimiento



PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
ASPECTOS AMBIENTALES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 10 de 14



Clasificación B: Tipo Ambiental	
0	No hay daño
1	Daño restringido al sitio
2	Daño menor o a corto plazo al medio ambiente local
3	Daño moderado o a mediano plazo al medio ambiente local
4	Daño mayor o a largo plazo al medio ambiente local o daño menor o a corto plazo a escala regional, nacional o internacional
5	Daño moderado o mayor a escala nacional/regional o internacional.
Clasificación C: Sensibilidad Pública	
0	No hay preocupación pública
1	Preocupación local limitada, pero no mayores intereses
2	Preocupación limitada con algún interés mayor, o preocupación general limitada
3	Emisión local importante, pero sólo interés público mayor limitado
4	Emisión local importante y también de preocupación pública general
5	Preocupación pública general y local extensiva
Tipo D: Sensibilidad Financiera	
0	Ningún efecto
1	Menos de U\$1,000
2	U\$1,000 - U\$5,000
3	U\$5,000 - U\$10,000
4	U\$ 10,000- U\$20,000
5	Mas de U\$25,000

Cuando se considera la probabilidad / frecuencia de una ocurrencia entonces la efectividad de las medidas de controles es tomada en consideración. La probabilidad / frecuencia de que suceda un evento se evaluará de acuerdo con la siguiente tabla:

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción</b>
0	Nunca
1	Menos de una vez cada 20 años
2	Una vez en 2-20 años
3	Una vez en 10 semanas a 2 años
4	Una vez en 1 a 10 semanas
5	Continuamente una vez por semana

Si el aspecto está regulado por la legislación o por alguna política o estándar de este aparecerá por defecto en la lista de impactos Ambientales Importantes.

### **6.3 Identificación de Aspectos Ambientales Significativos**

Los aspectos ambientales se considerarán significativos cuando:

- Estén regulados por la legislación o por la DGS.
- Si la evaluación del aspecto (multiplicación de la Gravedad y la Probabilidad) es igual o mayor a 5, en cualquier tipo de impacto.
- En cualquier caso, se elaborará un registro de aspectos ambientales importantes por área, el cual será responsabilidad del responsable de área.





PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 13 de 14



**TABLA 1**  
**PROBABILIDAD: Ocasión en que se está presentando un riesgo en la interacción con el MA**

Clasificación	Probabilidad de ocurrencia	Puntaje
BAJA	Anual	1
MEDIA	Semestral	5
ALTA	diario	10

**TABLA 2**  
**SEVERIDAD: Tipo de cambio sobre el recurso natural**



Clasificación	Severidad	Puntaje
BAJA	leve	1
MEDIA	medio	5
ALTA	considerable	10

**TABLA 3**  
**SIGNIFICANCIA: Área que puede verse afectada por el impacto generado**

Clasificación	Impacto generado	Puntaje
BAJA	leve	menor de 50
MEDIA	medio	de 50 en adelante
ALTA	Significativo	de 100 en adelante

Categorías de probabilidad de ocurrencia		
Categoría	Descripción	Ponderación
Baja	Es posible que se presente el riesgo a corto plazo	1
Media	Es probable que se presente el riesgo mediano plazo	5
Alta	Es probable que se presente el riesgo en un largo periodo de tiempo	10

Categoría de evaluación de la severidad
---

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.8-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/092025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 14 de 14	

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ponderación</b>
Baja	Puede causar leves daños sobre el recurso natural	1
Medio	Puede causar daños medios sobre el recurso natural	5
Alta	Puede causar daños mayores o a largo plazo al recurso natural	10

<b>Categoría de evaluación de impacto</b>		
<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ponderación</b>
Baja	Puede causar bajo impacto sobre el medio ambiente	menor de 50
Medio	Puede causar daño medio a corto plazo	mayor o igual a 50
Alta	Puede causar daño mayor o a largo plazo.	de 100 en adelante

## 8. MODIFICACIONES “N/A”



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL  
GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)

CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 9



# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL  
GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)

CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 2 de 9



## HOJA DE AUTORIZACIÓN

### Elaborado por:

**Nombre:** Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada

**Firma:**

**Fecha:**

**Cargo :** Gestor de Calidad DGS

**Nombre:** Gustavo Alberto Cardona Rodríguez

**Firma:**

**Fecha:**

**Cargo :** Gestor Ambiental DGS

### Revisado por:

**Nombre:**

**Firma:**

**Fecha:**

**Cargo :** Jefe Departamento de Estrategia

**Nombre:**

**Firma:**

**Fecha:**

**Cargo :** Subdirectora General de Subsidios

### Autorizado por:

**Nombre:**



**Firma:**

**Fecha:**

**Cargo :** Director General de Subsidios

### Control de cambios

No.	Fecha	Modificaciones
1		
2		
3		

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 9	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

## **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)**

### **1. OBJETIVO**



Establecer la ruta de las solicitudes de los Ciudadanos, Centros Escolares públicos, Organizaciones No Gubernamentales sin fines de lucro y Negocios de Subsistencia, así como los casos que sean por trámite simplificado por medio del recibo de energía eléctrica (Enlace) cuando cumplen con los criterios para ser beneficiarios del GLP.

### **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

Este procedimiento aplica para el Departamento de Estrategia y el Departamento de Operaciones de la Dirección General de Subsidios (DGS).

### **3. REFERENCIA NORMATIVA**

- Reformas a la Ley de Creación de la Dirección General de Energía, Hidrocarburos y Minas, emitida a través del Decreto Legislativo No. 539, publicado en el Diario Oficial No. 198, Tomo No. 437 de fecha 20 de octubre de 2022.
- Acuerdo Ejecutivo No. 1985 del 1 de diciembre de 2022. Creación de la Dirección

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)		
	CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 9	

General de Subsidios.

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Hacienda No. 907 del día 02 de mayo de 2024. Lineamientos y criterios para la administración del subsidio al GLP para consumo doméstico.

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### Gestor de Calidad y Ambiental

- Revisa y aprueba los cambios en información documentada del Sistema de Gestión.

##### Del Jefe de Departamento de Estrategia y Jefe de Departamento de Operaciones:

- Velar por el fiel cumplimiento del procedimiento.
- Revisar las actualizaciones propuestas por el personal.
- Elaborar propuestas de actualización del procedimiento.
- Realizar inducción de este procedimiento al personal conforme al PRO-1.2.1.1 Control de Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

#### 5. DEFINICIONES

- **GLP:** Gas Licuado de Petróleo.
- **Sistema GLPWEBV2:** programa de ordenador que procesa, gestiona, asigna y almacena la información relacionada al subsidio del GLP para consumo doméstico; permitiendo generar un orden lógico del proceso a través de “ordenes de trabajo”.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)

CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 5 de 9



RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Técnico de Atención Ciudadana	01	<b>1. Recepción</b> el ciudadano se presenta a solicitar subsidio al GLP.
Técnico de Atención Ciudadana	02	Solicita requisitos de acuerdo al “Menú de trámites y requisitos” <b>SIG-PRO-3.1-001-F-01</b> (anexo1).  Completa la información en el sistema GLPWEBV2, de acuerdo al trámite del solicitante.  Informa que a precalificado y su caso pasará al siguiente paso, en caso contrario que no sea elegible se le indica al solicitante qué requisitos le impiden ser acreedor del subsidio al GLP.
Supervisor Territorial	03	Recibe/Descarga las verificaciones pendientes y actualiza la base, en el sistema GLPWEBV2.  Prepara los formularios y anexos para los Gestores de Beneficios y Puntos de venta.
<b>Etapas II: Estudio socioeconómico</b>		
Supervisor Territorial	04	Distribuye a los Gestores de Beneficios y Puntos de Venta.
Gestor de Beneficios y Puntos de Venta	05	Visita el hogar o el negocio de subsistencia del solicitante.  Si se encuentra el solicitante o un informante calificado y cumple con las características para ello, completa la “solicitud para aplicar al subsidio del GLP”.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)

CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001



VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 6 de 9



RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
	06	De no encontrar el solicitante o algún informante calificado en dos ocasiones, se finaliza la orden de trabajo y se da por concluida la solicitud.
Supervisor Territorial	07	Revisa la documentación completa en cada expediente. En caso no estar completa la documentación o datos ilógicos hace la devolución del expediente para ser completado o corregido.
Coordinador Territorial o Personal designado	08	Envía los expedientes al Área de Verificación y Captura de Datos.
<b>Etapa III: Verificación y captura de datos</b>		
Técnico de Verificación y Captura de Datos o Personal designado	09	Recibe y revisa los expedientes según listado, debe coincidir el N° de caso, nombre, DUI y orden ID, y que contengan la respectiva documentación.
Técnico de Verificación y Captura de Datos	10	Digita toda la información de los expedientes.
Técnico de Verificación y Captura de Datos o Personal designado	11	Selecciona una muestra al azar de 11 expedientes para el respectivo control de calidad (el tamaño de la muestra se determina por medio de la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 85% y con una variación respecto de la muestra del 20%).  <b>Nota:</b> Si de la muestra seleccionada, más de la mitad de expedientes reportan errores, debe regresarse el paquete a la persona que lo digitó, para la completa revisión.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)		
	CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 7 de 9	

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
		Los errores detectados por cada Técnico de Verificación y Captura de Datos, se registran para seguimiento mensual de la jefatura.
<b>Etapa IV: Acreditación de Beneficiarios</b>		
Administrador de la base de datos	13	Mensualmente valida la información para incorporar a los nuevos beneficiarios, aplicando todos los criterios de selección establecidos en la normativa vigente.
Técnico en Estrategias y Desarrollo	14	Solicita a Administrador de Base de Datos y Desarrollo, las solicitudes que no fueron acreditadas y toma una muestra significativa para revisar cada caso, realiza un reporte y lo remite a Jefe de Departamento de Estrategia.  FIN



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)

CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 8 de 9



## 8. ANEXOS

### Anexo No. 1 Menú de trámites y requisitos SIG-PRO-3.1-001-F-01



MINISTERIO DE HACIENDA-DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS

#### MENÚ DE TRÁMITES Y REQUISITOS

Versión: 03, Rev.:

CASO	DESCRIPCION	CODIGO	REQUISITOS
Sin Energía Eléctrica	Personas que no tienen energía eléctrica, ni contador propio, ni conexión de terceros.	1	DUI legible
Alquiler	Personas que arrendan una casa y tiene recibo de energía eléctrica con el promedio de consumo de los últimos 12 meses menor a 309.99 kwh. pero el titular del recibo aparece en más de uno.	2	DUI legible, Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente.
Familias excluidas	Hogares que cumplen con el rango de consumo, pero que el sistema les da no gozar del subsidio, y se consideran que podrían ser beneficiarios por su condición económica.	3	DUI legible. Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente.
Negocios de Subsistencia Tortillerías (TO), Pupuserías (PU), Panaderías de pan Francés (PF).	Características: A) el trabajador o propietario es independiente o cuenta propia. B) Tiene solo el equipamiento básico para el desempeño de su trabajo o actividad económica. C) El negocio es la principal fuente de trabajo y medio de vida para el propietario y del hogar.	TO: 41 PU: 42 PF: 43	DUI legible del propietario, Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente, copia de pago de impuestos si posee.
Negocios de Subsistencia Comedor (C), Comida Típica (CT), Comida Rápida (CR).	Características: A) el trabajador o propietario es independiente o cuenta propia. B) Tiene solo el equipamiento básico para el desempeño de su trabajo o actividad económica. C) El negocio es la principal fuente de trabajo y medio de vida para el propietario y del hogar.	C: 44 CT: 45 CR: 46	DUI legible del propietario, Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente, copia de pago de impuestos si posee.
Mesones sin recibo de energía eléctrica (MS). Mesones con recibo de energía eléctrica (MC)	Familias que viven en pieza de mesón, este puede ser sin energía eléctrica o con energía eléctrica pero no llega el recibo a cada pieza. Pero también pueden ser piezas de mesón en el que cada pieza tiene su propio contador y a cada una le llega un recibo solo que el titular es el mismo para todas las piezas.	MS: 50 MC: 51	DUI legible.  DUI legible, Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente.
Conexiones por terceros	Personas que tienen energía eléctrica provenientes de otras fuentes: Familia, vecino, etc. Y que no poseen contador propio.	8	DUI legible.
Ocupante gratuito	Propiedades, donde el dueño vive en el extranjero o en otra vivienda y el recibo presenta problema de duplicidad. La vivienda esta ocupada por un familiar u otra persona que se encarga de cuidarla	9	DUI legible, Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente.
Guardián o cuidadores	Personas que su ocupación es vivir y cuidar una propiedad privada en la playa u otro lugar, los cuales poseen energía eléctrica y el recibo presenta duplicidad en el titular.	10	DUI legible, Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente.
Sin arreglo de la titularidad del recibo	Personas que compraron o vendieron propiedades pero no han cambiado el titular del recibo	11	DUI legible, Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente.
Hogares múltiples, recibo mayor a los 309.99 Kwh.	Son más de un hogar que habita en una misma infraestructura y cada uno posee su propia cocina de gas para la preparación de sus alimentos	12	DUI legible, y solamente para el titular del recibo de energía eléctrica una Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)

CÓDIGO: SIG-PRO-3.1-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 9 de 9



MINISTERIO DE HACIENDA-DIRECCIÓN GENERAL DE SUBSIDIOS

MENU DE TRÁMITES Y REQUISITOS

Versión: 03, Rev.:



CASO	DESCRIPCION	CODIGO	REQUISITOS
Casos especiales 1	Hogares que consumen mas de 309.99 KWh. Debido a que algún miembro de la familia padece alguna enfermedad y necesita un equipo especial para generar Oxigeno que origina el consumo excesivo de energía.	13	DUI legible, y solamente para el titular del recibo de energía eléctrica una Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior .Constancia medica del padecimiento y del uso del aparato de oxigeno domiciliar.
Renuncia del subsidio	Aquellas personas que voluntariamente renuncien al subsidio. Serán atendidas por el Coordinador Territorial de la ventanilla respectiva.	14	DUI legible. Copia del Recibo de energía eléctrica si lo tuviera. Firmar formato de renuncia DR-01
Conexión de energía por concesionario	El solicitante se presenta a una ventanilla con un recibo propiedad de la concesionaria (ej.: CEL) y solicita el subsidio.	22	DUI legible. Copia de recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior y con consumo según acuerdo ejecutivo vigente.
Centros Escolares	Aplica para centros escolares que tienen plan de alimentación y utilizan GLP	25	Documento que lo acredita como parte del programa de alimentación por el Ministerio de Educación u otras instituciones públicas. •DUI de la persona encargada de hacer efectivo el subsidio definido por la institución. •Copia de la personería jurídica del Centro Escolar. •Punto de acta donde consta el nombramiento de la persona responsable del cobro. •Dirección del Centro Escolar. •Asegurarse que el Centro Escolar consume GLP para cocinar.
Entidades de asistencia sin fines de lucro	Aplica para ONG'S que tienen plan de alimentación para personas en situación vulnerable y utilizan Gas Licuado de Petróleo (GLP)	26	organización sin fines de lucro emitido por el Ministerio de Gobernación. •DUI de la persona encargada de hacer efectivo el subsidio definido por la institución. •Punto de acta donde consta el nombramiento del representante que hará efectivo el subsidio. •Dirección de la entidad. • Asegurarse que la ONG utilice GLP para la elaboración de alimentos.

**Nota: Para los trámites en los que se solicita DUI por primera vez, en oficina se sacarán la copia ampliada a 150%.**

(\*)Estos casos ya no se ejecutan, pero se mantendrán en la presente matriz debido a que ya poseen un código único que lo identifica



PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE  
CONCIENCIA

CÓDIGO: SIG-PRO-1.13-001



VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 7



# PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.13-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 2 de 7	

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

---

### Elaborado por:

**Nombre:** Vilma Haydeé Aranzamendi Zelada      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Gestor de Calidad DGS

**Nombre:** Gustavo Alberto Cardona Rodríguez      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Gestor Ambiental DGS

---

### Revisado por:

**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Jefe Departamento de Estrategia

**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Subdirectora General de Subsidios

---



### Autorizado por:

**Nombre:**      **Firma:**      **Fecha:**  
**Cargo :** Director General de Subsidios

---

### Control de cambios

No.	Fecha	Modificaciones
1		
2		
3		

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.13-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 7	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”



## **PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA**

### **1. OBJETIVO(S)**

El objeto de este procedimiento es establecer la metodología, criterios y responsabilidades que permita garantizar la competencia del personal que trabaja bajo control de la organización, incluyendo: la determinación de las capacidades, el establecimiento de métodos de formación necesarios para satisfacer la competencia del personal y las actividades de sensibilización con el fin de lograr que todo el personal que trabaje para la organización tome conciencia de la influencia de su comportamiento en el desempeño del SIG de la DGS.

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

- Este procedimiento es de aplicación a todo el personal de la DGS.

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.13-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 7	

### 3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015” Sistema de Gestión de Calidad/ Requisitos”.
- Norma ISO 14001: 2015 “Sistema de Gestión Ambiental/Requisitos

### 4. RESPONSABILIDADES

#### Gestor de Calidad y ambiental



- Revisa y aprueba los cambios en información documentada del sistema de gestión de calidad y ambiental.
- Establece los niveles de acceso a la información documentada.

#### Recursos Humanos

- Gestionar procesos de reclutamiento y selección
- Colaborar con líderes de área para definir necesidades específicas de capacitación.
- Diseñar e implementar programas de inducción y sensibilización.

### 5. DEFINICIONES

- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que contiene.
- **Formación:** actividad destinada a enseñar los conocimientos y habilidades generales o específicos que una persona necesita para desarrollar una labor determinada en un puesto de trabajo concreto.
- **Actividad para la toma de conciencia:** toda actividad encaminada a concienciar al personal sobre la repercusión sobre el medio ambiente de las actividades de la organización y las suyas propias, así como la necesidad de un mejor comportamiento

	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.13-001	VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 7	

individual como parte fundamental del principio de respeto al medio ambiente.

- **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Desempeño Energético:** resultados medibles relacionados con la eficiencia energética, el uso de la energía y el consumo de energía.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Uso significativo de la energía:** uso de la energía que ocasiona un consumo sustancial de energía y/o que ofrece un potencial considerable de mejora del desempeño energético.
- **Eficiencia Energética:** proporción u otra relación cuantitativa entre el resultado en términos de desempeño, de servicios, de bienes o de energía y la entrada de energía.

## 6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
<b>Competencia, formación y toma de conciencia</b>		
Gestor de calidad y ambiental, comité del SIG.	01	En el presente apartado se define la forma en que el SIG, gestiona las necesidades de formación del personal que integra la DGS de modo que se asegure la competencia del personal y el adecuado comportamiento ambiental y relacionado con los usos significativos de la energía en su desempeño profesional.
<b>Formación inicial y requisitos mínimos de formación</b>		
Gestor de calidad y ambiental, comité del SIG.	02	La competencia, formación y toma de conciencia necesaria para desempeñar las responsabilidades de los distintos puestos de trabajo a Nivel Corporativo, es determinada por la Dirección y plasmada en el Perfil de Formación



PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE  
CONCIENCIA

CÓDIGO: SIG-PRO-1.13-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 6 de 7



		Ambiental” (Anexo I), que incluye tanto los requisitos de carácter ambiental como aquellos relacionados con la gestión de la energía.
<b>Identificación de las necesidades de formación</b>		
Gestor de calidad y ambiental, comité del SIG.	03	<p>La Dirección, a través de recursos centralizados o descentralizados, es la encargada anualmente, de garantizar los medios necesarios para el desarrollo de la formación y sensibilización necesaria para garantizar la capacitación del personal cuyas actividades impliquen un riesgo en la eficacia del SIG.</p> <p>La actividad relacionada con la toma de conciencia ambiental del personal de la DGS se llevará a cabo mediante dípticos, carteles de la política ambiental, reuniones, cursos, charlas, seminarios, carteles, página web, Comisiones, etc., impartidos por personal de la organización o externo, y pudiendo llevarse a cabo tanto en instalaciones de internas como fuera de ellas.</p>
<b>Formación inicial y requisitos mínimos de formación</b>		
Gestor de calidad y ambiental, comité del SIG.	04	<p>La competencia, formación y toma de conciencia necesaria para desempeñar las responsabilidades de los distintos puestos de trabajo, es determinada por el responsable de Gestión de Calidad y Ambiental.</p> <p>Este perfil será revisado cada vez que se identifiquen nuevos perfiles o cambios en los existentes de personal que realice funciones que puedan causar impactos significativos en el medio ambiente o cuyas funciones puedan influir en el desempeño ambiental de la organización y en la eficacia.</p> <p>El responsable del SIG identificará las necesidades de formación y acciones para la toma de conciencia entre las propuestas que les hayan sido presentadas por el personal a su cargo</p>



PROCEDIMIENTO DE RECURSOS, COMPETENCIA Y TOMA DE  
CONCIENCIA

CÓDIGO: SIG-PRO-1.13-001

VIGENTE A PARTIR DE: 13/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 7 de 7



		<p>a lo largo del año, así como las acciones formativas que consideren necesarias para dicho personal.</p> <p>La necesidad de formación puede surgir por las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una desviación entre los requerimientos de formación previa, experiencia profesional y calificación para tareas específicas del puesto de trabajo.</li><li>• Si se proyecta prestar un nuevo servicio.</li><li>• Si se proyecta la adquisición de nuevos equipos</li><li>• Divulgación del SIG y sus procedimientos.</li><li>• Cuando se considere oportuno proporcionar formación teórica y/o práctica para la mejora de los conocimientos o el reciclaje del personal en una materia concreta.</li></ul> <p>Cuando cambien los procesos.</p>
		FIN



PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.10-001

VIGENTE A PARTIR DE: 15/09/2025



VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 1 de 10



# PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.10-001	VIGENTE A PARTIR DE: 15/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 3 de 10	

## CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Referencia Normativa
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Procedimiento
7. Anexos
8. Modificaciones “N/A”

## PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

### 1. OBJETIVO



Definir la metodología a seguir para la selección, evaluación y aprobación de proveedores de para garantizar que se cumplan los requisitos de Calidad y Medio Ambiente, con el fin de garantizar a los colaboradores los recursos necesarios para el cumplimiento de sus labores.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Aplica para el proceso de selección, evaluación y aprobación de proveedores de servicios básicos, adquisición de insumos de oficina y limpieza, adquisición de equipos informáticos.

### 3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015” Sistema de Gestión de Calidad/ Requisitos”.
- Norma ISO 14001: 2015 “Sistema de Gestión Ambiental/Requisitos

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.10-001	VIGENTE A PARTIR DE: 15/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 4 de 10	

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### **Dueño de cada proceso**

El dueño de cada proceso es quien establece los requisitos y necesidades de compra y solicita a la UACI tramitar la cotización de un servicio o producto.



En caso de ser una referencia nueva, el dueño de proceso puede solicitar cotización a proveedores sin intención de compra.

##### **Unidad de Compras Públicas (UACI)**

Es responsabilidad de la UACI en caso que sea necesario, realiza la evaluación para la selección del proveedor, calificándolo mediante el formato establecido antes de ser contratado o adquirido su servicio o producto, y de acuerdo a los criterios de selección.

#### 5. DEFINICIONES

- **Cotización:** Oferta de productos, equipos, maquinaria, servicios o procesos, en la cual una organización indica sus condiciones comerciales (precio, tiempo de entrega, descuentos, forma de pago, garantías, etc.).
- **COMPRASAL:** Sistema Electrónico de Compras públicas de El Salvador, contrataciones donde se puede ofertar y venderle al Estado.
- **Evaluación:** Método mediante el cual se determina el cumplimiento de aspectos técnicos, administrativos, calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiental, de un proveedor, contratista o contratación externa durante la ejecución del contrato.
- **Licitación:** La licitación es la fase de publicidad, donde la administración pública se

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.10-001	VIGENTE A PARTIR DE: 15/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 5 de 10	

encarga de publicitar el contrato que va a ofertar. Se publica una convocatoria para que las empresas puedan presentar su oferta, dependiendo de las características del contrato publicitado. Las empresas solamente pueden presentar una oferta.

- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto, equipo o maquinaria.
- **Reevaluación:** Proceso de evaluación que se realiza de manera periódica para medir el desempeño de un proveedor, contratista o contrataciones externas.
- **Requerimiento:** Solicitud o petición de bienes o servicios.
- **Selección:** Evaluar, con base a criterios técnicos, administrativos, calidad, seguridad y salud en el trabajo, para adjudicar la compra de un producto, equipo, maquinaria, servicio o proceso específico.
- **UACI:** Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.
- **UFI:** Unidad Financiera Institucional.

## 6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Proveedor	01	Presenta a la UACI, las solicitudes o requerimientos de bienes y adjunta los términos de referencia o especificaciones técnicas del bien.
UACI	02	Previo al inicio del proceso, revisará la documentación contenida en la solicitud (Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas); en caso de estar completo se dará por recibido formalmente, caso contrario devolverá la solicitud al solicitante para la subsanación correspondiente. La UACI una vez da por recibida formalmente la solicitud, abre el expediente al que deberá adjuntar toda



PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.10-001

VIGENTE A PARTIR DE: 15/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 6 de 10



		documentación que se origine en el proceso, obtiene la certificación de la asignación presupuestaria en coordinación con la Unidad Financiera Institucional.
UACI	03	Convoca a la Comisión Evaluadora de Ofertas que está compuesta por un representante de la unidad ambiental y calidad, abogados, a fin de establecer los criterios de elección administrativos, legales, técnicos, ambientales y de calidad.
UACI	04	Finalizados los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas, remite a la Autoridad Competente o su designado, la propuesta de los miembros que conforman la Comisión de Evaluación de Ofertas (CEO) si aplicare y del Administrador de Contrato u Orden de Compra para su nombramiento.
UACI	05	Publica el Aviso de Convocatoria en COMPRASAL, debiendo agregar los instrumentos de contratación que contienen las condiciones y especificaciones técnicas, correo electrónico donde enviar la cotización.
UACI	06	Establece un plazo prudencial para presentar ofertas o cotizaciones de conformidad al objeto contractual, el cual debe estar definido en los términos de referencia o especificaciones técnicas, a fin de garantizar que ese plazo sea igual para todos los que deseen ofertar o cotizar.
UACI	07	Para la evaluación de los proveedores se han establecido criterios detallados, se les establece una ponderación para los criterios de calidad, precio, entrega, ambiental, calidad, para otorgarles una nota global en la Ficha de evaluación de proveedores <b>SIG-PRO-1.10-001-F-01 (TABLA 2)</b> .



PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

CÓDIGO: SIG-PRO-1.10-001



VIGENTE A PARTIR DE: 15/09/2025

VERSIÓN: 1.0

PAGINA: Página 7 de 10



Gerente de la UACI	08	Una vez alcanzado un acuerdo, firma del contrato.
UACI	09	Los resultados de la aprobación los trasladarán a un Registro de Proveedores, el cual consiste en un registro actualizado de los proveedores vigentes ( <b>SIG-PRO-1.10-001-F-02</b> ) ( <b>Anexo 2</b> ).
UACI	10	Mantendrá en archivo los documentos acreditativos de la aprobación de los proveedores incluidos en el Registro de Proveedores (certificados, informes, etc.). Este Registro de proveedores será utilizado como referencia a la hora de realizar los pedidos, realizándose estos únicamente a proveedores aprobados. Mantener actualizado el Registro de Proveedores, realizando las altas, bajas o modificaciones que sean necesarias.
Dueño del proceso	11	Realiza un seguimiento anual del nivel de cumplimiento de los criterios por sus proveedores, de tal forma que se asegura la capacidad de escoger a los más adecuados para satisfacer los requisitos establecidos. La reevaluación se efectúa de acuerdo con los requisitos establecidos para proveedores.
UACI	12	<b>Casos especiales de selección y evaluación</b> Se podrá seleccionar de un solo proveedor o contratista, cuando se presente una de las siguientes situaciones que lo ameriten:  Sea el único en el mercado para satisfacer la necesidad

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.10-001	VIGENTE A PARTIR DE: 15/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 8 de 10	

## 7. ANEXO

Para la selección y evaluación de proveedores se tendrán en cuenta los criterios que se presentan a continuación **SIG-PRO-1.10-001-F-01**:

Tabla 1. Distribución porcentual de los criterios principales



<b>Criterios para la selección de proveedores</b>	
<b>Criterio Principal</b>	<b>Claves de Ponderación</b>
Calidad	30 %
Precio	20 %
Entrega	15 %
Ambiental	20 %

**Tabla 2.** Distribución porcentual de los criterios principales

En la tabla 2, se describen cada uno de los factores y puntuaciones a asignar en la evaluación:

Tabla 2. Factores y puntuaciones

<b>Calidad</b>	<b>Variable</b>	<b>Puntos</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Certificación ISO 9001:2015</b>	Cumple con requisitos de calidad.	5	5%
	No cumple con requisitos de calidad.	0	
	Tiene un SGC certificado	10	
<b>La Calidad del producto se ajusta al propósito para el cual se venden y suministran.</b>	Si cumple	10	15%
	No cumple	0	
<b>Servicios postventa y garantías</b>	No otorga garantía	0	5%
	Otorga garantía parcial	5	
	Otorga garantía total	10	
<b>Precio</b>	<b>Variable</b>	<b>Puntos</b>	<b>Ponderación</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	CÓDIGO: SIG-PRO-1.10-001	VIGENTE A PARTIR DE: 15/09/2025	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: Página 9 de 10	

<b>Calidad</b>	<b>Variable</b>	<b>Puntos</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Precio</b>	Precio excede el presupuesto	0	10%
	Precio dentro del presupuesto	10	
<b>Forma de pago</b>	Crédito	10	10%
	Pago de contado	0	
<b>Entrega</b>	<b>Variable</b>	<b>Puntos</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Cumplimiento de fechas</b>	Cumple	10	5%
	1-5 días de retraso	7.5	
	6-10 días de retraso	5	
	Mayor de 10 días de retraso	0	
<b>Ambiental</b>	<b>Variable</b>	<b>Puntos</b>	<b>Ponderación</b>
<b>La materia prima proviene de recursos renovables o reciclado</b>	Cumple	10	5%
	No cumple	0	
<b>El envoltorio y embalaje contiene materiales reciclados y biodegradables</b>	Cumple	10	5%
	No cumple	0	
<b>No contiene solventes tóxicos o contaminantes.</b>	Cumple	10	5%
	No cumple	0	

Tabla 3. Clasificación de proveedores

<b>Clasificación</b>	<b>Resultado de la evaluación o reevaluación</b>	<b>Código</b>
<b>Idóneo</b>	mayores a 9.0	PI
<b>Aceptable</b>	Mayores o iguales a 7.0 y menores a 9.0	PA
<b>Condicionado</b>	Mayores o iguales a 5.0 y menores a 7.0	PC
<b>No apto</b>	Menor a 5.0	PNA

**Anexo 2. Registro actualizado de proveedores (SIG-PRO-1.10-001-F-02)**

Nº	Nombre del Proveedor	Producto / Servicio	Evaluación de Calidad	Evaluación Ambiental	Certificaciones	Fecha Última Evaluación	Clasificación
1							
2							