

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 NTS ISO
9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE
SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR
LÓPEZ DE CORADO, MIRIAM CATALINA
ZECEÑA LANDAVERDE, ELÍAS ALBERTO

PARA OPTAR AL GRADO DE:
MAESTRA (O) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

SEPTIEMBRE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

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

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA	: LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
VICEDECANO	: LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ, MSc
SECRETARIO	: LIC. PEDRO JAVIER RIVAS MEJÍA, MSd.
ADMINISTRADOR ACADÉMICO	: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

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

COORDINADOR DE MAESTRÍA	: LIC. LUIS ALONSO RAMIREZ AGUILAR, MSc.
ASESOR	: ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA, MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESIDENTE	: LIC. LUIS ALONSO RAMIREZ AGUILAR
SECRETARIA	: ING. MONICA ROMERO DE ULLOA
VOCAL	: ING. ALEJANDRA AVELAR DE VAQUERO

SEPTIEMBRE 2024

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



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO
9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE
SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

PRESENTA:

**LICDA. MIRIAM CATALINA LÓPEZ DE CORADO
LICDO. ELÍAS ALBERTO ZECENÑA LANDAVERDE**

**Trabajo de Graduación de Maestría, como requisito para optar al título de:
MAESTRA (O) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

COORDINADOR DE MAESTRÍA:

LIC. LUIS ALONSO RAMIREZ AGUILAR, MSc.

ASESOR:

ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA. MSc

SEPTIEMBRE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

LICDA. MIRIAM CATALINA LÓPEZ DE CORADO

LICDO. ELÍAS ALBERTO ZECEÑA LANDAVERDE

DECLARAN QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA”** 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 otros ámbitos relacionados.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Septiembre de 2024.

**LICDA. MIRIAM CATALINA
LÓPEZ DE CORADO**

**LICDO. ELÍAS ALBERTO
ZECEÑA LANDAVERDE**

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

El Tribunal Examinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG), conformado por los distinguidos maestros abajo detallados; ***aprueban*** el presente Trabajo de Graduación denominado:

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Presentado por:

LICDA. MIRIAM CATALINA LÓPEZ DE CORADO

LICDO. ELÍAS ALBERTO ZECEÑA LANDAVERDE

Asesor:

ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA. MSc

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG:

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG – Presidente

**ING. MONICA ROMERO
DE ULLOA, MSc.**
Secretaria

**ING. ALEJANDRA
AVELAR DE VAQUERO, MSc**
Vocal

Ciudad Universitaria, Septiembre de 2024.

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

CERTIFICACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal Examinador **certificamos** el presente Trabajo de Graduación denominado **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA”**, 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 **LICDA. MIRIAM CATALINA LÓPEZ DE CORADO** y **LICDO. ELÍAS ALBERTO ZECEÑA LANDAVERDE**, 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. Septiembre de 2024.

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG – Presidente

**ING. MONICA ROMERO
DE ULLOA, MSc.**
Secretaria

**ING. ALEJANDRA
AVELAR DE VAQUERO, MSc**
Vocal



LUGAR Y FECHA : San Salvador, 13 de septiembre de 2024
RAMO : Ministerio de Educación
DEPENDENCIA : Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas
TIPO DE ACUERDO : RATIFICACIÓN DE ACTA
NUMERO DE ACUERDO: SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE DE JUNTA DIRECTIVA

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes transcribo acuerdo tomado en Sesión Ordinaria No.32-2024, período 2023/2025, de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, celebrada el día viernes trece de septiembre del año dos mil veinticuatro.

PUNTO VI - 6.8 RATIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DEL ACTA DE EVALUACIÓN N°6, EGRESADOS MASIG- CORRESPONDIENTE AL AÑO 2024.

Conocida la solicitud de ratificación de resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°6 Egresados MASIG, correspondiente al año 2024, presentado por el Msc. 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 SEIS (6) 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°6 correspondiente al año 2024, de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, según detalle:

ACTA N° 6/2024

FECHA DE EXAMEN	NOMBRES DE LOS GRADUANDOS	CARNE	TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION	NOTA GENERAL	TRIBUNAL EXAMINADOR
04/09/2024	MIRIAM CATALINA LÓPEZ DE CORADO	LQ11002	"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA"	7.95	PRESIDENTE LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, M.Sc.
	ELÍAS ALBERTO ZECEÑA LANDAVERDE	ZL13004		7.95	SECRETARIO ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, M.Sc. VOCAL ING. ALEJANDRA AVELAR DE VAQUERO, M.Sc.

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

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"



MsD. PEDRO JAVIER RIVAS MEJÍA
SECRETARIO FCE-UES

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

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios porque su gracia y amor jamás me han desamparado, porque a pesar de las pruebas vividas en las diferentes etapas de este proceso de Maestría con su infinita misericordia me ha sostenido y me permite finalizarlo con satisfacción y éxito, por lo cual estoy inmensamente agradecida con mi Padre Celestial.

Gracias a mi Familia por el apoyo para poder seguir y culminar con éxito esta etapa de formación profesional y por siempre creer en mi potencial para lograr mis metas y objetivos.

Gracias a mi Madre Catalina Quijano porque en cada una de las etapas de mi formación me ha inspirado a creer en mi potencial y que siempre que exista esfuerzo, trabajo duro y la bendición de Dios podemos alcanzar nuestras metas.

Gracias a mi Abuela Miriam Orantes por ser una guerrera que siempre me insta e inspira a luchar por alcanzar mis metas y anhelos, quien a estado en cada uno de mis momentos y a sido como una Madre brindando el caluroso apoyo y consuelo que conforta mi corazón.

Gracias a mi Esposo Cristian Corado por siempre acompañarme en todos mis proyectos y disfrutar y celebrar genuinamente conmigo los frutos del esfuerzo, por ser ese apoyo incondicional, esa persona que tomo mi mano y me animo cuando la carga me pareció demasiado pesada, por creer en que podría lograr tener éxito en este proceso de preparación profesional; gracias, amor te amo.

Gracias mi ángel por ser esa chispa de felicidad inmensurable que me regalo los mejores meses de mi vida y aunque fue por un intervalo de tiempo corto, me regalaste la fortaleza para poder concluir con esta etapa de mi vida profesional de manera exitosa; un abrazo fuerte y caluroso y besos hasta el cielo. Con amor mamá.

A mi estimado compañero de fórmula y amigo Elías Zeceña gracias por haber compartido estos años de formación profesional en nuestro posgrado conmigo, en los cuales vivimos alegrías, tristezas, pérdidas, satisfacciones y pese a todo, ambos fuimos el apoyo del otro durante este gratificante proceso que hemos culminado. ¡Lo logramos!

Gracias, mis estimadas amigas Andrea Palacios, Karen Suria, Lorena López y Guadalupe Mazariego, por el apoyo que me han brindado en las diferentes etapas de este gratificante proceso, así como también, por inspirarme a creer en mi en que podría lograrlo y por acompañarme y celebrar cada logro del proceso.

Gracias a mi estimada Viviana Olivo por acompañarme en este proceso gratificante de formación profesional, porque ha compartido conmigo puertas de crecimiento, y durante esta Maestría fue un apoyo incondicional en cada una de las etapas.

Gracias a mis estimadas colegas Francys Ramíres y Alejandrina Maldonado por el apoyo y los ánimos que me han brindado para lograr concluir de manera exitosa este gratificante proceso de Maestría.

Miriam Catalina López de Corado

A Dios todopoderoso, por nunca abandonarme, por darme las fuerzas necesarias que me permitieron llegar hasta aquí, por darme la fortaleza y esperanza en los momentos donde creí que caería; por ser el centro de mi vida y por su eterna misericordia. A la intercesión de mi Madre Santísima y San Oscar Arnulfo Romero, siempre me han escuchado y a través de la oración me han ayudado a tomar las mejores decisiones en la vida, y en esos momentos difíciles por innumerables razones, problemas personales, laborales y otras dificultades durante el transcurso de años de estudio, han intercedido por mí delante de Dios para que pueda discernir y siempre hacer lo correcto.

A mi madre, mi padre (un beso hasta el cielo), mi mayor motivación. Gracias por los esfuerzos constantes, la confianza, el apoyo moral y sobre todo por enseñarme que los sueños se pueden hacer realidad si uno así lo desea. Nunca tendré las palabras suficientes para agradecer, todo lo que soy ahora se lo debo a ustedes, los amaré por toda la eternidad.

A mis hermanas Elida Zeceña y Elvira Zeceña por darme tanto apoyo moral y siempre creer en mí, por ser parte de mi triunfo y siempre estar pendiente de mi trayectoria en el desarrollo profesional. A mis demás hermanos y hermana, aunque no me lo hagan saber, siempre han deseado lo mejor para mí, forman gran parte de mi felicidad, los amo a todos y todas, y doy gracias a Dios por darme la hermosa familia que tengo.

A mi amiga, colega, mi copiloto en este camino, Miriam Catalina. Gracias por su disponibilidad, paciencia y cariño. Por ayudarme a ser posible este gran logro y ser parte de él, agradezco tanto a Dios habernos permitido trabajar juntos, hemos pasado tantas cosas, muchas alegrías, desveladas, incertidumbre, confusión, risas, quizá llanto, sé que este proceso no fue fácil por nuestras pérdidas irreparables, pero siempre estuvimos el uno para el otro, estoy seguro que sin usted no hubiese logrado llegar a meta.

A mi compañera de vivienda, Edith Cruz, por hacerme más soportables las noches de desvelos y los días difíciles. A mis cuatro perrihijos (Oliver, Zeus, Maya y Hana Kimi) y Bono que siempre recordare, por darme amor y lealtad incondicional, por siempre estar a la espera de desocuparme para darme ánimos, alegrías y mucho amor.

“En memoria de mi padre, Luis Antonio Zeceña, amor de mi vida”

Elías Alberto Zeceña L.

RECONOCIMIENTOS

La ejecución de esta investigación se realizó gracias a la cooperación de autoridades del **Ministerio de Agricultura y Ganadería** que pusieron a disposición todas las herramientas necesarias para el desarrollo del estudio, en búsqueda de mejorar los procesos de las áreas que conforman a la institución.

A **Dra. Estela Centeno**, por el acompañamiento recibido durante todo el proceso, por depositar su confianza en nosotros y aprender mutuamente, somos conscientes que, sin su apoyo, este estudio no se hubiera concluido, gracias por llevarnos de la mano en todo el camino y buscar una sistematización en los procesos que se ejecutan en la División de Servicios Veterinarios.

Al **Dr. Néstor Odir Avendaño** y **Dra. Karen Sermeño** por abrir las puertas a este proyecto, por su entusiasmo en que las cosas cambien y mejoren para la Institución pública, por su compromiso con la División de Servicios Veterinarios y por colaborar inicialmente en el proceso y creer en nosotros que podríamos ser agentes de cambio en la institución. Valoramos mucho su profesionalismo, ética y objetividad en el desarrollo de esta investigación.

A los usuarios y asociados a **AVES** por brindarnos la mano y poner a disposición todo lo necesario para el correcto desarrollo de este estudio.

A toda la **planta docente de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad** de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, por formarnos y ser parte del desarrollo profesional, por forjarnos a ser profesionales éticos, íntegros, objetivos y comprometidos con la Calidad en todos los aspectos de la vida.

Licda. Miriam Catalina López de Corado

Licdo. Elías Alberto Zeceña Landaverde

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL	1
1.1 Introducción	1
1.2 Descripción del sujeto de estudio	1
1.3 Planteamiento del problema	8
1.3.1 Antecedentes y contexto de la situación problemática	8
1.3.2 Definición (formulación) del problema	10
1.3.3 Sistematización (problematización) del problema	11
1.3.4 Matriz diagnóstica de planteamiento del problema	12
1.4 Delimitación de la investigación	12
1.4.1 Delimitación espacial o geográfica	13
1.4.2 Delimitación temporal	14
1.5 Justificación	14
1.5.1 Justificación práctica	15
1.6 Objetivos	15
1.6.1 Objetivo general	15
1.6.2 Objetivos específicos	16
1.7 Formulación de hipótesis o supuestos	16
1.7.1 Hipótesis general	16
1.7.2 Hipótesis específicas	17
1.8 Variables e indicadores de investigación	18
1.9 Matriz de consistencia del marco referencial	20
1.10 Fundamentos éticos	20
1.10.1 Originalidad del estudio y exigencia crítica	20
1.10.2 Propiedad intelectual	20
1.10.3 Consentimiento informado de resultados investigativos	21
1.11 Viabilidad del trabajo de graduación	22
1.11.1 Viabilidad técnica	22
1.11.2 Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio	22

1.11.3. Viabilidad metodológica	23
1.12. Dificultades y limitaciones preliminares	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	25
2.1 Introducción	25
2.2 Marco de antecedentes	25
2.2.1 Nacionales	25
2.2.2 Internacionales	26
2.3 Marco conceptual	27
2.4 Marco de teoría fundamental	29
2.4.1 Sistemas Integrados de Gestión (SIG)	30
2.4.2 Sistemas de Gestión de la Calidad	32
2.4.3 Sistema de Gestión Ambiental	34
2.5 Marco legal y reglamentario	36
2.5.1 Marco legal y reglamentario aplicable en calidad.	36
2.5.2 Marco legal y reglamentario ambiental aplicable.	37
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS	41
3.1 Introducción	41
3.2 Tipo de investigación	41
3.3 Enfoque o ruta de la investigación	42
3.4 Alcance o tipo de estudio	42
3.5 Métodos de investigación	44
3.6 Diseño metodológico	45
3.7 Determinación de población y muestra	45
3.7.1 Unidad de análisis y población	46
3.8 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.8.1 Niveles de información	47
3.8.2 Fuentes de información	48
3.8.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.9 Matriz metodológica de consistencia de la investigación	52
3.10 Metodología de diagnóstico y resultado	52
3.10.1 Aplicación de Instrumentos	53
3.10.2 Resultados y análisis de diagnostico	62

3.11	Análisis de variables identificada	114
3.12	Respuesta a hipótesis o supuestos	120
3.13	Resumen de la investigación	123
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DEL DISEÑO DEL SIG.		127
4.1	Introducción	127
4.2	Descripción de la propuesta del diseño	127
4.3	Propuesta documental del SIG	137
4.4	Manual del SIG	144
4.5	Plan de Acción de implementación del SIG	184
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		196
5.1	Conclusiones	196
5.2	Recomendaciones	197
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA		198
BIBLIOGRAFÍA		201

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Organigrama del Ministerio de Agricultura y Ganadería.....	2
Figura 2 Organigrama del sujeto de estudio.....	4
Figura 3 Mapa de procesos de la USA/DSV y relaciones con el MAG.....	5
Figura 4 Árbol de problemas del proceso investigativo.....	11
Figura 5 Ministerio de Agricultura y Ganadería, Centro Agropecuario	13
Figura 6 Ubicación geográfica del MAG sede Soyapango.....	13
Figura 7 Árbol de objetivos del proceso investigativo.....	17
Figura 8 Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de SG.....	31
Figura 9 Interacción de los requisitos conforme al ciclo PHVA.....	33
Figura 10 Relación del ciclo PHVA y la referencia NTS ISO 14001:2015.....	35
Figura 11 Perfil de resultados del diagnóstico NTS ISO 9001:2015.....	63
Figura 12 Perfil de resultados del diagnóstico NTS ISO 14001:2015.....	71
Figura 13 Pirámide documental de un sistema de gestión.....	138

ÍNDICE DE TABLAS**Pág.**

Tabla 1	Planteamiento de aseveraciones a la problemática.....	18
Tabla 2	Matriz de conceptualización y operacionalización de variables.....	19
Tabla 3	Nivel de Madurez del Sistema de gestión	32
Tabla 4	Métodos de investigación.....	44
Tabla 5	Unidades de estudio.....	46
Tabla 6	Niveles de la Información	48
Tabla 7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
Tabla 8	Instrumentos de recolección de datos.....	53
Tabla 9	Escala de evaluación nivel de cumplimiento de las normas.....	57
Tabla 10	Ejemplo de Cálculo de % de Cumplimiento de requisitos.....	59
Tabla 11	Resultados del diagnóstico NTS ISO 9001:2015.....	63
Tabla 12	Resultados del diagnóstico NTS ISO 14001:2015.....	71
Tabla 13	Indicadores de procesos operativos del sujeto de estudio.....	81
Tabla 14	Resultados Generales obtenidos de la variable Liderazgo.....	83
Tabla 15	Resultados a nivel específico de entrevista estructurada sobre liderazgo..	85
Tabla 16	Resultados Generales obtenidos de la variable Concientización del Talento Humano.....	93
Tabla 17	Resultados a nivel específico de entrevista estructurada sobre Concientización del Talento Humano.....	94
Tabla 18	Satisfacción del usuario de la USA/DSV.....	97
Tabla 19	Resultados de encuestas de satisfacción del usuario.....	98
Tabla 20	Objetivos de procesos operativos del sujeto de estudio.....	106
Tabla 21	Resultados de lista de verificación del Cumplimiento de requisitos legales ambientales.....	107
Tabla 22	Resultados de lista de verificación de información documentada a conservar y mantener.....	109
Tabla 23	Objetivos de procesos operativos del sujeto de estudio.....	117
Tabla 24	Resumen de evaluación de la investigación.....	124
Tabla 25	Objetivos Específicos vs Actividades del SIG.....	128

Tabla 26	Relación entre cumplimiento de NTCI específica para el MAG y la propuesta de SIG.....	130
Tabla 27	Relación entre cumplimiento del SINAMA y la propuesta de SIG.....	132
Tabla 28	Documentación existente útil al SIG.....	134
Tabla 29	Documentos nuevos del SIG.....	134
Tabla 30	Propuesta de documental para el SIG en la USA del MAG.....	139
Tabla 31	Roles y Responsabilidades del personal de la USA/DSV.....	186
Tabla 32	Cronograma de actividades de implementación del SIG propuesto.....	189
Tabla 33	Costos de implementación del SIG.....	192
Tabla 34	Estimación del Aporte de la investigación a la USA/DSV	193
Tabla 35	Análisis del Riesgo.....	194
Tabla 36	Nivel de Riesgo.....	194
Tabla 37	Evaluación de riesgos para la implementación de la propuesta de SIG....	195

ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

ANEXO 1. Carta de atención al sujeto de estudio

ANEXO 2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio

ANEXO 3. Carta de Viabilidad Metodológica.

ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

APÉNDICE 1 Matriz diagnóstica del planteamiento del problema de la investigación

APÉNDICE 2 Matriz de consistencia del marco referencial

APÉNDICE 3 Carta de viabilidad técnica.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS

- APÉNDICE 4 Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos.
- APÉNDICE 5 Matriz metodológica de consistencia de la investigación
- APÉNDICE 6 Lista de verificación según NTS ISO 9001:2015
- APÉNDICE 7 Lista de verificación según NTS ISO 14001:2015
- APÉNDICE 8 Lista de Chequeo de Revisión Documental
- APÉNDICE 9 Encuesta de satisfacción del usuario.
- APÉNDICE 10 Guía de entrevista estructurada sobre liderazgo y concientización
- APÉNDICE 11 Lista de Verificación de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales
- APÉNDICE 12 Lista de Verificación de ID a conservar y mantener

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DISEÑO DE SIG

- APÉNDICE 13 Relación entre los requisitos de norma ISO 9001 e ISO 14001:2015
- APÉNDICE 14 Matriz de aspectos e impactos ambientales de los procedimientos misionales de la USA/DSV del MAG.
- APÉNDICE 15 Fichas de procesos y procedimientos propuestos para el sistema integrado de gestión según NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Sigla	Significado
ID	Información Documentada
LMA	Ley de Medio Ambiente
NTS	Norma Técnica Salvadoreña
PHVA	Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar
SCI	Sistema de Control Interno
SG	Sistema de Gestión
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
DSV	División de Servicios Veterinarios
DGG	Dirección General de Ganadería
OPPS	Oficina de Políticas y Planificación Sectorial
POA	Plan Operativo Anual
RLV	Red de Laboratorios Veterinarios
DCARV	División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario
OFACC	Oficinal Ambiental y de Cambio Climático
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
SIG	Sistema Integrado de Gestión
USA	Unidad de Sanidad Avícola

Acrónimo	Significado
AVES	Asociación de Avicultores de El Salvador
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura
ISO	International Organization for Standardization
OMSA	Organización Mundial de Sanidad Animal
UNE	Asociación Española de Normalización.
MASIG	Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad, es notorio que las organizaciones hacen uso de instrumentos de gestión, así pues, en El Salvador se observa mayor toma de conciencia en la implementación de sistemas de gestión en las dependencias de gobierno, esto, en búsqueda de fortalecer la ejecución de procesos y así aumentar la eficacia. Las normas ISO son herramientas fundamentales para la implementación de los sistemas de gestión, disponen de requisitos que pueden ser aplicables en cualquier tipo de organización, permiten orientar la documentación y definición de planes operativos para el cumplimiento de objetivos y metas planteadas en búsqueda de la mejora.

La problemática identificada en la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV), son limitantes en la prestación de servicios que incluye aspectos de calidad y ambientales, algunas de ellas asociadas a la ejecución de las actividades de los procesos misionales son: errores recurrentes en la emisión de certificados de exportación y constancias de inscripción de granjas, retraso en el cumplimiento de actividades del plan anual de vigilancia, deficiencia en las actividades de monitoreo, ineficacia de los procesos, falta de medición de satisfacción del usuario, retraso de la emisión de los certificados de exportación y tramite de inscripción de granjas, entre otras.

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno específicas del Ministerio de Agricultura y Ganadería emitido por la Corte de Cuentas de la República, especifica el “Estilo de Gestión” que rige al MAG, la medición del desempeño es a través de indicadores de gestión, estos se definen en el Plan Estratégico y Operativo de la Institución (Art. 8). La USA/DSV refleja gestión a nivel macro que consta de planes operativos generales de la DSV y procedimientos e instructivos de monitoreo generales para las especies porcinos, bovinos y aviares, generando limitantes en la especificidad de los procesos y el cumplimiento de metas mediante indicadores específicos para la Unidad.

En atención a la problemática identificada, el estudio propone diseñar un sistema integrado de gestión (SIG) incluyendo los aspectos de calidad y ambientales, por medio del cual se realizara un diagnóstico preliminar para la determinación de la situación actual del sujeto de estudio; posterior al diseño se estima que tras la implementación del SIG habrá optimización de los procesos operativos mejorando la prestación de los servicios ofertados, así como mejoras en el desempeño organizacional en calidad y ambiente de la USA/DSV.

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de agricultura y Ganadería, MAG, es una institución estatal que formula y ejecuta políticas que promueven el desarrollo sustentable agrícola, pecuario, forestal, pesquero y acuícola, la seguridad y soberanía alimentaria dentro del territorio Salvadoreño, esta institución nació en 1946, sus facultades son establecidas a través de la Ley de Sanidad Vegetal y Animal, “El Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) tendrá la competencia para aplicar la Ley de sanidad vegetal y animal y sus reglamentos, así como para velar por su cumplimiento”(Decreto N° 524, 1995). El presente trabajo de graduación identifica la problemática, enfocada en materia de calidad y ambiente, existente en la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios del MAG.

En la actualidad las empresas ya sean del sector privado o público se esmeran por lograr una imagen corporativa que cumpla con las expectativas de los clientes, en el sector público, los gobiernos se enfrentan a la desconfianza actual de la sociedad por la mala calidad de los servicios prestados y la problemática para hacer frente a nuevos desafíos, situación que dificulta la recuperación de la reputación perdida obligando a enfocar sus esfuerzos en prestar servicios que aporten significativamente a la vida de los ciudadanos, al medio ambiente y al cuidado de las comunidades, es así como los ministerios públicos de manera general en El Salvador están retomando estas iniciativas de ofrecer mejores servicios a los usuarios y sociedad general, en búsqueda que las políticas de estos ministerios vayan más allá de la preocupación por la calidad, si no que se retomen otros aspectos como la protección y conservación del medio ambiente, la seguridad y salud de los trabajadores, etc.

El sistema integrado de gestión es una herramienta diseñada para administrar múltiples aspectos de las operaciones de una organización, cumpliendo con las normas nacionales, internacionales, leyes, reglamentos, y otras normativas, involucradas el manejo de la calidad de sus servicios, la protección del medio ambiente, la sustentabilidad, la salud y la seguridad laboral, responsabilidad social, entre otras.

La sanidad animal es una competencia asignada al MAG por decreto legislativo, siendo parte de esta competencia la sanidad avícola, por lo cual, se demanda un cumplimiento integral y organizado a través de procesos que agreguen valor por medio de la eficacia y eficiencia evidenciada en la prestación de los servicios que ofertan. La Unidad de Sanidad Avícola del

Área de Vigilancia Epidemiológica de la División de Servicios Veterinarios, perteneciente a la Dirección General de Ganadería del MAG, lleva a cabo una serie de actividades encaminadas a la prevención y control de enfermedades aviares, para lo cual, desarrolla una serie de actividades a nivel de administrativo y de campo, en el que busca que los procesos se sistematicen y poder ofrecer servicios de mejor calidad tomando en cuenta de igual manera los aspectos e impactos ambientales que se generan a raíz del desarrollo de sus actividades, es por ello, que con la finalidad de contribuir a mejorar los servicios que se ofrecen a los usuarios, se desarrolló una propuesta de diseño de un Sistema Integrado según NTS ISO 9001:2015 Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, el contenido del proyecto se distribuye de la siguiente forma:

CAPÍTULO I: Detalla los fundamentos que sustenta el planteamiento de la investigación como: La problemática actual, la delimitación del tema, determinación de los objetivos, hipótesis, las variables, los fundamentos éticos, el grado de compromiso, disposición del equipo investigador, concluyendo con las dificultades y limitaciones.

CAPÍTULO II: Detalla los fundamentos teóricos considerados para la ejecución de la propuesta como: el marco de antecedentes, marco conceptual, marco de teoría fundamental y marco legal.

CAPÍTULO III: Consiste en el desarrollo de una investigación aplicada, presenta un diagnóstico en gestión de calidad, y gestión ambiental, así como los resultados que se ejecutarán con el objetivo del cumplimiento de los requisitos normativos.

CAPÍTULO IV: Detalla el plan de acción y la propuesta de una estructura documental para el diseño del sistema integrado de gestión, se desarrolla un manual del SIG, así como un manual de procesos, procedimientos, documentos y formatos del SIG.

CAPÍTULO V: Finalmente se presenta las conclusiones como argumentos y resultados fundamentales que se obtuvieron del proceso de la investigación y las recomendaciones como sugerencias de las acciones y disposiciones encaminadas a mejorar la prestación del Servicio de la USA/DSV. Se desarrollan anexos y apéndices que complementan a mayor detalle la información presentada en la investigación.

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

1.1 Introducción

Toda investigación nueva debe fundamentarse en el conocimiento existente y asumir una postura frente al mismo, por este motivo se debe realizar dentro de un marco de referencia que ubique la investigación que se realizarán dentro de un enfoque. (Bernal Torres, 2022, p. 155).

En el presente marco referencial se concreta el planteamiento del problema, se argumentan las razones o causas que han dado lugar a la problemática y las consecuencias de no resolverla, esto mediante el diagnóstico y delimitación de la investigación permitiendo el establecimiento de objetivos general y específicos; justificación, formulación de hipótesis o supuestos y definición de las variables. Se consideran los fundamentos éticos sobre la originalidad y exigencia crítica del estudio, propiedad intelectual, consentimiento informado, así como la viabilidad y la determinación de las posibles dificultades y limitaciones en diferentes escenarios que podrían presentarse durante el desarrollo de la investigación.

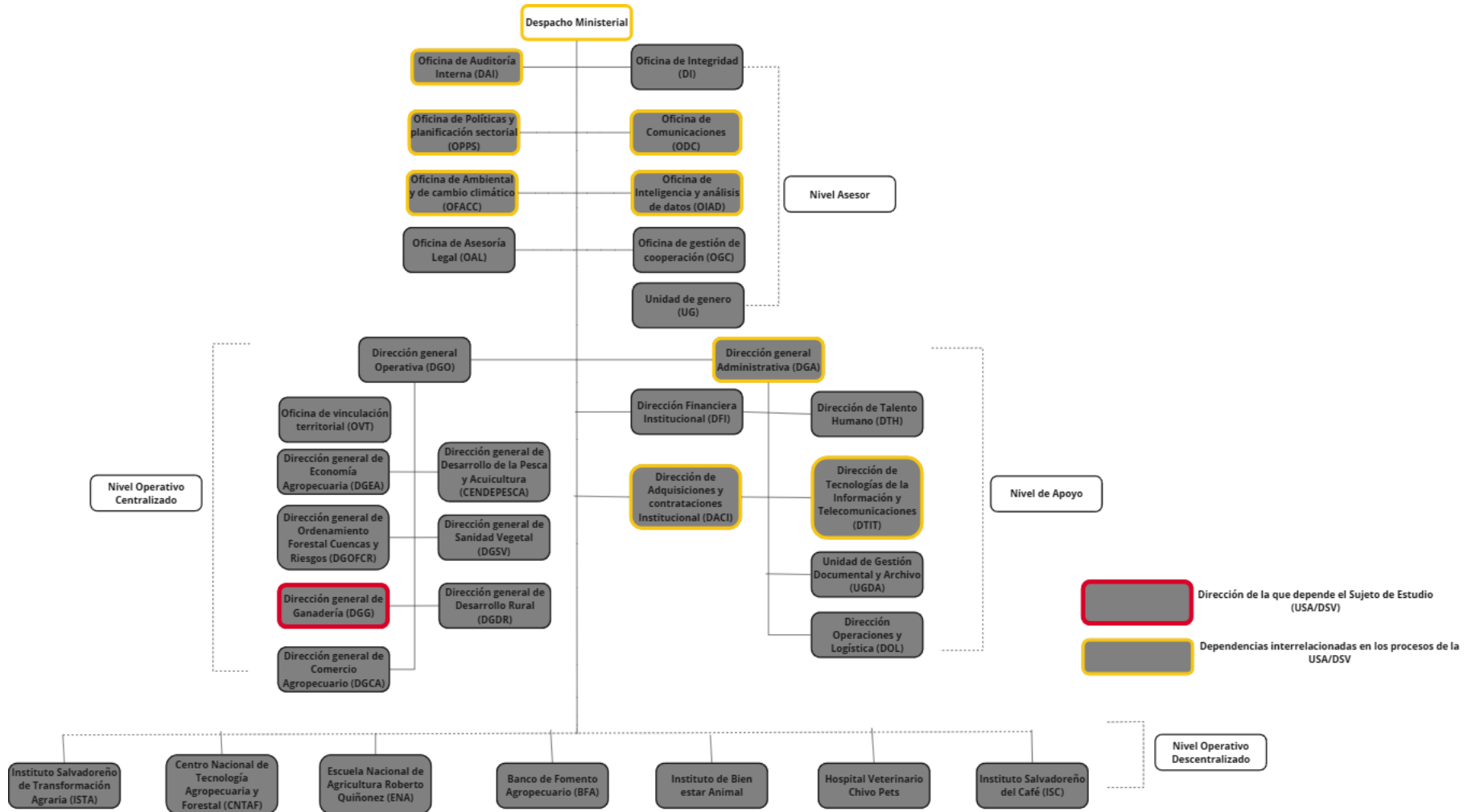
1.2. Descripción del sujeto de estudio

En 1946 nace el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) la entidad de gobierno encargada de formular y ejecutar políticas que promueven el desarrollo sustentable agrícola, pecuario, forestal, pesquero y acuícola (De acuerdo a la Guía de Archivo Institucional del MAG), esta entidad posee múltiples dependencias interrelacionadas para la realización de sus procesos, estilo de gestión que ha sido definido mediante decretos y acuerdos de los Órganos Legislativo y Ejecutivo.

Para describir de manera gráfica el sujeto de estudio de la investigación se presenta la estructura organizativa (*ver figura 1*) en la que se detallan partiendo del despacho ministerial todas las dependencias oficinas, direcciones y otros departamentos, incluyendo los centralizados y descentralizados, necesarios para conocer la ubicación del sujeto de estudio y su interrelación con las demás dependencias que intervienen en la ejecución de los procesos que ejecuta.

A continuación, en la *figura 1* se presenta el organigrama general del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Figura 1: Organigrama del Ministerio de Agricultura y Ganadería.



Fuente: Portal de Transparencia del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Gobierno de El Salvador, Sección Marco Institucional (2023).

En los ministerios públicos de El Salvador a través de la Ley de Medio Ambiente se crean las Unidades Ambientales con el objetivo de dar cumplimiento al Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA), el cual tiene por finalidad establecer, poner en funcionamiento y mantener en las entidades e instituciones públicas los principios, reglamentos, programación, dirección y coordinación de la gestión ambiental del estado.

El MAG crea La Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC), mediante la cual se incorpora la dimensión ambiental en las políticas, planes, programas, proyectos y acciones en todas las dependencias del Ministerio. A la fecha la OFACC no se encuentra funcionando, por ello, la dimensión ambiental no se ha incorporado en las dependencias del MAG.

El sujeto de estudio se ubica en la Dirección General de Ganadería (DGG), la cual promueve y fomenta la producción y productividad animal conforme al cumplimiento del marco legal y normativo correspondientes al sector pecuario, como parte de la DGG existe la División de Servicios Veterinarios (DSV), el objetivo de esta división es proteger la salud de las especies pecuarias de importancia económica del país, a través de la prevención, control y erradicación de enfermedades prevalentes y/o exóticas; a fin de evitar pérdidas a la producción pecuaria y daños a la salud pública, procurando de esta forma la seguridad alimentaria de la población, esto se logra ya que la DSV cuenta con un área denominada: Área de Vigilancia Epidemiológica que a su vez está conformada por varias unidades, entre ellas, la Unidad de Educación Sanitaria, la Unidad de Sanidad Porcina, la Unidad de Sanidad Avícola, etc.

Se consideró a la Unidad de Sanidad Avícola como el sujeto de estudio de la presente investigación (*ver figura 2*), debido a que es una de las unidades más extensas, en la cual existe mayor orden en cuanto a los procesos que desarrolla incluyendo su respectiva documentación.

Se detalla a continuación la relación existente entre la Unidad Sujeto de estudio con las diferentes unidades a la cuales se amplía la investigación (*ver figura 2*):

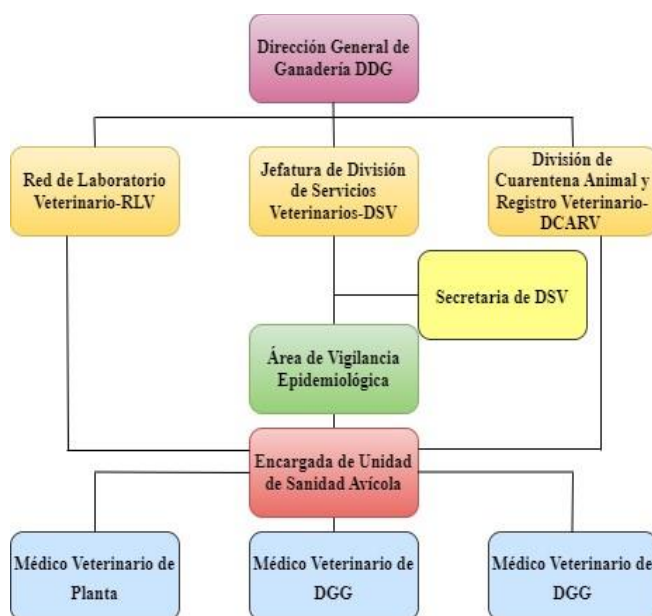
DGG-USA: La DGG es la máxima autoridad, dirección a la cual pertenece la USA, a través del cumplimiento del Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica para Enfermedades Aviares en El Salvador en la Unidad de Sanidad Avícola se contribuye al cumplimiento del POA como parte de la Dirección General de Ganadería.

DSV-USA: La DSV es la responsable de la distribución del presupuesto asignado por la DGG a todas las unidades que la conforman, es por ello, que es la responsable de distribuir los recursos necesarios para la ejecución de las actividades en la USA, esta unidad debe reportar el desarrollo o cumplimiento del Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica a la DSV.

RLV-USA: La RLV proporciona un soporte para la USA, ya que la Red de Laboratorios Veterinarios es la encargada de realizar el análisis de las muestras tomadas por la USA en las visitas o monitoreos de campo en las granjas, esto se realiza previo a la emisión de constancias de inscripción de granjas o Certificados de exportación.

DCARV-USA: La División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario es la responsable de dar seguimiento a los resultados en los procesos operativos de la USA, es por ello, que en esta división se realiza la revisión de los certificados de exportación y la emisión oficial de los mismos.

Figura 2: Organigrama del sujeto de estudio



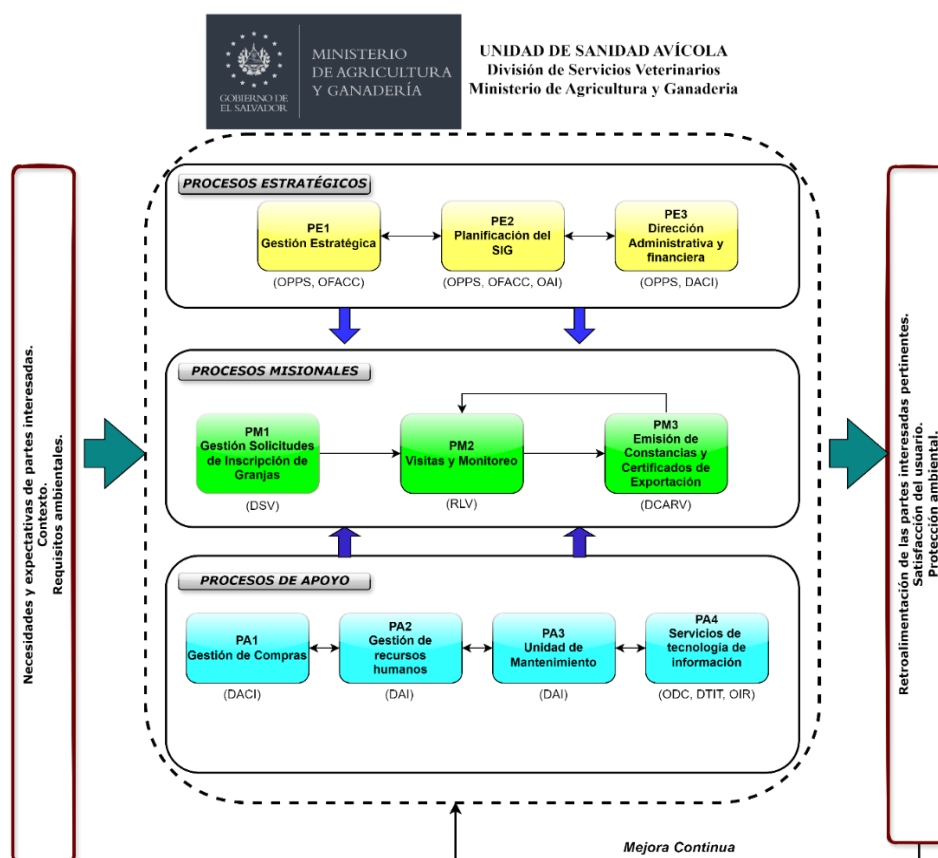
Fuente: Elaboración propia de la representación gráfica de la interrelación de la USA/DSV con las demás dependencias institucionales.

A través del Área de Vigilancia Epidemiológica la USA cumple su objetivo de prevención y control de enfermedades del sector avícola a nivel nacional mediante el cumplimiento del Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica, para ello cuenta con los médicos veterinarios de planta y los médicos de la DGG que proporcionan apoyo a nivel regional.

La USA realiza actividades que forman parte de los esfuerzos del gobierno por prevenir o mitigar la propagación de enfermedades aviares dentro del territorio nacional, labor que desempeña de manera conjunta a otras entidades correspondientes. La USA en cumplimiento del POA cuenta con un Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica para Enfermedades Aviares en El Salvador, se le atribuyen mediante el marco legal y reglamentario la prevención, control, monitoreo y vigilancia epidemiológica de las enfermedades aviares en granjas y bandadas en migración que hacen estación dentro del territorio nacional, para ello cuenta con personal operativo que realiza trabajo de campo y personal administrativo encargado de la logística de los procesos, los productos resultantes de la prestación de servicios son las constancias de inscripción de granjas y certificados de exportación.

A continuación, en la *figura 3* se realiza la descripción de las dependencias que poseen injerencia en la ejecución de los procesos de la USA/DSV:

Figura 3: Mapa de procesos de la USA/DSV y relaciones con dependencias del MAG.



Fuente: Elaboración propia

Procesos estratégicos de la USA/DSV:

-Gestión estratégica (PE1): cuenta con las siguientes actividades: análisis de contexto, formulación de objetivos y estrategias, diseño de indicadores, planteamiento de metas, registro y control de indicadores, establecimiento de POA'S, análisis de cumplimiento de metas. Para realizar este proceso la DSV se auxilia en la Oficina de Políticas y Planificación Sectorial (OPPS) la cual sirve de insumo para iniciar su proceso denominado planificación institucional. El MAG pretende incluir la dimensión ambiental en todas sus dependencias al iniciar el funcionamiento de la Oficina Ambiental y de Cambio Climático.

-Gestión de calidad (PE2): el análisis de contexto emitido por el PE1 funciona como entrada para el PE2, se realizan la formulación de estrategias orientadas a la mejora de la calidad, evaluación de procesos, monitoreo y evaluación de indicadores y realización de autoevaluación. Para ejecutar este proceso la DSV se auxilia en la OPPS, la cual sirve de insumo para dar inicio a su proceso denominado planificación institucional. Como parte de los requisitos institucionales la Oficina de Auditoría Interna (OAI) se encarga de ejercer el control interno sobre el sistema de gestión del MAG, por ello, realiza la auditoria de la gestión de calidad en la actividad de realización de autoevaluación y el cumplimiento de metas según POA'S, y sirve como entrada para su proceso de auditoría interna institucional.

Procesos misionales de la USA/DSV:

-Gestión de Solicitudes de Inscripción de Granjas (PM1): Este proceso recibe como entrada información proporcionada por los usuarios mediante comunicación con la DSV, la USA mediante un formulario solicita y recibe los requerimientos legales que el usuario debe cumplir.

-Visitas y Monitoreo (PM2): Los insumos de entrada para este proceso son las solicitudes de inscripción de granjas, para las cuales se realiza una programación y coordinación de visita y monitoreo por la USA, en este proceso, se verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas y legales con las que debe contar un establecimiento de producción y reproducción avícola, se realizan las evaluaciones de bioseguridad así como las tomas de muestras biológicas a las aves las cuales son enviadas para análisis, estas muestras sirven como insumo de entrada al proceso de procesamiento de muestras de la Red de Laboratorios Veterinarios (RLV), los resultados de los análisis son enviados a la USA.

-Emisión de Constancias y Certificados de Exportación (PM3): Los insumos de entrada para este proceso son los resultados de las evaluaciones de bioseguridad así como los certificados de análisis de la RLV, en este proceso se lleva a cabo el envío de la documentación y los resultados de análisis del muestreo por parte de la USA a la División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario (DCARV) para iniciar su proceso de certificación de sanidad animal y sus derivados para la exportación, posterior a la verificación del cumplimiento la DCARV emite o deniega la constancia/certificado y notifica el resultado a la USA.

Procesos de apoyo de la USA/DSV:

-Gestión de Compras (PA1): este proceso inicia con la solicitud de compra institucional de la USA, que sirve como entrada para el proceso de compra por licitación pública o de libre gestión (según sea el caso) de La Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI), la cual estructura y publica las bases de licitación sobre las cuales se analizan las ofertas para las contrataciones o adquisiciones de insumos institucionales. La DACI emite la notificación de aprobación de la compra con las especificaciones de los insumos para la verificación del cumplimiento al momento de la entrega a la USA/DSV.

-Gestión de recursos humanos (PA2): Para la contratación de personal u otra gestión relacionada al personal, la USA envía solicitudes que sirven como entradas a procesos de La Dirección de Administración Institucional (DAI).

-Unidad de Mantenimiento (PA3): la USA se auxilia en la DAI, la solicitud sirve como entrada al proceso de mantenimiento institucional, la DAI gestiona la visita a la dependencia, diagnostica si la problemática se encuentra dentro de sus facultades de solución, o si es requerida contratación externa, de ser así el proceso inicia con la solicitud de mantenimiento institucional de la USA, esta sirve como insumo para el proceso de contratación de servicios de la DACI, envía la notificación de aprobación y contratación con las especificaciones del servicio para la verificación del cumplimiento por la USA/DSV.

Servicios de Tecnología de Información (PA4): La USA/DSV realiza las solicitudes de apoyo que sirve como insumo a varios de los procesos de tecnologías de información, específicamente de La Dirección de Tecnología de Información y Telecomunicaciones (DTIT) y los pertenecientes a la Oficina de Información y Respuesta (OIR).

1.3. Planteamiento del problema

Plantear el problema de investigación consiste en hacer una presentación clara y concisa de la revelación del tema objeto de estudio, mostrando de forma breve pero rigurosa el estado de la reflexión sobre el tema seleccionado, es decir, se debe describir de forma detallada, clara, y concisa las características del problema identificado. (Bernal Torres, 2022, p.119). Los elementos que conforman este apartado se encuentran interrelacionados y se fundamenta en: contextualización de la situación problemática, formulación del problema, y el desarrollo de la sistematización del problema. A continuación, se presenta la contextualización de la situación problemática para la USA/DSV/MAG.

1.3.1. Antecedentes y contexto de la situación problemática

A raíz de la producción avícola masiva reflejada en el Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica para Enfermedades Aviares en El Salvador correspondiente al año 2023, se presenta demanda de un aproximado de 600 granjas a nivel nacional para la ejecución de planes de vacunación, monitoreo, muestreo y vigilancia epidemiológica de aves de granja, actividades que se atribuyen al Ministerio de Agricultura y Ganadería mediante legislación aplicable a la Unidad de Sanidad Avícola. (Plan de Vigilancia Epidemiológica, 2023)

Mediante reuniones con la jefatura de la División de Servicios Veterinarios se identifica que la USA presenta limitantes en la prestación de servicios, como: poco personal para la ejecución de los procesos operativos, incurre en reprocesos, manifestación de dudas, consultas constantes y dificultades en la ejecución de los procesos, colocación de datos erróneos en los formatos.

Las limitantes descritas anteriormente dificultan la emisión de certificados de exportación y constancias de inscripción de granjas, esto debido al retraso del cumplimiento de actividades requeridas por los procesos para su emisión. El poco personal disponible para desempeñar los procesos operativos obliga a la Unidad a solicitar apoyo de veterinarios polivalentes que rotan por las tres dependencias de la DSV (porcino, bovino y aviar) los cuales desconocen la correcta ejecución de los procesos de la USA.

Se identifican limitantes con respecto a la pirámide documental, se evidencia la existencia de registros obsoletos, no posee instructivos para la ejecución de los procedimientos y la estructura documental se encuentra desactualizada.

El uso de documentación desactualizada provoca aumento en los tiempos de respuesta y emisión de los certificados de exportación y constancias de inscripción de granjas, esto impide a la USA/DSV generar una prestación de servicios cumpliendo con las demandas exigidas por los usuarios, es del conocimiento del sujeto de estudio los comentarios, sugerencias y/o quejas por parte de los usuarios sobre el servicio ofrecido, sin embargo, no se documentan y no existe un seguimiento sobre la satisfacción del usuario, lo que impide a la USA/DSV obtener una retroalimentación y favorecer la toma acciones para alcanzar la mejora continua.

La USA se rige por macroprocesos y procesos generales para las tres dependencias de la DSV, los procedimientos son específicos para la Unidad, pero existe falta de divulgación de estos y de acciones para la toma de conciencia del personal polivalente, la Unidad cuenta con indicadores de desempeño para metas de producción contemplados en el Plan Anual de Vigilancia Epidemiológica, más no se identifican indicadores de desempeño relacionados a la calidad y ambiente en la prestación de servicios.

Las limitaciones anteriormente expuestas dificultan el cumplimiento del Plan Anual de Vigilancia Epidemiológica provocando incumplimiento de las metas establecidas por la Unidad, deficiencia en las actividades de monitoreo de granjas, aunado a esto durante la ejecución de los procesos administrativos y de trabajo de campo existe generación de desechos bioinfecciosos, desechos sólidos, consumo de combustible, consumo energético, entre otros aspectos ambientales que se derivan del cumplimiento de la actividad del sujeto de estudio, de los cuales no existe evidencia de la gestión exigida por el marco legal y reglamentario ambiental aplicable.

En el ámbito ambiental el MAG a través de la OFACC crea la Unidad Ambiental para dar cumplimiento al SINAMA y a la gestión ambiental para la administración pública, pero a la fecha dicha unidad del Ministerio no se encuentra ejecutando actividades. La USA requiere de la incorporación de la dimensión ambiental en sus procesos, en la Unidad se evidenciada falta de herramientas de tecnologías de la información, lo que provoca generación de grandes cantidades de papelería y su consecuente acopio, esto a partir del mantenimiento de toda la base de datos en soporte papel, por lo que las solicitudes de usuarios y ejecución de procesos por parte del personal, se vuelven cantidades abundantes de desechos sólidos, existe contención de desechos bioinfecciosos y cortopunzantes (jeringas, hisopos, agujas contaminadas, viales de medicamentos veterinarios, frascos de medicamentos, etc.)

Es importante aclarar que la contención de desechos bioinfecciosos y cortopunzantes son generados a partir de visitas y monitoreo a campo siendo acumulados en bodegas que no cuentan con las condiciones para almacenamiento requerido por el marco reglamentario para contenedores de almacenamiento previo a disposición final, las oficinas administrativas de la unidad poseen luminarias antiguas las cuales no cuentan con tecnología orientada a ahorro energético, existe consumo de combustible al utilizar el transporte institucional tanto por personal administrativo como los técnicos que realizan trabajo de campo del cual no se obtiene evidencia del conteo de las emisiones generadas.

1.3.2. Definición (formulación) del problema

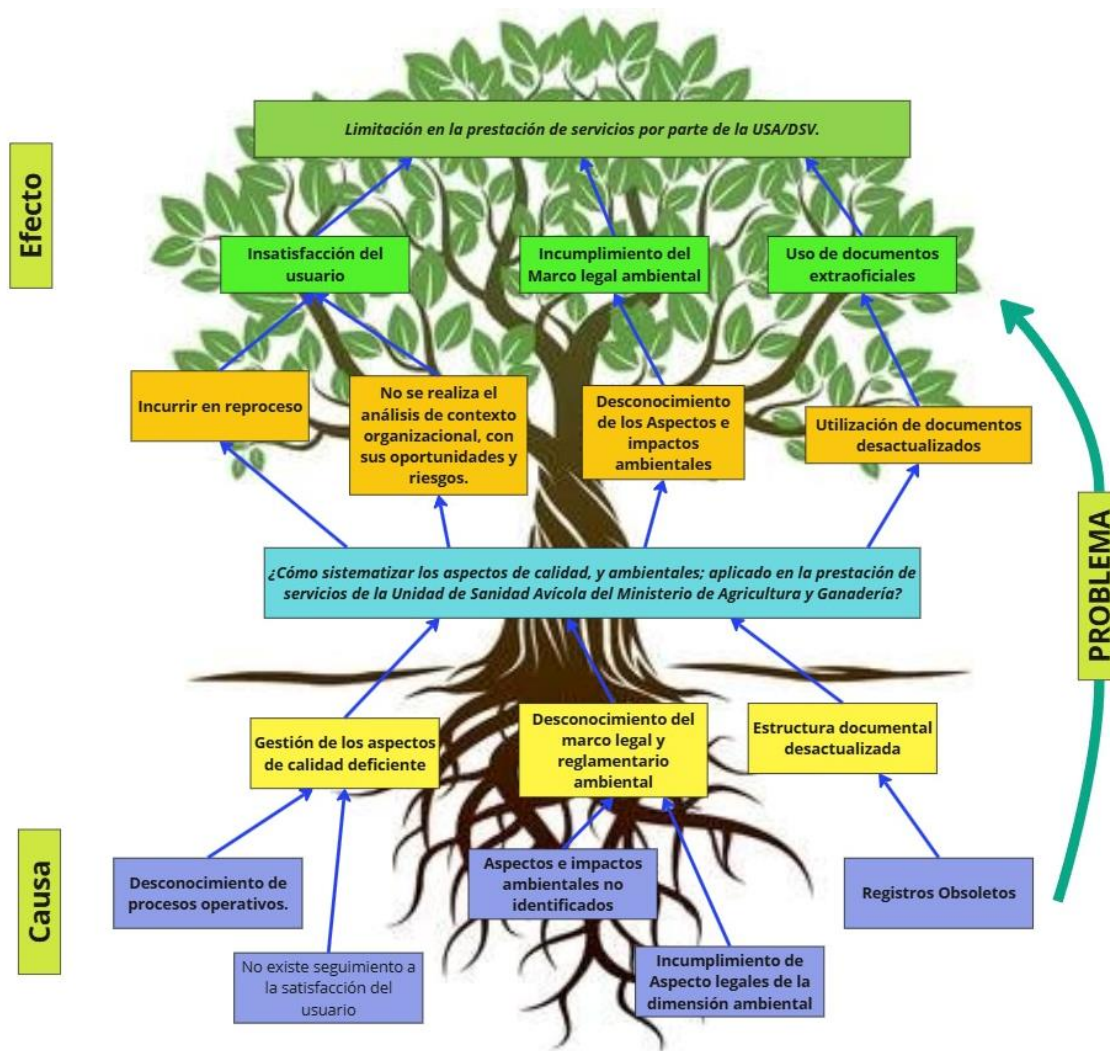
La formulación se realiza cuando el investigador ha hecho un pronóstico sobre la situación del problema y se plantea mediante la formulación de preguntas orientadas a dar respuesta a la problemática. (Bernal Torres, 2022, p. 120). Descrita y analizada la situación problemática de la Unidad de Sanidad Avícola, se concretiza el porqué de la investigación y se formula el problema que está afectando al sujeto de estudio, para ello se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo sistematizar los aspectos de calidad y ambientales; aplicado en la prestación de servicios de la Unidad de Sanidad Avícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería?

Una vez definido el problema se emplea la técnica “lluvia de ideas”, en la cual hubo participación por parte del personal clave del sujeto de estudio y de los investigadores que permitió generar la máxima cantidad de ideas posibles por ambas partes, ideas que posteriormente se ordenaron de manera gráfica exponiendo las causas que originaron el problema, así como los efectos negativos que produce, el entrelace de los tres componentes (causa-problema-efecto) permitió plantear diversas alternativas de solución con una visualización gráfica del árbol de problema (*ver figura 4*). Respecto a este método (Hernández, Garnica y Morales, 2015) definen lo siguiente:

Un árbol de problema consiste en desarrollar ideas creativas para identificar las posibles causas del conflicto, generando de forma organizada un modelo que explique las razones y consecuencias del problema. En similitud a un árbol, el problema principal representa el tronco, las raíces son las causas y las ramas los efectos, reflejando una interrelación entre todo el elemento (p.40).

Figura 4: Árbol de problemas del proceso investigativo.



Fuente: Elaboración propia

1.3.3. Sistematización (problematización) del problema

Para desarrollar posteriormente la investigación es necesario descomponer o desagregar la pregunta planteada en pequeñas interrogantes o subproblemas. Es importante tener en cuenta que las respuestas deben permitir a los investigadores atender la pregunta de investigación (formulación del problema). A partir de las preguntas favorecerá la formulación de objetivos, las hipótesis o supuestos de la investigación y finalmente el planteamiento de las variables indicadores con el propósito de desarticular el problema, se plantean las siguientes interrogantes:

1. ¿De qué forma la condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos en la USA/DSV?
2. ¿Cuál es la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable?
3. ¿Cómo es la documentación existente de los procesos de la USA/DSV?

1.3.4. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema

Se presenta gráficamente con el objetivo de resumir desde la etapa inicial (diagnóstico preliminar) hasta la etapa de la sistematización del problema, inicialmente se identifican ciertos síntomas y signos (hechos o situaciones que se observan al analizar el sujeto de estudio) y las causas (hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados) tanto los signos y síntomas y las causas originan las variables del planteamiento del problema en dependientes e independientes, guardando una correlación entre ellas , posteriormente se describe un pronóstico, declarando las situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas (efectos o consecuencias), así mismo se plantea un control de pronóstico describiendo acciones para anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos.

De acuerdo con lo descrito se formula el problema en forma de pregunta hasta la descomposición en subpreguntas denominado sistematización del problema. Es importante mencionar que los elementos no se colocan de forma narrativa, sino de forma puntual lo requerido por cada elemento (*Ver Apéndice 1*).

1.4. Delimitación de la investigación

Es necesario plantear las delimitaciones dentro de las cuales se realiza la investigación, esto permite al investigador precisar la dimensión y ubicarse en el contexto específico del tema de investigación. (Bernal Torres, 2022, p. 136).

1.4.1. Delimitación espacial o geográfica

El sujeto de estudio posee delimitación geográfica comprendida por la (USA/DSV) del MAG, ubicado en Centro Agropecuario El Matazano, Cantón El Matazano, Municipio de Soyapango, Departamento de San Salvador. (Ver figura 5 y 6)

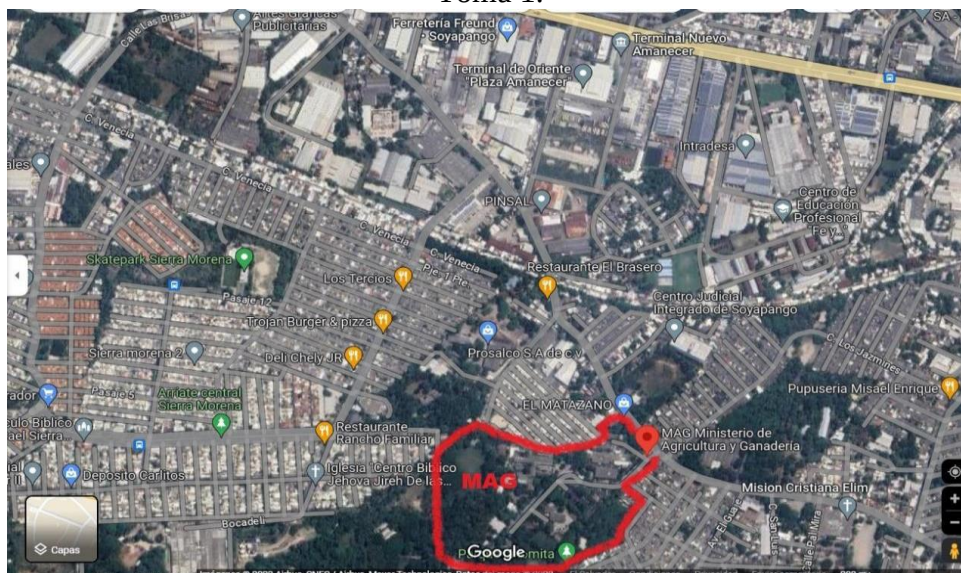
Figura 5: Ministerio de Agricultura y Ganadería, Centro Agropecuario El Matazano. (conocido como MAG sede Soyapango)



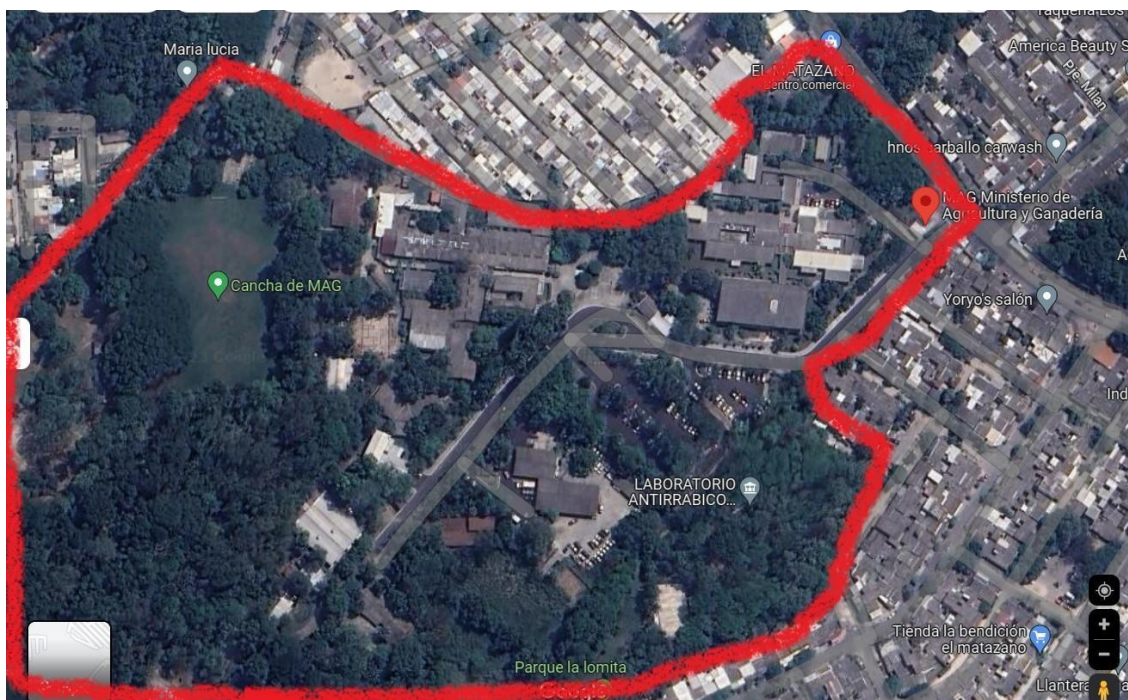
Fuente: Toma de fotografía propia

Figura 6. Ubicación geográfica del Ministerio de Agricultura y Ganadería sede Soyapango.

Toma 1.



Toma 2.



Fuente: Ubicación geográfica del Ministerio de Agricultura y Ganadería sede Soyapango, Calle antigua al Matazano, Soyapango, San Salvador, El Salvador. Recuperada de Google Map. (Consultado 02/07/2023, <https://www.google.com/maps/place/MAG+Ministerio+de+Agricultura+y+Ganader%C3%ADa/@13.6918833,-89.1457205,1371m/>)

1.4.2. Delimitación temporal

Se realizará un análisis que permita la sistematización de aspectos de calidad y ambiental en los procesos de la USA/DSV, para permitir mejorar las limitaciones en la prestación de servicios, con referencia a la información histórica a nivel documental durante un periodo de 6 meses, que inicia del 05 de febrero y finaliza el 30 de agosto del año 2023

1.5. Justificación

Toda investigación está orientada a contribuir o brindar solución de un problema por consiguiente es necesario realizar la justificación exponiendo los motivos de su realización (Bernal Torres, 2022, p.134)

A continuación, se expone la justificación práctica:

1.5.1. Justificación práctica

Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo contribuye en el corto o mediano plazo a resolver un problema o propone estrategias que de aplicarlas contribuirían a resolverlo. (Bernal Torres, 2022, p. 135). La implementación de sistemas de gestión ha adquirido relevancia en las instituciones de gobierno, por medio de estas herramientas, demuestran su compromiso en controlar los riesgos por procesos, partes interesadas pertinentes y mejora continua. Tomando en cuenta el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas específica del MAG, se identifica que la USA/DSV, posee la responsabilidad de dar cumplimiento a las regulaciones legales inherentes a la naturaleza de su creación como entidad gubernamental, a través de la implementación de mecanismos de control y seguimiento en la gestión de la unidad, incluyendo calidad y ambiental.

Con el diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y gestión ambiental, la USA/DSV podrá gestionar los requisitos normativos y legales contemplados por el sistema integrado de gestión, con el objetivo de aprovechar la oportunidad de unificar criterios orientados a la mejora continua de la Unidad que favorecerá la distribución de recursos disponibles. Si la USA/DSV, no toma en cuenta el diseño de un sistema integrado de gestión para su posterior implementación; seguirá desarrollando las actividades con la ausencia de la gestión de calidad y falta de armonía con el medioambiente, perdiendo la oportunidad de incorporar ambos aspectos, unificando los criterios y seguimiento para la generación de mejora continua.

1.6. Objetivos

Los objetivos son los propósitos de la investigación, expresan el fin que pretende alcanzar; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orienta a lograrlos. La pertinencia de los objetivos depende del planteamiento y formulación del problema. (Bernal Torres, 2022, p.126). Es necesario señalar que toda investigación requiere plantear dos niveles de objetivos general y específicos, los cuales se detallan a continuación:

1.6.1. Objetivo general

El objetivo general responde al planteamiento del problema y la idea expresada en el título de la investigación. (Bernal Torres, 2022, p.128). A continuación, se plantea el objetivo general:

Diseñar un sistema integrado de gestión de Calidad NTS ISO 9001:2015 y Ambiental NTS ISO 14001:2015, para la prestación de servicios de la USA/DSV.

1.6.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos se desprenden del general, cada uno está diseñado para lograr un aspecto de este y en conjunto logran la totalidad del cumplimiento (Bernal Torres, 2022, p.128), los objetivos de la investigación se presentan a continuación:

- 1) Conocer como la condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.
- 2) Determinar la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable.
- 3) Conocer la documentación existente de los procesos de la USA/DSV.

El árbol de objetivos (medios y fines) es la versión positiva del árbol de problemas, para elaborarlo se parte del diagnóstico de la situación problemática. Es necesario revisar cada problema y convertirlo en un objetivo realista y deseable. Así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines, para mayor representación (*ver figura 7*).

1.7. Formulación de hipótesis o supuestos

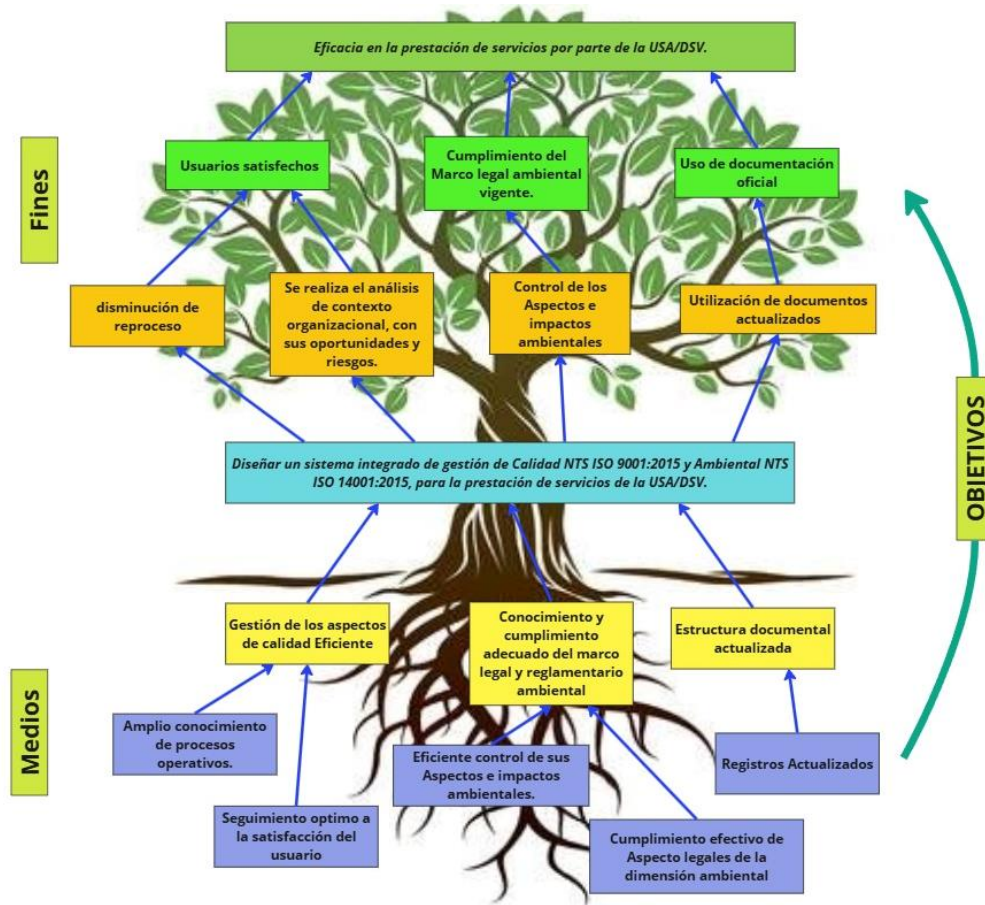
Una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación, por tanto, la investigación debe orientarse a probarlas. Las hipótesis son un medio por el cual se responde a la formulación del problema y se operacionalizan los objetivos. (Bernal Torres, 2022, p. 172). A continuación, se exponen la hipótesis general y las específicas:

1.7.1. Hipótesis general

Hipótesis inicial que plantea el investigador al dar una respuesta anticipada al problema de investigación (Bernal Torres, 2022, p.174), este tipo de hipótesis se detalla a continuación:

La sistematización de los aspectos de calidad y ambientales por medio del SIG podría permitir mejorar la prestación de servicios de la USA/DSV.

Figura 7. Árbol de objetivos del proceso investigativo



Fuente: Elaboración propia.

1.7.2. Hipótesis específicas

Son los supuestos respecto a características específicas de la problemática a investigar (Bernal Torres, 2022, p.174). Las hipótesis específicas de la investigación se detallan a continuación:

- 1) La condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.
- 2) El grado de cumplimiento de la USA/DSV del marco legal ambiental aplicable no supera el 50%.
- 3) De la documentación de los procesos de la USA/DSV se utilizará el 30% para el diseño del sistema integrado de gestión.

Para mayor comprensión en la formulación de la pregunta de investigación, el planteamiento de objetivos y supuestos o hipótesis tanto generales como específicos, en la *tabla 1* se logra una mayor visualización en coherencia y concordancia o relación entre cada uno de los apartados.

Tabla 1: Planteamiento de aseveraciones a la problemática.

Preguntas	Objetivos	Hipótesis
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general
<i>¿Cómo sistematizar los aspectos de calidad y ambientales; aplicado en la prestación de servicios de la Unidad de Sanidad Avícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería?</i>	<i>Diseñar un sistema integrado de gestión de Calidad NTS ISO 9001:2015 y Ambiental NTS ISO 14001:2015, para la prestación de servicios de la USA/DSV.</i>	<i>La sistematización de los aspectos de calidad y ambientales por medio del SIG podría permitir mejorar la prestación de servicios de la USA/DSV</i>
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
1. ¿De qué forma la condición actual de los aspectos de calidad afectan la ejecución de los procesos en la USA/DSV?	1. Conocer como la condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.	1. La condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.
2. ¿Cuál es la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable?	2. Determinar la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable.	2. El grado de cumplimiento de la USA/DSV del marco legal ambiental aplicable no supera el 50%.
3. ¿Cómo es la documentación existente de los procesos de la USA/DSV?	3. Conocer la documentación existente de los procesos de la USA/DSV.	3. El 30% de la documentación de los procesos de la USA/DSV se utilizará para el diseño del sistema integrado de gestión.

Fuente: Elaboración propia

1.8. Variables e indicadores de investigación

Las variables son características que pueden estar presentes o no en una población del sujeto de estudio variando en diferentes magnitudes, grados o medidas distintas a lo largo de un continuum (referida a que la exploración no se agota al cumplir cada fase del método, sino que va recreándose) (Bernal Torres, 2022, pp.174-175). Las hipótesis son suposiciones acerca de las variables, por ello las aseveraciones planteadas en el apartado 1.7 son las posibles respuestas a la situación problemática identificada en esta sección se redactará la operatividad mediante el diseño de una matriz que especifica los indicadores (*ver tabla 2*), y su nivel de medición en términos de cantidad o cualidad de cada variable planteada.

Tabla 2: Matriz de conceptualización y operacionalización de variables de investigación

Macro variables	Micro variables	Conceptos (Micro variables)	Hipótesis	Indicadores	Medición		
					C	Q	Técnica (Instrumentos)
Prestación de servicios	Procesos Operativos	Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (NTS ISO 9000:2015).	Hipótesis 1 La condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.	Porcentaje de Indicadores de Procesos PIPL= [(# indicadores cumplidos / # indicadores propuestos) *100]		X	Revisión documental
	Liderazgo	Liderazgo: Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. (NTS ISO 9000:2015).		Ejecución del Plan Operativo Anual.	X		Revisión documental Guía de entrevista estructurada
				Porcentaje de cumplimiento del POA PCPOA= [(# de actividades logradas / # actividades establecidas) *100]		X	Revisión documental
				Realización de Revisión por la Dirección	X		Guía de entrevista estructurada
				Porcentaje de cumplimiento de Realización de revisión por la dirección PCRD= [(# revisión por la dirección realizada/ # de revisión por la dirección planificadas) *100]		X	Revisión documental
				Establecimiento de roles, responsabilidad y autoridades	X		Guía de entrevista estructurada
	Concientización del talento humano.	Toma de conciencia: la toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización. (NTS ISO 9000:2015).		Implementación de acciones orientadas a la toma de conciencia	X		Guía de entrevista estructurada
	Satisfacción del usuario.	Percepción del cliente (parte interesada pertinente) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (NTS ISO 9000:2015, p. 26)		Porcentaje de Satisfacción del Usuario PSU= [# encuestas aprobadas satisfactoriamente / # encuestas totales) *100]		X	Encuesta de satisfacción de usuario (Cuestionario)
	Logro de Objetivos	Resultado a lograr (NTS ISO 9000:2015)		Porcentaje de Actividades Logradas PAL= [(número de actividades Ejecutadas/número de actividades planificadas) *100]		X	Revisión documental
	Reprocesos.	Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos (NTS ISO 9000:2015)		Porcentaje de Reprocesos PR= [(número de reprocesos realizados /número de procesos documentados) *100]		X	Revisión documental
Porcentaje de Servicios No Conformes PSNC= [(número de servicios no conformes/número de servicios efectuados) *100]							
Marco legal Ambiental aplicable	Requisitos Legales Ambientales	Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo (NTS ISO 9000:2015)	Hipótesis 2 El grado de cumplimiento de la USA/DSV del marco legal ambiental aplicable no supera el 50%.	Grado de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales GCRLA= [(número de requisitos cumplidos/número de requisitos totales a cumplir) *100]		X	Revisión documental (Lista de comprobación)
Documentación	Información documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene, como parte de la gestión de la información (NTS ISO 9000:2015).	Hipótesis 3 El 30% de la documentación de los procesos de la USA/DSV se utilizará para el diseño del sistema integrado de gestión.	Información Documentada de Procesos Existente IDPE = [(número ID existente/ número de ID mínima según normas de SG) *100]		X	Revisión documental (Lista de comprobación)
Nota: C=Cualitativa; Q= Cuantitativa							

Nota: C=Cualitativa; Q= Cuantitativa

Fuente: Elaboración propia

1.9. Matriz de consistencia del marco referencial

En la matriz de consistencia, se detalla la relación existente entre cada uno de los elementos que permite evaluar el grado de conexión lógica y coherente entre el diagnóstico preliminar, la formulación del problema, la sistematización, el planteamiento de los objetivos, las hipótesis y la operacionalización de las variables de investigación, se plantea una matriz para mostrar un panorama general respecto al marco referencial (*Ver Apéndice 2*)

1.10. Fundamentos éticos

Se han considerado como fundamentos éticos la originalidad del estudio y exigencia crítica, la propiedad intelectual incluido los derechos de autor de investigaciones previas y consentimiento informado de resultados investigativos, estos fundamentos analizados para desarrollar el proceso investigativo, los cuales se presentan a continuación:

1.10.1. Originalidad del estudio y exigencia crítica

Según (Tafur e Izaguirre, 2022) un estudio es original cuando tiene novedad, sea por el objeto que estudia, la técnica que sigue, el instrumento que utiliza o la población que se investiga (p.110). Existen estudios previos o antecedentes sobre la investigación a desarrollar, sin embargo, la propuesta por los investigadores tiene ciertas particularidades, ya que a nivel nacional no existe evidencia de estudios realizados en la integración de sistemas de gestión con marcos legales y regulatorios, específicamente en materia ambiental aplicado a un organismo que tiene responsabilidades en la vigilancia e inspección del sector avícola como parte del sector público, respecto a la crítica como exigencia ética significa que la investigación que se propone pretende superar una situación actual en la USA/DSV o por lo menos se intenta contribuir en la solución de problemas.

1.10.2. Propiedad intelectual

Según la Organización Mundial para la Propiedad Intelectual (OMPI), 2016, “la legislación de derecho de autor forma parte del cuerpo más amplio del derecho conocido con el nombre de Derecho de la Propiedad Intelectual (P.I.)” (p.3).

Se debe respetar la autoría de estudios previos, antecedentes y toda información necesaria para desarrollo del estudio, ya que “el derecho de autor se aplica a las creaciones literarias y artísticas como los libros, obras musicales, pinturas, esculturas, películas y obras realizadas por medios tecnológicos como los programas informáticos y las bases de datos electrónicas” (OMPI,2016), es importante tener en cuenta que para la ejecución de toda la investigación se hará uso de material producto del intelecto humano, de igual manera es imposible pensar que no se utilizará algún tipo de referencia, es por ello que en este trabajo se citan de acuerdo a normativa de la American Psychological Association, por sus siglas en ingles APA en su sexta edición, los diferentes documentos que se han usado y se usarán, con el fin de respetar los derechos de autor y la propiedad intelectual.

1.10.3. Consentimiento informado de resultados investigativos

Inicialmente la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) emite una carta de presentación, en la cual detalla los maestrantes responsables y la propuesta del tema preliminar de trabajo de graduación dirigida al personal clave (autoridad) del sujeto de estudio (*Ver anexo 1*), la cual incluye las características que el tema preliminar debía cumplir y los acuerdos que la autoridad debe conocer, a partir de esta correspondencia se emite la carta de consentimiento informado de resultados investigativos por parte del sujeto de estudio dirigida a la MASIG, la cual incluye los siguientes acuerdos:

- Para la recopilación de información la Unidad de Sanidad Avícola del área de vigilancia epidemiológica de la división de servicios veterinarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería debe asegurar el trabajo de campo de los maestrantes para la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa de la investigación / consultoría mediante 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 FCE y de la UES y en los diferentes repositorios institucionales u otras fuentes de la red de internet.

1.11. Viabilidad del trabajo de graduación

La viabilidad del trabajo de investigación incluye la viabilidad técnica, la cual se refiere a la existencia de evidencia requerida para la comprobación del compromiso adquirido por los investigadores; la viabilidad del consentimiento informado, especifica la disposición de la información generada por el proceso investigativo; y por último la viabilidad metodológica, bajo las condiciones de la MASIG, de tener las competencias necesarias para el desarrollo del estudio, estos tres aspectos se describen a mayor detalle a continuación.

1.11.1. Viabilidad técnica

Los maestrantes mediante una carta manifiestan su compromiso con la viabilidad técnica, dicha carta fue entregada a la coordinación MASIG, declarando que se cuenta con las competencias técnicas necesarias para la realización exitosa de la investigación y optimización de los tiempos establecidos. Para efectos de robustecer la competencia técnica de los maestrantes en el ámbito técnico del sujeto de estudio (salud animal-sanidad avícola), se declara el compromiso del sujeto de estudio brindando acompañamiento a los maestrantes proporcionando capacitaciones como parte complementaria para asegurar la viabilidad técnica, se adjunta evidencia en el *Apéndice 3*.

1.11.2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio

El director de la DGG del MAG ha sido informado sobre las condicionantes significativas en la viabilidad del consentimiento informado, donde se especifica que la información generada por el proceso investigativo y sus resultados serán de dominio público a través de las bibliotecas correspondientes de la Universidad de El Salvador, como respaldo se cuenta con la carta firmada y sellada por la máxima autoridad de la DDG. (*Ver anexo 2*).

1.11.3. Viabilidad metodológica

La viabilidad metodológica es la valoración que realiza una instancia sobre todo el contenido del presente documento, se incluyen las declaraciones de viabilidad técnica por los maestrantes y viabilidad de consentimiento informado por parte del sujeto de estudio, a partir de lo cual se declara una viabilidad metodológica, evidenciada a través de una carta de aprobación por parte de la coordinación MASIG (*Ver anexo 3*)

1.12. Dificultades y limitaciones preliminares

La investigación en la exploración del problema, en el análisis de posibles soluciones, así como en la búsqueda de oportunidades y mejoras deja al descubierto algunas dificultades y limitaciones preliminares, las cuales se refieren a los problemas con los que los investigadores se encontrarán en el desarrollo de la investigación, algunas de ellas se presentan a continuación:

- Identificación del alcance del sujeto de estudio, existe gran cantidad de evidencia investigativa y bibliográfica en sistemas integrados de gestión, la investigación se orienta a sistemas de gestión de calidad y ambiente
- El Tiempo, para el desarrollo del presente documento se ha presentado la dificultad de coincidir entre los investigadores debido a los horarios laborales completamente diferentes, de igual manera el limitado recurso humano en el sujeto de estudio es muy difícil coincidir en los tiempos para poder desarrollar reuniones, ya que este personal clave se encuentra en el desarrollo de actividades o misiones oficiales fuera del país.
- Habilidades y conocimientos en temáticas de salud animal por parte de los investigadores, ninguno de los investigadores tiene profesiones en Medicina Veterinaria y Zootecnia
- Limitación en el cumplimiento específicamente a lo requerido por el (SINAMA) como parte de lo exigido en la NTS ISO 14001:2015
- Subjetividad de la información, al hacer uso de instrumentos como la lista de verificación en la técnica de la observación y el cuestionario en la técnica de la entrevista y encuesta, entre otros, a la hora de realizar la evaluación de las variables indicadores mediante las declaraciones del personal entrevistado se hará presente el término de subjetividad.

Se concluye este capítulo de marco referencial, para el cual se ha realizado, un bosquejo de la situación actual, analizando las causas y delimitando la investigación en el sujeto de estudio, de esta manera, se identificó en el árbol de problemas, sus causas y efectos, que posteriormente se transformó en su versión positiva, el árbol de objetivos, los cuales proporcionaron argumentos para justificar el desarrollo del trabajo de graduación. Junto con el planteamiento del problema y los objetivos, se realizó la propuesta de las hipótesis o supuestos, que buscan dar respuesta a la problemática y que a su vez sirvieron de fundamento para establecimiento de las variables de la investigación y los diferentes aspectos éticos inherentes de un trabajo de graduación.

Finalmente, con la declaración de la viabilidad del trabajo de graduación y las limitaciones y dificultades preliminares que presentaran el desarrollo del mismo se cierra este primer capítulo, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la MASIG.

Al concluir este capítulo, se plantea a continuación el marco teórico, por medio del cual dará sustento al desarrollo de la investigación, a través de los antecedentes, estudios previos, documentos bibliográficos sobre el objeto de estudio, de la conceptualización de los términos y definiciones que se utilizaran en desarrollo del trabajo de graduación, finalizando con la teoría fundamental, conjunto de planteamientos teóricos, directamente relacionados con la realidad a investigar del sujeto de estudio con respecto a los sistemas integrados de gestión.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

El marco teórico es la fundamentación teórica dentro de la cual se enmarca la investigación, es una presentación crítica de los principales enfoques sobre el tema objeto de estudio donde se muestran los aspectos pertinentes. (Bernal Torres, 2022, p.159). En el ámbito de sistema integrado de gestión para el área de calidad y ambiente, contiene información obtenida de diferentes fuentes consultadas, entre ellas, documentos normativos , leyes, reglamentos, entrevistas sostenida con personal clave del sujeto de estudio; el presente marco teórico se constituye por: el marco de antecedentes que describe estudios e investigaciones previas relacionadas al tema, el marco conceptual que retoma los términos más relevantes y pertinentes al tema de investigación, el marco de teoría fundamental sintetiza un conjunto de planteamientos teóricos, directamente relacionados con el sistema integrado de gestión y el marco legal y reglamentario aplicable al sujeto de estudio.

2.2 Marco de antecedentes

Con el objetivo de llevar a cabo a futuro la investigación, se hace necesaria la búsqueda exhaustiva de estudios previos a nivel nacional e internacional relacionados a la integración de sistemas de gestión que estén conformados por normas que presenten estructura de alto nivel.

Según (Hernández y Mendoza, 2018, pp.28-29) la necesidad de conocer los antecedentes radica en revisar estudios, investigaciones y trabajos anteriores, especialmente si no hay experticia en el tema, conocer lo que se ha hecho respecto de una idea ayuda a: estructurar más formalmente la idea de investigación y a seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación. A continuación, se detallan los antecedentes los cuales presentan un enfoque similar a la investigación:

2.2.1 Nacionales

Es de rigor enfatizar que en el ámbito nacional los estudios son limitados, ya que, no se cuenta con antecedentes de estudios que sustenten el desarrollo del proyecto, incluyendo en esta aseveración el sector al que se encuentra orientado, sin embargo, fuera del rubro de agricultura y ganadería se presenta un estudio en el cual se han integrado las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 planteadas en la investigación.

-Colindres Martínez Y. F. y Trejo de Reina J. I. (2020) mediante la investigación “Diseño de un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015 Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, aplicado en cadena de hoteles villa serena. San Salvador” demuestran que mediante la aplicación del ciclo PHVA y la estructura de alto nivel facilita la integración de las normas NTS ISO 9001:2015 y 14001:2015, aplicado a una cadena de hoteles donde se identificaron como principales causas del problema: Planes de trabajo no sistematizados, deficiente planificación y liderazgo para sistematizar las buenas prácticas; inadecuado control, medición y seguimiento de procesos y satisfacción del cliente; perfiles, roles y responsabilidades desactualizados para dar mantenimiento de las buenas prácticas entre otras.

Identificadas las causas realizaron un diagnóstico del cumplimiento de ambas normas mediante listas de verificación obteniendo un mayor porcentaje en el requisito 5 Liderazgo de ambas normas, 72% para la ISO 9001 y 67% para la 14001 y un menor porcentaje en requisito 9 Evaluación del desempeño con porcentajes de 11% y 8% respectivamente, posteriormente se propone el plan de acción para el diseño del SIG y se estructura la base documental del sistema.

2.2.2 Internacionales

Existe respaldo internacional sobre la factibilidad y viabilidad de integración de normas de sistemas de gestión en organizaciones del sector agropecuario público y privado. Estos antecedentes respaldan el desarrollo del diseño de un sistema integrado de gestión conformado por las normas NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental; aplicable a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios del MAG.

A continuación, se presentan dos antecedentes pertenecientes al sector público del ámbito español y colombiano, ambas entidades son equivalentes al Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) del presente proyecto, siendo estos el Ministerio de Agricultura, pesca y alimentación de España y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Colombia (Minagricultura), ambas son dependencias de gobierno y se encuentran interrelacionadas para dar cumplimiento al marco legal del sector avícola en los países correspondientes.

- El Ministerio de Agricultura, pesca y alimentación de España posee un laboratorio central de veterinaria donde se realiza análisis de especies del sector agropecuario, el cual posee un sistema integrado de gestión basado en el cumplimiento de requisitos de las normas implantadas UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 (acreditación emitida por ENAC) e ISO 14001:2015 (certificación emitida por AENOR). Ambas normas se basan en el “Ciclo Deming” planificar, hacer, verificar y actuar; siendo esta la metodología utilizada para la integración.

Anualmente se elabora el informe del desempeño del Laboratorio Central de Veterinaria (LCV), este se analiza mediante indicadores de desempeño, que muestran de manera cuantificable su progreso y transformación año tras año. Con estos se evalúa la actividad del centro o vectores ambientales como el consumo de recursos naturales o segregación de residuos. Los indicadores de desempeño aseguran una rápida evaluación de las principales mejoras y de los puntos débiles cuantificándolas y haciéndolas comparables años tras año.

-El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Colombia posee un sistema integrado robusto reflejado en su “Manual del sistema integrado de gestión del Minagricultura.” (Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Colombia, 2021). La metodología de integración utilizada fue mediante el enfoque del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), los elementos de integración fueron las normas ISO 27001:2013, Decreto 1072 de 2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Cabe destacar que el MIPG está conformado por Sistema de Control Interno (SCI) y Sistema de Gestión de la calidad (SGC). Esta integración persigue el propósito de impulsar la aplicación de buenas prácticas de administración estatal, que permitan legitimar su acción y que redunden en una gestión más eficiente, eficaz y efectiva; mejorando su desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas del cliente, fortaleciendo el control y la evaluación interna, y orientar a la Entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

2.3 Marco conceptual

Es la exposición conceptual del contenido que es fundamental del tema, del problema y de los objetivos de la investigación.

El marco conceptual debe ser corto, preciso, pertinente, completo y expresado en un lenguaje unívoco; conduce a una definición clara de las dimensiones y características de los conceptos (Niño Rojas, 2019, p.49).

Se identifica el marco conceptual referente a gestión de calidad y gestión ambiental, en este apartado se detallan los términos que orientan y son relevantes para la investigación, los conceptos identificados han sido tomados de la norma NTS ISO 9000:2015 e NTS ISO 14001:2015. Se realiza la aclaración de cada concepto como se muestra a continuación:

- a) Sistema de gestión: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, y objetivos y procesos para el logro de estos objetivos (NTS ISO 14001:2015, num.3.1.1, p.1). Puede estar presente en cualquier organización independientemente si se aborda una disciplina de calidad o ambiente, es la forma bajo la cual desarrolla sus actividades para el logro de sus objetivos.
- b) Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos (ISO 9000:2015, num.3.6.2, p.7). Da cumplimiento a los requisitos expresados por los clientes, de manera que ofrecer productos y servicios satisfagan las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.
- c) Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ISO 9000:2015, num.3.2.3, p.17). Las partes interesadas pertinentes se identifican en el proceso de análisis del contexto, estas pueden ser internas o externas y pueden tener injerencia directa o indirecta a la organización.
- d) Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño (ISO 9000:2015, num.3.3.2. p.18). La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión como parte de la mejora continua.
- e) Requisitos legales y otros requisitos: requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir (NTS ISO 14001:2015, num.3.2.9, p.3). Los requisitos legales y otros requisitos surgen de requisitos obligatorios propios del país o región de una organización, entre ellos cabe mencionar leyes y reglamentos aplicables a la naturaleza o al rubro al que pertenece.

- f) Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo (ISO 9000:2015, num.3.6.7. p.23). Son los requisitos que una organización debe cumplir en el desarrollo de sus actividades productivas conforme a la naturaleza de la organización, por ejemplo, en el área de la salud hay reglamentación específica para el rubro emitidos por acuerdos legislativos, por tanto, las organizaciones como hospitales públicos y privados, centros asistenciales, clínicas, etc., deben cumplir con los requisitos reglamentarios especificados.
- g) 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 (NTS ISO 14001:2015). El entorno al que se refiere la presente definición de medio ambiente engloba desde el interior y exterior de la organización, local, regional y global dependiendo el alcance determinado por la organización.
- h) Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (9000: 2015, num.3.4.1, p.19). Los procesos en la organización pueden clasificarse de acuerdo con su nivel estratégico, claves o misionales y soporte, e identificarse descripción, alcance, entradas, recursos, usuarios, proveedores, actividades o procedimientos relacionados, indicadores, aspectos e impactos ambientales y salidas; lo que permite planificarlos, controlarlos y medir su desempeño. Estos pueden ser detallados por medio de una representación gráfica con la secuencia e interacción entre ellos.
- i) Riesgo: efecto de la incertidumbre (ISO 9000:2015, num.3.7.9. p.25). Consiste en una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

2.4 Marco de teoría fundamental

El marco de teoría fundamental es una descripción detallada de los elementos esenciales de la teoría, de tal manera que la formulación del problema y su solución sean una deducción lógica. (Hernández y Mendoza, 2018, p.70). Este apartado detalla aspectos sobre sistemas integrados de gestión según UNE 66177:2005, sistema de gestión de calidad según NTS ISO 9001:2015 y sistemas de gestión ambiental según NTS ISO 14001:2015.

2.4.1 Sistemas Integrados de Gestión (SIG)

Un sistema integrado de gestión aglutina en un solo sistema el cumplimiento de los requisitos de las normas a integrar, entre ellas, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo. El SIG también da cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios (relacionados con las áreas de gestión incluidas en la integración) exigidos por el país donde se encuentra situada la organización. (Guía práctica para la integración de sistemas de gestión, 2018, pág. 26)

Los beneficios que aporta un sistema integrado de gestión son diversos y dependen de cada organización, pero de manera general se pueden señalar los definidos a continuación:

- Mayor alineación con la política y estrategia de la organización, pues se dispone de una perspectiva conjunta de la calidad (negocio), el medio ambiente, SST, etc.
- Aumento de la eficacia en la gestión debido a una mayor integración de la faceta ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo en el día a día de la organización.
- Simplificación y minimización de la documentación y registros.
- Reducción de costes por la optimización de los procesos, tiempo y recursos asignados al sistema.
- Aumento de la coordinación y mejora del trabajo en equipo entre las distintas áreas de la organización.
- Mejora de la comunicación interna y de la imagen externa.
- Mayor confianza de clientes y proveedores.
- Simplificación del proceso de certificación.

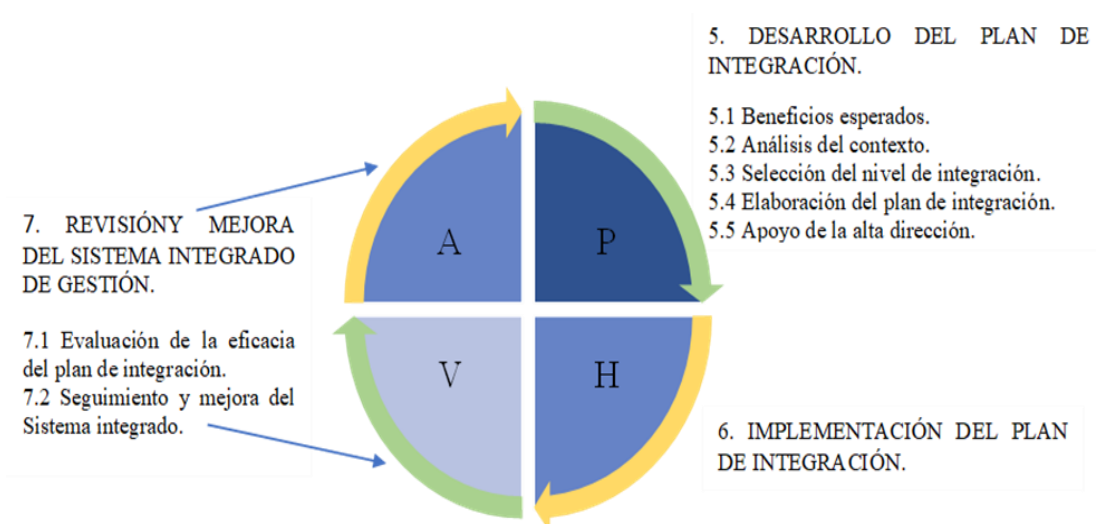
La norma UNE 66177:2005 Sistemas de Gestión, Guía para la integración de los sistemas de gestión; está fundamentada en el proceso de integración de los sistemas de gestión con base en el ciclo PHVA, por ser un método de probada eficacia y rentabilidad. (UNE 66177:2005, p.6) En ella se establecen las directrices para desarrollar, implantar y evaluar un SIG:

- Planificar: desarrollando un “plan de integración”. Implica establecer los beneficios esperados, análisis del contexto o de la situación de partida, selección del nivel de integración y elaboración del plan de integración.
- Hacer: implica la implantación del “plan de integración”. La norma contiene directrices para elaborar el plan de integración, así como realizar su seguimiento.

- Verificar: de acuerdo con lo establecido en los capítulos “evaluación de la eficacia del plan de integración y el capítulo” y “seguimiento y mejora del sistema integrado”
- Actuar: incorpora la revisión y mejora del sistema integrado de gestión.

En la *figura 8* se visualiza de forma ilustrativa la aplicación del ciclo de la mejora continua, el cual se aplica a todos los procesos considerados dentro del alcance de los sistemas de gestión a integrar, el proceso de integración consta de tres etapas detalladas a continuación:

Figura 8: Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de SG.



Fuente: Retomado de la Norma Española UNE 66177:2005. Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión. P.6.

Método de integración mediante la gestión por procesos.

Según UNE 66177:2005 la gestión por procesos se puede aplicar paulatinamente limitando su aplicación a ciertos procesos, áreas o sistemas, o si es posible para la organización aplicarla a la totalidad de esta. Por ello esta norma recomienda tres métodos de integración cuya aplicación está ligada al nivel de madurez (*ver tabla 3*) o experiencia que posee una organización en la gestión por procesos. (UNE 66177:2005, núm 5.3.1. p.10)

Tabla 3: Nivel de Madurez del Sistema de gestión

Nivel de Madurez	Descripción	Representación Porcentual
1. Inicial	Sin aproximación Formal	0%
2. Básico	Aproximación Reactiva	25%
3. Avanzado	Aproximación del Sistema Formal Estable	50%
4. Experto	Énfasis en la mejora continua	75%
5. Premio	Desempeño del “Mejor en su Clase”	100%

Fuente: Elaboración propia, con información de (UNE 66177:2005, 2005, págs. 22, 23)

-Método Básico: es un método rentable al requerir una pequeña inversión obteniendo resultados a corto plazo, debido a la optimización de recursos destinados a la gestión de la documentación y a la integración de procesos, no requiere experiencia en la gestión por procesos, y es abordable por todo tipo de organizaciones.

-Método Avanzado: este método supone la continuidad natural del método “Básico”, y su rentabilidad se obtiene a mediano plazo, ya que se requiere experiencia para implantar eficazmente la gestión por procesos. Para aplicar este método se necesita un nivel de madurez en la gestión por procesos suficiente, que supone alcanzar o superar el nivel 2, (*ver tabla 3*).

-Método Experto: este método supone la continuidad natural del método “Avanzado”, y es muy rentable, ya que supone extender la integración a corto plazo del sistema de gestión por procesos existente a otras áreas o aspectos no contemplados, sin inversión adicional. Se pueden conseguir grandes resultados si se alinean los procesos con las estrategias de la organización.

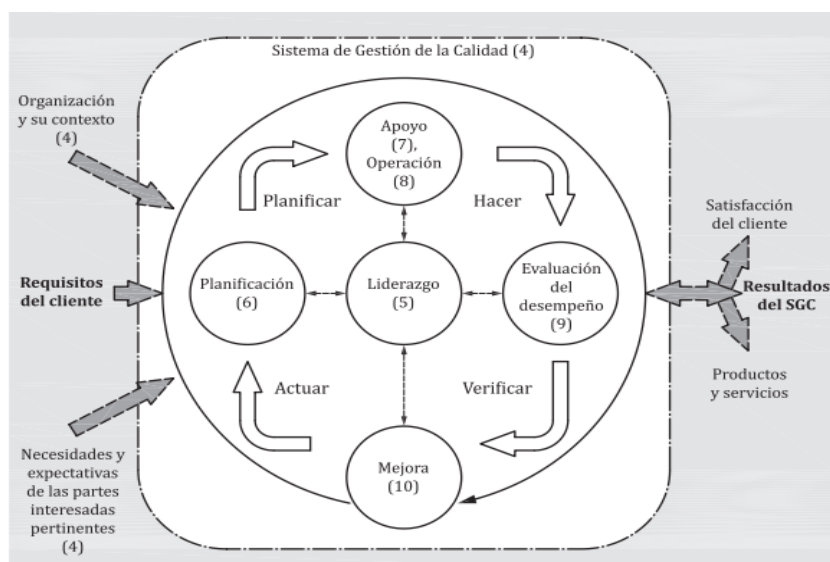
2.4.2 Sistemas de Gestión de la Calidad

Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas. (ISO 9000:2015. P.8-9)

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad según NTS ISO 9001:2015 son complementarios a los requisitos para los productos y servicios de una organización. Esta norma emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones (ver figura 9). El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados implementando controles preventivos, para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan. (ISO 9001:2015, p. vii)

La NTS ISO 9001:2015, enfatiza que la adopción de un SGC es una decisión estratégica de la organización que ayuda a mejorar su desempeño global. Es importante tener conocimiento que “esta norma es aplicable a cualquier organización”. A continuación, se detalla la estructura de la norma conforme a su interacción con el ciclo PHVA:

Figura 9: Interacción de los requisitos conforme al ciclo PHVA.



Fuente: Norma NTS ISO 9001:2015

-Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. Requisitos que interaccionan. Capítulo 4 Organización y su contexto; Capítulo 6 Planificación.

-Hacer: implementar lo planificado. Requisitos que interaccionan. Capítulo 7 Apoyo; Capítulo 8 Operación.

-Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. Requisitos que interaccionan; Capítulo 9 Evaluación del desempeño.

-Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. Requisitos que interaccionan; Capítulo 10 Mejora.

Es necesario especificar que el Capítulo 5 Liderazgo posee requisitos normativos que interaccionen con todas las etapas del ciclo PHVA.

2.4.3 Sistema de Gestión Ambiental

Un Sistema de gestión es el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el logro de estos objetivos. Por tanto, un SGA es parte del sistema de gestión utilizada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades. (NTS 14001:2015, p. 2). La norma NTS ISO 14001:2015 tiene como propósito principal proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para la protección y conservación del medio ambiente y responder de manera coherente a condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la organización. A su vez establece requisitos necesarios para que una organización logre obtener los resultados previstos definidos en su sistema de gestión ambiental.

A continuación, se detalla la interacción existente entre el ciclo PHVA y los requisitos de la norma NTS ISO 14001:2015. (*Ver figura 10*)

Figura 10: Relación del ciclo PHVA y la referencia NTS ISO 14001:2015.



Fuente: NTS ISO 14001:2015

-Planificar: establecer los objetivos ambientales y los procesos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización. Requisitos que interaccionan; Capítulo 4 Organización y su contexto; Capítulo 6 Planificación.

-Hacer: implementar los procesos según lo planificado. Requisitos que interaccionan. Capítulo 7 Apoyo; Capítulo 8 Operación.

-Verificar: hacer el seguimiento y medir los procesos respecto a la política ambiental, incluidos sus compromisos, objetivos ambientales y criterios operacionales, e informar de sus resultados. Requisitos que interaccionan; Capítulo 9 Evaluación del desempeño.

-Actuar: emprender acciones para mejorar continuamente. Capítulo 10 Mejora.

Es necesario especificar que el Capítulo 5 Liderazgo posee requisitos normativos que interaccionen con todas las etapas del ciclo PHVA.

2.5 Marco legal y reglamentario

El marco legal y reglamentario aplicable a la Unidad de Sanidad Avícola se establece en leyes, reglamentos y Normas Salvadoreñas oficiales (Norma técnica para la autorización sanitaria de granjas avícolas. ; NSO: 13.11.03: 01: Emisiones atmosféricas fuentes móviles, entre otras). En este contexto, la USA/DSV al ser parte de una dependencia de gobierno, entre sus funciones se encuentra velar y salvaguardar la salud de la población avícola y por ende la salud de la población salvadoreña. A continuación, se detallan los requerimientos legales y reglamentarios aplicables en calidad y ambiente relacionados al sujeto de estudio (*Ver Apéndice 11*):

2.5.1 Marco legal y reglamentario aplicable en calidad.

-Ley de Sanidad Vegetal y Animal:

Establece las disposiciones fundamentales para la protección sanitaria de los vegetales y animales, esta ley confiere facultades al MAG mediante lo establecido en su Artículo 2 que cita “El Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) tendrá la competencia para aplicar la Ley de sanidad vegetal y animal y sus reglamentos, así como para velar por su cumplimiento”. Efectivamente el MAG por medio de las diferentes dependencias que lo conforman vela por el cumplimiento de la salud vegetal y animal en El Salvador.

- Reglamento de normas técnicas de control interno específicas del Ministerio de agricultura y ganadería:

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas son emitidas por la corte de cuentas son de carácter obligatorio para las diferentes dependencias del Ministerio y sus servidores, se entiende por Sistema de Control Interno el conjunto de procesos continuos e interrelacionados, realizados por los titulares del Ramo de Agricultura, directores y jefatura, estas normas han sido diseñadas para proporcionar seguridad razonable a los fondos públicos.

El MAG da cumplimiento a este reglamento, a través de la OPPS donde desarrollan y mantiene un estilo de gestión con un nivel de riesgo residual definido; orientado a la medición del desempeño a través de indicadores de gestión, mostrando una actitud y acciones abiertas hacia mejores procedimientos de control; los indicadores se definen en el Plan Estratégico y Operativo de la Institución; y la OAI la cual se encarga de verificar el cumplimiento de este reglamento.

- Reglamento para la prevención control y erradicación de la Influenza Aviar de baja patogenicidad:

Este reglamento proporciona las bases legales, para prevenir, controlar y erradicar la Influenza Aviar de Baja Patogenicidad en aves domésticas y silvestres confinadas en el territorio nacional. Este reglamento aplica al MAG porque es el encargado de velar por la sanidad animal a nivel nacional. El MAG por medio de la USA/DSV realiza el diagnóstico en aves mediante las pruebas serológicas o aislamiento viral, utilizando exclusivamente las técnicas y los reactivos de diagnóstico autorizados por el MAG. Para la inscripción de granjas e incubadoras, si las granjas cuentan con quinientas aves o más, de cualquier especie y finalidad, deberán ser inscritas en el registro que para tal efecto llevará el MAG. Todos los artículos de este reglamento son aplicables para el sujeto de estudio.

- Acuerdo No. 1164. Norma técnica para la autorización sanitaria de granjas avícolas.

De acuerdo Diario Oficial N° 227, 5 de diciembre de 2007. El presente Acuerdo aprueba la norma técnica para la autorización sanitaria de granjas avícolas, que tiene como objeto establecer las condiciones sanitarias que deben cumplir las granjas que se dedican a la crianza y explotación de aves para obtener la autorización sanitaria. Para esta norma son aplicables todos los requisitos descritos en ella.

2.5.2 Marco legal y reglamentario ambiental aplicable.

- Ley de Medio Ambiente:

Desarrolla las disposiciones de la Constitución de la República relativas a la protección, conservación y recuperación ambiental; busca, además, asegurar el uso sostenible de los recursos naturales que permitan mejorar la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones; normar la gestión ambiental, pública y privada y la protección ambiental como obligación básica del Estado. Aplica al MAG ya que es una entidad del gobierno que aparece en la Ley como actor de las estrategias de aprovechamiento sostenible de los bosques, así como también la inclusión de la dimensión ambiental en sus planes programas y proyectos.

El MAG se encuentra realizando esfuerzos multidisciplinarios para la incorporación de la dimensión ambiental en sus planes, programas y proyectos por medio del Centro Nacional de Tecnología Agropecuaria y Forestal del MAG, la OPPS y la Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC) esta última no se encuentra ejecutando funciones a la fecha.

- Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje:

Esta ley establece que los residuos de origen biológico-infeccioso dada su naturaleza deben ser clasificados como residuos peligrosos y atender a lo estipulado en el reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos, código de salud y el reglamento técnico salvadoreño para el manejo de desechos bioinfecciosos. Aplica al MAG ya que al momento que la USA/DSV realiza el diagnóstico en aves mediante las pruebas serológicas es generador de desechos bioinfecciosos, sin embargo, al momento no se cuenta con gestión integral de residuos.

- Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente:

En el presente reglamento se establece El Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA) al cual corresponde coordinar las actividades sectoriales e intersectoriales para lograr los objetivos de la gestión ambiental, estará integrado por las unidades ambientales de cada dependencia del gobierno. Este sistema es de estricto cumplimiento para Ministerios, Autónomas y Municipalidades de todo el territorio Nacional, por tanto, es de cumplimiento para el MAG para ello ha creado la Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC) la cual no se encuentra ejecutando funciones a la fecha.

- Reglamento Interno del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente:

En este reglamento el SINAMA establece dos niveles de gestión: el Centralizado Normativo, este es el nivel donde se toman las decisiones políticas y se establecen las regulaciones de gestión administrativa; y el Descentralizado Operativo es el Nivel que ejecuta las regulaciones y directrices que se emitan en el Nivel Centralizado Normativo. El Nivel Descentralizado Operativo, está conformado por todas las Unidades Ambientales de los Ministerios del Órgano Ejecutivo, de las entidades o instituciones del sector público. Aplica el MAG el nivel descentralizado, para ello ha creado la Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC) la cual no se encuentra funcionando.

- Reglamento Técnico Salvadoreño: RTS 13.03.01:14 Manejo de los Desechos Bioinfecciosos:

Establece los requisitos sanitarios que se deben cumplir para el manejo de los desechos bioinfecciosos, aplica a toda persona natural o jurídica, que establecida en el territorio nacional y que por sus actividades genere, almacene o se dedique a recolectar, transportar, tratar y disponer los desechos bioinfecciosos. Este reglamento es de cumplimiento para el MAG, ya que, al momento que la USA/DSV realiza el diagnóstico en aves mediante las pruebas serológicas se vuelve generador y almacenador de estos desechos para los cuales no ha establecido la debida gestión.

- Reglamento de Transporte del Ministerio de Agricultura y Ganadería:

Este reglamento establece las directrices para la administración del servicio de transporte: para el uso, mantenimiento, conservación y control de los vehículos automotores del Ministerio de Agricultura y Ganadería; y para el suministro y control de combustible y demás recursos utilizados en el servicio de transporte al personal.

Este reglamento es aplicable a todas las unidades organizativas que integran el Ministerio de Agricultura y Ganadería, y debe ser cumplido por todo el personal que hace uso de los servicios de transporte y vehículos del Ministerio; ya sean éstos de su propiedad o que se encuentren mediante forma legal a su disposición para la gestión institucional. Para dar cumplimiento a este requisito legal el MAG cuenta con la Oficina general de administración en la gestión de transporte (OGAGT) para la dimensión ambiental no se cuenta con el cálculo de emisiones de Gases de efecto invernadero se espera que con la entrada en labores de la Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC) se incorpore esta acción.

- Reglamento de la Ley Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje:

Mediante este reglamento se pretende dar cumplimiento a la ley de gestión de residuos y fomento al reciclaje en él se describe la forma en que se debe elaborar el manual de gestión de residuos.

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. Por tanto, es aplicable al MAG y por consiguiente a la USA/DSV de lo cual no se tiene evidencia del cumplimiento del presente reglamento, se espera que con la entrada en labores de la Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC) se incorporen estas acciones.

- Norma salvadoreña obligatoria: NSO: 13.11.03: 01: Emisiones atmosféricas fuentes móviles.

Esta norma establece los límites permisibles de emisiones de contaminantes a la atmósfera generados por fuentes móviles. Es aplicable en todo el territorio nacional, en lo relativo a la prevención y control de la contaminación atmosférica generada por las emisiones en cualquier estado de agregación de la materia, provocada por fuentes móviles, por lo cual es aplicable al MAG y por consiguiente a la USA/DSV la cual realiza salidas en vehículos institucionales para trabajo de campo y no cuenta con el cálculo de emisiones de Gases de efecto invernadero generados por su actividad, se espera que con la entrada en labores de la Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC) se incorpore esta acción.

Se concluye el marco teórico al haber descrito los aspectos necesarios, que sustentan la estructura teórica de la investigación los cuales se aplicarán al sujeto de estudio, se consideró pertinente detallar lo referente al sistema de gestión integral según norma internacional UNE 66177:2005 Sistemas de Gestión, Guía para la integración de los sistemas de gestión, NTS ISO 9001:2015 sistema de gestión de calidad, NTS ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental; y por último el marco legal y reglamentario.

A continuación, se detallará en el siguiente capítulo las metodologías aplicadas en búsqueda de dar respuestas a las aseveraciones planteadas en la problemática detectada, así mismo, se presentará el diagnostico respecto a la aplicación de los instrumentos de medición y los resultados obtenidos en la investigación.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS

3.1 Introducción

Este apartado precisa el tipo de investigación que se desarrollará, el enfoque o ruta de la investigación, el alcance o tipo de estudio, incluye los métodos, el diseño metodológico y determinación de la población y la muestra, se detallan las fuentes y niveles de información a utilizarse, las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo del estudio, se presenta una matriz metodológica que relaciona las variables y las técnicas e instrumentos que se utilizarán para el estudio, posteriormente se describe cómo será el tratamiento y análisis de los datos obtenidos de la investigación, la aplicación de los instrumentos, los resultados y análisis de diagnóstico, análisis de variables identificada y finalmente las posibles respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas.

3.2 Tipo de investigación

Entre los tipos de investigación se encuentran las investigaciones puras y las aplicadas, en la investigación pura, también denominada básica, teórica o dogmática, se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él, el objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico; por el contrario, la investigación aplicada, también denominada práctica o empírica, se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, este tipo de investigación depende de los resultados y avances de la investigación pura, es decir, toda investigación aplicada requiere un marco teórico, con mayor interés en las consecuencias prácticas (Ríos Cabrera, 2020,p.191)

El tipo de investigación a desarrollar fue aplicada, según Ríos Cabrera (2020) hay tres factores importantes al realizar una investigación aplicada, estos son:

- a) Disponer de conocimientos teóricos consolidados en el área;
- b) Contar con los resultados de investigaciones empíricas que permitan basarse en evidencias; y
- c) Conocimiento del contexto donde se va a realizar la aplicación.

Lo que se investigó fueron las variables propuestas mediante el conocimiento de mecanismos para la realización de un diagnóstico que dio a conocer la realidad y condición actual de aspectos de calidad y ambientales que cuenta del sujeto de estudio. Se realizó la propuesta de un diseño de un SIG en la búsqueda de resolver la situación problemática identificada. La investigación aplicada puede responder a la rigurosidad específica, sin embargo, para el caso particular de la investigación en el sujeto de estudio no aplicó porque el tipo de ámbito es específico y delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico.

3.3 Enfoque o ruta de la investigación

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

Una de las principales ventajas de la ruta mixta es lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, la percepción de este resulta más integral, completa y holística. Los métodos mixtos caracterizan a los objetos de estudio mediante números y lenguaje e intentan recabar un rango amplio de datos para robustecer y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (Hernández y Mendoza, 2018, p 615). Se utilizaron los enfoques cualitativos y cuantitativos, con la finalidad de crear una sinergia que permitió obtener mayor cantidad de resultados, una descripción más completa de las variables de investigación en relación con la realidad del sujeto de estudio.

La ruta a utilizar en la investigación fue *mixta*, a partir de la definición de variables en el marco referencial se incluyen variables cuya medición responde a lo cualitativo y cuantitativo, las variables corresponden a las hipótesis y a las preguntas del problema de investigación

3.4 Alcance o tipo de estudio

El estudio tiene un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional, a continuación, se describe por qué se considera cada alcance:

- a) **Alcance exploratorio:** se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Esta clase de investigaciones resulta común sobre todo en situaciones en las que existen pocos datos (Hernández y Mendoza, 2018 p.106-107).
- b) **Alcance descriptivo:** se desarrolló en el sujeto de estudio, debido que en el sector público a nivel nacional son limitadas las investigaciones previas existentes respecto a integración de sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental. Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar.

En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de variables y después recaba información sobre cada una de ellas, para así describir y caracterizar lo que se investiga (Hernández y Mendoza, 2018 p.108-109). Esta clase de estudios aplica para la investigación a desarrollarse, ya que se han definido, o al menos visualizado, las variables e indicadores que se medirán y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos.

- c) **Alcance Correlacional:** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las variables, primero miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y las describen, y después cuantifican y analizan la vinculación. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo comporta una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas (Hernández y Mendoza, 2018, p.109-110)

En la investigación se pueden presentar correlaciones positivas (directamente proporcionales) o negativas (inversamente proporcionales), si es positiva, significa que los casos que muestren altos valores en una variable tenderán también a manifestar valores elevados en la otra variable. Si es negativa, implica que casos con valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable.

3.5 Métodos de investigación

Los métodos de investigación se definen como el conjunto de técnicas que, coherentes con la orientación de la investigación y el uso de determinadas herramientas, permitirán la obtención de un resultado particular.

Al definir el método de investigación se retoma lo establecido en la norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, por tanto, en el escenario de auditoría a nivel de métodos de auditoría existen 2 tipos: métodos presenciales o in situ y los métodos remotos o a distancia o una combinación de estos (mixto), que a su vez pueden ser con interacción humana o sin interacción humana (ISO 19011:2018, p.43)

De igual manera se retoman 3 técnicas que fueron utilizadas en el desarrollo de la investigación están planteadas: observación de procesos y actividades, la entrevista y la revisión de documentos y registros. Por ejemplo, la observación como tal implica un recorrido sobre las instalaciones observando lo que realizan las personas (con o sin interacción humana), de igual manera se puede combinar la observación y la entrevista, incluso mediante el método presencial o virtual se puede emplear la técnica de revisión de documentos y registros (*ver tabla 4*).

Para mayor comprensión se detallan los métodos a continuación:

Tabla 4: Métodos de investigación

Grado de interacción entre el investigador y el sujeto de estudio	Ubicación del Investigador	
	In Situ (Presencial)	Remoto (a distancia)
Con interacción humana	-Realizar entrevistas -Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado -Revisar los documentos con la participación del auditado	A través de medios de comunicación interactivos: - Realizar entrevistas -Completar listas de verificación y cuestionarios -Revisar los documentos con la participación del auditado
Sin interacción humana	- Revisar los documentos (por ejemplo, registros, procedimientos, etc) -Observar el trabajo desempeñado -Realizar visitas al sitio -Completar listas de verificación	-Revisar los documentos (por ejemplo, registros, procedimientos, etc.) -Observar el trabajo desempeñado a través de medios de vigilancia, considerando los requisitos legales

Fuente: Retomado de los métodos de auditoría de la norma ISO 19011:2018, p.43.

3.6 Diseño metodológico

Según Hernández y Mendoza (2018), definen el diseño como el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema (p 150).

En el desarrollo de una investigación existen dos tipos de diseños metodológicos, el experimental y el no experimental; en el diseño experimental, el término experimento tiene dos significados básicos, el primer es más general y se refiere a realizar una acción y después observar las consecuencias y el segundo hace referencia a una investigación en la que se manipula, de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos) dentro de una situación de control para el investigador.

Por otra parte, el diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios en los que no se varían en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández y Mendoza, 2018, p.176). Lo que se efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En diferencia con el método experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza el estudio.

Con base a lo anterior y por la naturaleza del trabajo, el estudio empleó un **diseño metodológico no experimental**, que se fundamenta en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, se propone el diseño de un SIG para dar respuesta a las preguntas problema, no se considera la parte experimental ya que no se efectuarán las fases de implementación/implantación.

3.7 Determinación de población y muestra

Al identificar la población se especifica el sujeto de estudio, se constituyen unidades que pueden conformar el ámbito de una investigación. Es necesario delimitar la población en contenido, tiempo y lugar. Una muestra es una porción representativa de la cantidad total de la población. (Niño Rojas, 2019: p. 54).

Para la investigación se determina como sujeto de estudio la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios del MAG. La población identificada para dar respuesta a las variables de investigación se divide en dos muestras que fueron medidas por: la primera por muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual, fue aplicado a las variables conformada por la muestra identificada en las unidades organizativas del sujeto de estudio; la segunda corresponde al muestreo probabilístico estratificado que fue aplicado a la variable orientada a medir la satisfacción del usuario.

3.7.1 Unidad de análisis y población

La unidad muestral es la parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la que se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Cesar Bernal Torres, 2022: p 199). Para la investigación se establece 3 unidades de estudio (*ver tabla 5*) se detallan a continuación:

Tabla 5: Unidades de estudio

Unidades de estudio		Población	Muestra
Unidad de análisis 1			
Unidad de Sanidad Avícola - Encargada de Unidad		2 empleado	2
Unidad de análisis 2			
División de Servicios Veterinarios. - Jefa de División.		2 empleados	2
Alta dirección; Dirección General de Ganadería. - Director General de Ganadería		1 empleados	1
Personal clave involucrado en el servicio que ofrece la unidad. - Veterinarios (Técnicos)		2 empleados	2
Oficina de Políticas y Planificación Sectorial – OPPS - Encargado de Unidad. - Personal clave		63 empleados	5
Dirección de Administración Institucional-DAI - Encargado de Unidad. - Personal clave		199 empleados	5
Oficina de Auditoría Interna - Encargado de Unidad. - Personal clave		8 empleados	3
Subtotal		277 empleados	20
Unidad de análisis 3			
Usuarios	Granjas que exportan	3	3
	Granjas con actividad comercial nacional	597	25
Subtotal		600	28
Población total		877	48

Fuente: Elaboración propia.

3.7.2 Diseño de la muestra (unidad muestral)

El muestreo por conveniencia es la técnica que permite seleccionar muestras con una clara intención o por un criterio preestablecido, se aplica el criterio de la muestra más conveniente para la investigación. (Niño Rojas, 2019: p. 55-56). Para las unidades muestrales 1 y 2 se aplicó el muestreo por conveniencia, considerándose pertinente por la información que se pretende obtener de procesos administrativos y documentación específica.

Se usa el muestreo aleatorio estratificado cuando la población no es homogénea, esta se clasifica según sus características en grupos o estratos y luego al azar se determinan las unidades asegurando la proporcionalidad según los estratos. (Niño Rojas, 2019: p.56).

Para la unidad muestral 3 orientada a satisfacción del usuario se identificó el muestreo aleatorio estratificado debido a que la población general es de 600 granjas, de esas granjas existen 2 estratos, el primero conformado por granjas con actividad comercial nacional y el segundo estrato conformado por 3 usuarios que exportan.

3.8 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Habiendo determinado la población y las unidades muestrales, se llevó a cabo la recolección de datos, por medio de procedimientos específicos que se han de aplicar en la investigación, para recoger la información a través de instrumentos preparados y utilizados por el investigador. (Niño Rojas, 2019: p.61)

3.8.1 Niveles de información

Existen tres niveles de información para construir la investigación, (Rojas Soriano, 2013, p. 41) (*ver tabla 6*). La información de primer y segundo nivel se ha obtenido y colocado en el apartado previo denominado marco teórico donde se recurrió a revisión bibliográfica confiable, documentos relacionados a la integración de sistemas integrados de gestión e información recopilada de información conforme a las variables planteadas, el tercer nivel se obtuvo mediante la aplicación del diseño metodológico definida en esta sección, esta información ayuda a obtener los datos de las variables e indicadores planteados con los cuales se dio respuesta a las hipótesis y objetivos de la investigación.

A continuación, se detalla con mayor claridad en que consiste cada nivel de la información:

Tabla 6: Niveles de la Información

Niveles de la Información	Descripción	Aplicación para la Investigación
Primer nivel	Implica el manejo de las teorías generales y los elementos teóricos particulares existentes sobre el problema planteado reflejado en el marco de teoría fundamental.	Se usó de la norma NTS ISO 9001:2015 sistema de gestión de calidad, NTS ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental-requisitos con orientación para su uso, según norma internacional UNE 66177:2005 Sistemas de Gestión, Guía para la integración de los sistemas de gestión y Marco legal y reglamentario.
Segundo nivel	Consiste en analizar la información empírica secundaria o indirecta proveniente de distintas fuentes.	Conforma la información de los datos que se recopilaron de experiencias y prácticas, acercamientos al diseño o implementación de sistemas de gestión en otros ministerios a nivel regional e internacional, trabajos de graduación de pregrado y postgrado relacionados a la temática.
Tercer Nivel	Es la información obtenida mediante instrumentos, métodos o técnicas aplicadas al sujeto de estudio durante la investigación.	Es la información obtenida por medio de la aplicación del diseño metodológico.

Fuente: Retomado Rojas Soriano,2013, p.41)

Los primeros dos niveles de información ayudan en la construcción del marco teórico, el marco metodológico de esta sección permitió obtener el tercer nivel de información.

3.8.2 Fuentes de información

En la investigación, existen diferentes fuentes de información entre ellas se encuentran publicaciones de autores reconocidos, normas internacionales de sistemas de gestión de calidad, ambiente y sistemas integrados, marco legal y reglamentario, para el desarrollo del estudio se utilizaron dos fuentes de información de acuerdo al problema, los objetivos e hipótesis planteados: las fuentes primarias y las fuentes secundarias, ambas brindaron información necesaria y pertinente para el análisis y procesamiento de datos.

- a. Fuentes primarias:** proporcionaron datos directos, recolectados mediante investigación de campo en el espacio geográfico determinado dentro del alcance de la investigación, se realizaron por medio de entrevistas y encuestas a los niveles de jefatura pertinentes, personal clave y usuarios.

Además de la entrevista y la encuesta, aplica la observación y la revisión documental que se desarrolla en el servicio del Área de Vigilancia Epidemiológica como parte del diagnóstico para conocer la situación actual del sujeto de estudio en función de las variables e indicadores definidos en la sección marco referencial, cuya información a obtener sirvió como insumo para el diseño del sistema integrado.

- b. Fuentes secundarias:** con el objetivo de recopilar datos concretos y verídicos, que respalde la base teórica y marco referencial sobre la construcción de la problemática de investigación; se utilizaron como referencia la información con respecto a normas técnicas de ámbito nacional e internacional, leyes y reglamentos, trabajos de graduación de pregrado y postgrado, y toda la documentación vinculada a la investigación.

3.8.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son el medio para establecer la relación entre el investigador y el sujeto de estudio y los instrumentos son los mecanismos para recolectar y registrar la información (Ríos Cabrera, 2020, p.383). La recolección de datos de la investigación relacionada con la problemática del sujeto de estudio permitió el diseño del sistema integrado de gestión, esta se efectuará por medio de las técnicas de observación, entrevista estructurada y participativa, encuesta y revisión documental, los instrumentos de medición que se utilizaron serán listas de chequeo o verificación, notas de campo, guía de entrevista y fichas bibliográficas, los cuales ayudaron a registrar información y datos necesarios sobre las variables de investigación.

En esta etapa de la investigación, se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos, las cuales guardan coherencia con los elementos en el marco referencial donde se definen planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, etc. En atención a la captación de la información primaria y secundaria, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos en la investigación son los que presentan en la *tabla 7*.

Tabla 7: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos
1. Técnicas e instrumentos para captar información primaria: Este tipo de información se obtiene del sujeto de estudio trabajo de campo, y según el tipo de información, selección, diseño y adecuación de instrumentos utilizados durante la ejecución de la investigación, puede ser cualitativa y/o cuantitativa. El volumen y el tipo de información cualitativa y cuantitativa que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos y las hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema. (Rojas Soriano, 2013, p. 197)	Observación La observación es un procedimiento de recolección de datos destinado a constatar por cuenta propia determinado fenómeno que se está investigando en el contexto en que éste ocurre	Revisión Documental (Lista de comprobación) También denominada lista de comprobación, de cotejo o de control, es un instrumento que sirve para registrar la ausencia o presencia de un determinado rasgo, conducta o secuencia de acciones. La escala se caracteriza por ser dicotómica; es decir, acepta solo dos alternativas: si-no; lo logra-no lo logra; presente-ausente; verdadero-falso, entre otras.
	Entrevista estructurada y participativa La entrevista es una técnica orientada a obtener información de manera oral y personalizada sobre hechos vividos y aspectos subjetivos de los informantes, los cuales se relacionan con el tema que se investiga. Se lleva cabo en forma de conversación entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado Se llevará a cabo la recopilación de información de manera sistemática y específica, con preguntas concretas al personal identificado como población/muestra del estudio.	Guía de entrevista estructurada Cuestionario: Conjunto de preguntas utilizadas para la recopilación de información de una persona. Se diseñará una guía de entrevista estructurada tipo cuestionario con preguntas abiertas, los datos serán recopilados en diarios de campo y se realizará un respaldo digital para facilitar su análisis.
	Encuesta Encuesta: Estudio detallado mediante la recopilación de información para después analizarla. Es una técnica de recolección de datos que utiliza un listado de preguntas y se aplica mediante un procedimiento estandarizado para recabar información en formato oral (entrevista) o escrito (cuestionario),	Encuesta de satisfacción de usuario Encuesta: es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado.

Fuentes	Técnicas	Instrumentos
2.Técnicas e instrumentos para captar información secundaria: La utilización de técnicas e instrumentos de recolección de datos para la revisión de la documentación y/ sobre el estudio, proporcionarán una sólida interpretación, análisis, criterio o explicación derivada del contenido creado por alguien que no participa directamente en el proceso de la investigación.	Revisión Documental Se analizará mediante fichas de trabajo y se realizará una revisión de literatura de las fuentes que presentan resultados de investigación, análisis y evaluación de trabajos de otros investigadores, reforzando ideas o criterios propios y así complementar las fuentes primarias del estudio sobre el diseño de sistemas integrados de gestión. Mediante la revisión de la literatura se detectará, consultará y obtendrá la bibliografía pertinente y útil para el trabajo de graduación.	Revisión Documental (Lista de comprobación) Igualmente, con la técnica de la observación en la revisión de documentos y registros se puede desarrollar mediante una lista de comprobación, ya que en la revisión documental se busca comprobar el cumplimiento de la norma NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO14001:2015

Fuente: Elaboración propia retomado Ríos Cabrera, P. (2020, pp. 379-448) y norma ISO 19011:2018, p.43.

3.8.4 Matriz metodológica de variables, técnicas e instrumentos

En el *Apéndice 4* se detalla la matriz integral metodológica, en esta se describe la unidad de estudio, población y muestra utilizada, las variables expresadas como macro y micro variables de investigación, de estas micro variables se especifica el método (cómo), las técnicas (a través de qué) y los instrumentos (con qué) para la de recolección de datos, de los cuales se obtuvo los resultados de la investigación.

3.8.5 Tabulación y análisis de resultados

La tabulación y análisis de datos consistió en procesar la información que se obtuvo de la muestra del sujeto de estudio durante el trabajo de campo, y tuvo como finalidad generar resultados, a partir de los cuales se realizó el análisis según los objetivos planteados en la investigación. El procesamiento de la información se realizó mediante el uso de herramientas estadísticas informáticas y hojas de cálculo (Excel).

El análisis de datos se realizó mediante el método de distribución de frecuencias y representaciones gráficas, los resultados del trabajo de campo fueron presentados gráficamente; según Bernal Torres, (2022, pág. 303), define el análisis de resultados como:

“El análisis de resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, las hipótesis y preguntas formuladas en el marco teórico”.

3.9 Matriz metodológica de consistencia de la investigación

En el *Apéndice 5* se detalla la matriz metodológica de consistencia de la investigación, donde se establece la concordancia entre cada una de las partes y subpartes o elementos que conforman el proceso investigativo para la USA/DSV, se presenta de forma sintética y secuencial a partir de la formulación del problema.

3.10 Metodología de diagnóstico y resultado

Previo al desarrollo de los instrumentos de medición que buscan refutar o comprobar las hipótesis de investigación, a solicitud del sujeto de estudio se realizó un diagnóstico de cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015, todo esto considerando que aunque la Unidad Avícola de la institución de gobierno no cuenta con sistema de gestión implementado ni certificado, se solicitó a los investigadores realizar un diagnóstico inicial para verificar el nivel de cumplimiento que posee la unidad en cuanto a ambas normas.

La USA/DSV tiene conocimiento que a pesar de no tener normas internacionales implementadas como tal, la institución de gobierno lleva a cabo un tipo gestión en la cual de manera indirecta da cumplimiento a ciertos requisitos de los dos estándares internacionales, es por ello, que los investigadores retoman las recomendaciones de la Unidad y determinan la situación actual del respecto al nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental, así como, los requisitos legales aplicables.

Los instrumentos de las listas de verificación de normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 (*Apéndice 6 y 7*) consistieron en plasmar los requisitos de las normas en aseveraciones planteadas por los investigadores, para las cuales se realizó una valoración en cuanto a su cumplimiento, cumplimiento parcial o incumplimiento, así mismo, se redactaron comentarios u observaciones respecto a las valoraciones asignadas; se tienen las consideraciones que la ejecución de esto no da cumplimiento de manera directa a las variables de investigación, sin embargo, se retoma como un insumo para el desarrollo general del estudio.

3.10.1 Aplicación de Instrumentos

La metodología consistió en realizar entrevistas al personal clave de los distintos procesos de la institución; encuesta a usuarios de los servicios de la USA/DSV; se realizó revisión documental referente a la prestación del servicio de emisión de certificados de exportación y constancias de inscripción y funcionamiento de granjas, obteniendo datos sobre las actividades desarrolladas, procedimientos o instructivos de trabajo y conocimiento del soporte documental del cual proporcionaron la información general para verificar el nivel de cumplimiento que tiene la unidad, las diferentes metodologías ejecutadas se describen de manera escueta a continuación.

En la *tabla 8*, se detallan las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el presente trabajo de graduación, partiendo de las variables e indicadores de cada una de ellas, se obtuvieron los datos del sujeto de estudio Unidad de Sanidad Avícola del Ministerio de Agricultura y ganadería, en relación con las normas NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental y marco legal ambiental:

Tabla 8: Instrumentos de recolección de datos.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
Variable	Indicador	Técnica	Instrumento	Descripción	Apéndice
No Aplica. Diagnóstico Inicial de Cumplimiento de normas de SG (solicitado por el sujeto de Estudio)	Aunque no aplica ningún indicador como tal al cumplimiento de una variable, para dar respuesta al sujeto de estudio se considera el porcentaje de cumplimiento de cada norma de SG	Observación y Revisión Documental	Lista de Verificación de Norma ISO 9001:2015	Estos instrumentos consistieron en desarrollar los requisitos de las normas en aseveraciones planteadas por los investigadores, para las cuales se realizó una valoración en cuanto a su cumplimiento, cumplimiento parcial o incumplimiento, así mismo se plantearon comentarios u observaciones respecto a las valoraciones asignadas.	Apéndice N° 6
			Lista de Verificación de Norma ISO 14001:2015		Apéndice N° 7
Procesos Operativos	Porcentaje de Indicadores de Procesos	Observación y Revisión Documental	Lista de Chequeo de Revisión Documental	Se diseña una Lista de Chequeo para dejar evidencia de toda la documentación revisada, en esta lista se describe el o los documentos revisados, así como algunas preguntas que buscan recabar información para dar respuesta al indicador planteado para cada variable.	Apéndice N° 8
Liderazgo	Ejecución del POA		Guía de entrevista	Cuestionario que consistió en 18 preguntas que se midieron por	Apéndice N° 10

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
Variable	Indicador	Técnica	Instrumento	Descripción	Apéndice
	Realización de Revisión por la Dirección	Entrevista estructurada y participativa	estructurada sobre liderazgo y concientización del talento humano.	medio de una escala numérica la cual hizo referencia al desempeño institucional como "Bajo 1-4", "Medio 5-7", "Alto 8-10", según el siguiente detalle: -13 preguntas orientadas al liderazgo institucional. -5preguntas orientadas a la concientización del personal.	
	Establecimiento de Roles, Responsabilidades y Autoridades				
	Porcentaje de Cumplimiento del POA	Observación y Revisión Documental	Lista de Chequeo de Revisión Documental	Se diseña una Lista de Chequeo para dejar evidencia de toda la documentación revisada, en esta lista se describe el o los documentos revisados, así como algunas preguntas que buscar recabar información para dar respuesta al indicador planteado para cada variable.	Apéndice N° 8
	Porcentaje de Cumplimiento de Revisión por la Dirección				
Concientización del Talento Humano	Implementación de Acciones orientadas a la toma de conciencia	Entrevista estructurada y participativa	Guía de entrevista estructurada sobre liderazgo y concientización del talento humano.	Cuestionario que consistió en 18 preguntas que se midieron por medio de una escala numérica la cual hizo referencia al desempeño institucional como "Bajo 1-4", "Medio 5-7", "Alto 8-10", según el siguiente detalle: -13 preguntas orientadas al liderazgo institucional. -5 preguntas orientadas a la concientización del personal.	Apéndice N° 10
Satisfacción del Usuario	Porcentaje de Satisfacción del Usuario	Encuesta	Encuesta de satisfacción del usuario	Cuestionario que consistió en 14 con escala de medición del 1 al 5 donde "1 es malo" y "5 es excelente", según el siguiente detalle: -9 relacionadas con la competencia del personal. -5 relacionadas con los procesos operativos.	Apéndice N° 9
Logro de Objetivos	Porcentaje de Actividades Logradas	Observación y Revisión Documental	Lista de Chequeo de Revisión Documental	Se diseña una Lista de Chequeo para dejar evidencia de toda la documentación revisada, en esta lista se describe el o los documentos revisados, así como algunas preguntas que buscar recabar información para dar respuesta al indicador planteado para cada variable.	Apéndice N° 8
Reprocesos	Porcentaje de Reprocesos Porcentaje de Servicios No Conformes	Observación y Revisión Documental	Lista de Chequeo de Revisión Documental		
Requisitos Legales Ambientales	Grado de Cumplimiento de Requisitos	Revisión Documental	Lista de Verificación de	Se diseña lista de verificación para conocer el grado de cumplimiento del marco legal	Apéndice N° 11

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
Variable	Indicador	Técnica	Instrumento	Descripción	Apéndice
	Legales Ambientales		Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales.	ambiental aplicable al sujeto de estudio, según el siguiente detalle: 16 preguntas cerradas (si/no) relacionadas con los artículos del marco legal ambiental aplicable identificados para el sujeto de estudio.	
Información Documentada	Información Documentada de Procesos Existentes	Revisión Documental	Lista de verificación de información documentada a mantener y conservar	Se diseña lista de verificación para conocer la documentación con la que cuenta el sujeto de estudio, en base a la información documentada requeridas por las normas de referencia NTS ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental.	Apéndice N° 12

Fuente: Elaboración propia

Para la realización del diagnóstico en la USA/DSV en la investigación se desarrolló la aplicación de siete instrumentos, los cuales proporcionaron datos relevantes del sujeto de estudio. Los instrumentos implementados fueron: para desarrollar el diagnóstico inicial del sujeto de estudio respecto al cumplimiento de las normas de Sistema de Gestión, el cual fue solicitado y recomendado por ellos mismos, se implementaron Listas de Verificación de Normas de Sistema de Gestión (Aseveraciones, determinar Diagnóstico Inicial) una para cada norma.

En búsqueda de refutar o comprobar las hipótesis de las variables de investigación se desarrolló: una guía de entrevista estructurada sobre liderazgo (diseñado mediante cuestionario, verificando la ejecución y cumplimiento del POA, revisión por la dirección y el establecimiento de roles y responsabilidades), Encuesta de satisfacción del usuario (diseñado mediante cuestionario), Lista de Verificación de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales, Lista de verificación de información documentada a mantener y conservar de las normas de (diseñado según las normas NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental).

Es importante aclarar que, además para los siguientes indicadores de las variables de investigación: porcentaje de indicadores de procesos, ejecución del plan operativo anual, cumplimiento del POA, revisión por la dirección, porcentaje de actividades logradas, porcentaje de reprocesos y porcentaje de servicios no conformes, se desarrolló la técnica de observación y revisión documental, para lo cual como evidencia se elaboró una Lista de Chequeo de Revisión Documental, que describe los documentos de mayor importancia que fueron revisados en búsqueda de datos para el desarrollo de las fórmulas de cada indicador (*Ver Apéndice 8*).

A continuación, se describen como se desarrollaron los instrumentos, tomando en cuenta el diagnóstico inicial del cumplimiento de las normas de gestión, así como cada una de las variables que buscan refutar o comprobar las hipótesis planteadas en la investigación:

A) Diagnóstico inicial de normas de Sistemas de Gestión

Los investigadores con base a sugerencias y recomendaciones del sujeto de estudio toman en cuenta la evaluación de las normas de sistemas de gestión para determinar el nivel de cumplimiento que posee la USA/DSV con respecto a los estándares NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental para ello se diseñaron listas de verificación. Estas listas detallan una serie de preguntas separadas con los requisitos de los capítulos del 4 al 10 de ambas normas, así obtener el nivel de cumplimiento que tiene la USA/DSV. A continuación, se presentan los títulos de los capítulos de las normas NTS ISO 9001:2015 SGC y NTS ISO 14001:2015 SGA:

- 1) Objetivo y campo de aplicación.
- 2) Referencias normativas.
- 3) Términos y definiciones.
- 4) Contexto de la organización.
- 5) Liderazgo
- 6) Planificación.
- 7) Apoyo.
- 8) Operación.
- 9) Evaluación del desempeño.
- 10) Mejora.

La metodología del diagnóstico consistió en evaluar cada requisito establecido en ambas normas, tomando en cuenta que los 3 primeros capítulos son de carácter introductorio y explicativo “Objeto y campo de aplicación, Referencias normativas y Términos y definiciones”. En la *tabla 9*: se plantea la escala utilizada para evaluar el nivel de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 SGC y NTS ISO 14001:2015 SGA.

Tabla 9: Escala de evaluación nivel de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 SGC y NTS ISO 14001:2015 SGA.

Escala de evaluación nivel de cumplimiento de normas NTS ISO 9001:2015 SGC y NTS ISO 14001:2015 SGA	
Puntaje	Criterio
0	No Cumple
1	Cumple parcialmente
2	Cumple

Fuente: Elaboración propia

Los puntajes de la tabla anterior se definieron tomando en cuenta el nivel o avance en cumplimiento del requisito, el análisis de las normas para la evaluación de los sistemas de gestión, se realizó de la forma siguiente: Se asignó valoración (puntaje) 0 en los casos que el sujeto de estudio no entregó ninguna evidencia documentada respecto al cumplimiento del requisito en cuestión; valoración 1 cuando se determina que el cumplimiento del requisito es parcial, lo que significa que la evidencia documentada es limitada, y por último con valoración 2 cuando existe cumplimiento del requisito en su totalidad con evidencia comprobable. Con el objetivo de volver robusto el instrumento se agregó una columna de comentarios u observaciones donde se incluye el análisis de cumplimiento de cada requisito evaluado de la norma correspondiente.

Para establecer el nivel de porcentaje de cumplimiento de cada capítulo de la norma, se realizó una relación entre las valoraciones obtenidas y el número de requisitos de evaluación. Se dividió la sumatoria de valoración asignada a cada requisito.

Según la *tabla 9* entre el producto del valor máximo de valoración (criterio de cumplimiento máximo) por el total de requisitos en evaluación, se detalla la fórmula a continuación:

$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\Sigma \text{ de valoración del requisito}}{\text{Criterio de cumplimiento máximo} * \text{total de requisitos de evaluación}} * 100$$

Dónde:

- % de cumplimiento = Nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma.
- Σ de Valoración de requisito = Es la suma del puntaje establecido para cada requisito de la norma (según *tabla 9*).
- Total de requisitos de evaluación = Número total de requisitos evaluados.
- Criterio de cumplimiento máximo = Puntaje de cumplimiento máximo (2).

Para ejemplificar lo anterior se propone el requisito 8.2 de la Norma NTS ISO 9001:2015 y los requisitos que la conforman. Los pasos del diagnóstico se describen a continuación y se muestran en la *tabla 10* para mejorar la interpretación de la metodología aplicada:

Paso 1: Se asigna la valoración (0, 1 y 2) a cada subrequisito que conforman el requisito 8.2, según corresponda el nivel de cumplimiento, para este ejemplo el correlativo 37 del instrumento se valoró con 2 y el 38 con 1, en la parte de comentarios/observaciones se justificó el porqué de su valoración.

Paso 2: Luego, se realizó la sumatoria de la columna “VALORACIÓN”, que corresponde a la suma (2+1+2+1+0+0+1+0=7).

Paso 3: Se cuentan el número de subrequisito que conforman el requisito, en este caso el requisito 8.2 lo conforman 8 subrequisito.

Paso 4: Se aplica la fórmula y se obtiene el porcentaje para el requisito en específico, para el ejemplo el resultado es 43.80% de cumplimiento.

Para obtener el porcentaje por Capítulo se hace un promedio de los requisitos que conforman ese Capítulo, por ejemplo, el Capítulo 5-Liderazgo lo conforman 3 requisitos: 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.2 Política y 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, por tanto, el porcentaje (%) total del Capítulo 5, se obtiene del promedio de los porcentajes (%) obtenidos en los requisitos 5.1, 5.2 y 5.3.

Tabla 10: Ejemplo de Cálculo de % de Cumplimiento de requisitos.

N°	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
8.2 Requisitos para los productos y servicios		43.80%	
37	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los servicios.	2	Si se incluye información relativa a los servicios que ofrece la USA, la retroalimentación se recibe a través de quejas, aunque el sujeto de estudio no las documente.
38	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los servicios, incluyendo las quejas.	1	
39	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	2	La unidad posee una base documental de todos los requisitos legales y reglamentarios para los servicios que se ofrecen
40	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios ofrecidos.	1	Falta de recurso humano en la USA, falta de insumos en laboratorios que lleva a cabo los análisis (Red Laboratorios Veterinarios)
41	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar servicios a este.	0	No posee evidencia de cumplimiento
42	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	0	No posee evidencia de cumplimiento
43	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	1	Se evidencia través de la base documental de los requisitos legales a cumplir para la ejecución de sus procesos.
44	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	0	No posee evidencia de cumplimiento
Total de Requisitos		8	
Sumatoria de Valoración (puntaje) de Requisito		7	
Criterio de Cumplimiento máximo (valoración Máxima)		2	
Porcentaje de Cumplimiento		43.8%	

% de cumplimiento=	Σ de valoración del requisito	*100
	Criterio de cumplimiento máximo* total de requisitos de evaluación	

% de cumplimiento=		$\frac{7}{2 * 8} * 100$	
% de cumplimiento=		43.80%	

Fuente: Elaboración Propia

B) Procesos Operativos

Mediante una Lista de Chequeo de Revisión Documental (*Apéndice N° 8*) se recopiló información de la USA/DSV del MAG para obtener los datos por parte del sujeto de estudio sobre la documentación necesaria para comprobar el porcentaje de indicadores de procesos que la Unidad ha establecido, revisada la documentación se desarrollaron cuatro preguntas con dos alternativas de respuestas, Si o No, al darle respuestas a las preguntas en el instrumento se establece un espacio para observaciones, donde se describe de manera generalizada la información recabada concluyendo si se puede desarrollar el indicadores de la variable propuesta.

C) Liderazgo

Para esta variable se desarrolló una Guía de entrevista estructurada sobre liderazgo y concientización del talento humano (*Apéndice N° 9*), con esta se recopiló información del personal técnico operativo de la USA/DSV del MAG para recabar información para los siguientes indicadores: ejecución del POA, realización de revisión por la dirección y establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades. La metodología fue por medio de un cuestionario empleado de forma física y verbal (por los investigadores), este cuestionario fue integrado por 18 preguntas que conto con una escala de medición conformada de la siguiente forma: "Bajo 1-4", "Medio 5-7", "Alto 8-10".

Por otra parte, para los indicadores: porcentaje de cumplimiento del POA y porcentaje de cumplimiento de revisión por la dirección se desarrolló el literal anterior (*Apéndice N° 8*) de estos indicadores después de reflejar algunos de los documentos revisados se dio respuesta a 4 preguntas para dar respuesta a dichos indicadores, las alternativas de respuestas fueron cerradas (Si o No).

D) Concientización del Talento Humano

Para esta variable se desarrollaron 5 preguntas que fueron incorporadas en el instrumento descrito en el literal anterior (Guía de entrevista estructurada sobre liderazgo y concientización del talento humano (*Apéndice N° 9*) para recabar información referente a la implementación de acciones orientadas a la toma de conciencia, para ello, se contó con una escala de medición conformada de la siguiente forma: "Bajo 1-4", "Medio 5-7", "Alto 8-10".

E) Satisfacción del Usuario

El instrumento que se desarrolló para esta variable fue una encuesta de satisfacción al usuario (*Apéndice N° 10*), con esta encuesta se recopiló información de los usuarios de la USA/DSV del MAG en búsqueda de obtener datos calcular el porcentaje de satisfacción de usuario. La metodología para obtener los datos por parte de los usuarios sobre las competencias del personal y ejecución de procesos operativos fue por medio de un cuestionario empleado de forma física, digital y verbal (vía telefónica), integrado por 14 preguntas que conto con una escala de medición del 1 al 5 donde "1 es malo" y "5 es excelente".

F) Logro de Objetivos

Con el objetivo de recabar información para calcular el porcentaje de actividades logradas se hizo uso del instrumento descrito en el literal B, Lista de Chequeo de Revisión Documental (*Apéndice N° 8*), en este instrumento se dejó plasmada la evidencia de la revisión documental, después de reflejar algunos de los documentos revisados se propusieron 2 preguntas para dar respuesta a dichos indicadores, las alternativas de respuestas fueron cerradas (Si o No).

G) Reprocesos

Al igual que el literal anterior con la finalidad de recabar información y dejar plasmada la evidencia de la revisión documental se hizo uso del instrumento descrito en el literal B, Lista de Chequeo de Revisión Documental (*Apéndice N° 8*), con el objetivo de obtener información respecto al número de reprocesos realizados y documentados y el número de servicios no conformes y servicios prestados totales, para obtener posteriormente los porcentajes correspondiente a reprocesos y servicios no conformes, en el instrumento se reflejan algunos de los documentos revisados, mediante esta revisión se dio respuesta a 2 preguntas para calcular dichos indicadores, las alternativas de respuestas fueron cerradas (Si o No).

H) Requisitos Legales Ambientales

Se desarrolló una Lista de Verificación de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales, con el objetivo de calcular su grado de cumplimiento, la metodología consistió en aplicarla al sujeto de estudio, desarrollado con las jefaturas y unidades claves identificadas que se encuentran relacionadas a la gestión institucional.

Para la aplicación del instrumento, se tuvieron varias reuniones con las jefaturas y unidades claves durante diferentes oportunidades, se abordaron durante el trabajo a fin de recabar y obtener información necesaria para completar el instrumento. Cada pregunta se acompañó de evidencia documental física o digital. La lista de verificación cuenta con una escala de medición conformada de la siguiente forma: "Cumple: Valoración =2", "Cumple Parcialmente: Valoración =1" y "No Cumple: Valoración =0".

I) Información Documentada

Se desarrolló una lista de verificación de información documentada a conservar y mantener con el objetivo de obtener la ID de procesos existente en la USA/DSV y la ID mínima según las normas de SG, para ello el instrumento se realizó mediante el diseño de dos cuestionarios que permitieron la medición de la variable, con el fin de identificar información documentada con la que cuenta el sujeto de estudio de acuerdo con los requisitos de las normas de referencia NTS ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental.

El cuestionario presentó respuestas cerradas con las que se logró obtener la documentación actual tanto a mantener y conservar del sujeto de estudio que guarda correlación con las requeridas por las normas de referencia. Con esta información se logró realizar el análisis sobre la documentación que podría ser utilizada para el desarrollo y propuesta de la guía del sistema integrado según normas NTS ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental.

3.10.2 Resultados y análisis de diagnóstico

A continuación, se presentan los resultados y el análisis de diagnóstico obtenidos de la investigación por cada una de las variables, se tiene en cuenta presentar inicialmente el resultado del cumplimiento de las normas de Sistemas de gestión involucradas en la investigación, expresado como el diagnóstico inicial de normas de sistema de gestión.

A) Diagnóstico inicial de normas de Sistemas de Gestión

- Sistema de Gestión de Calidad NTS ISO 9001:2015

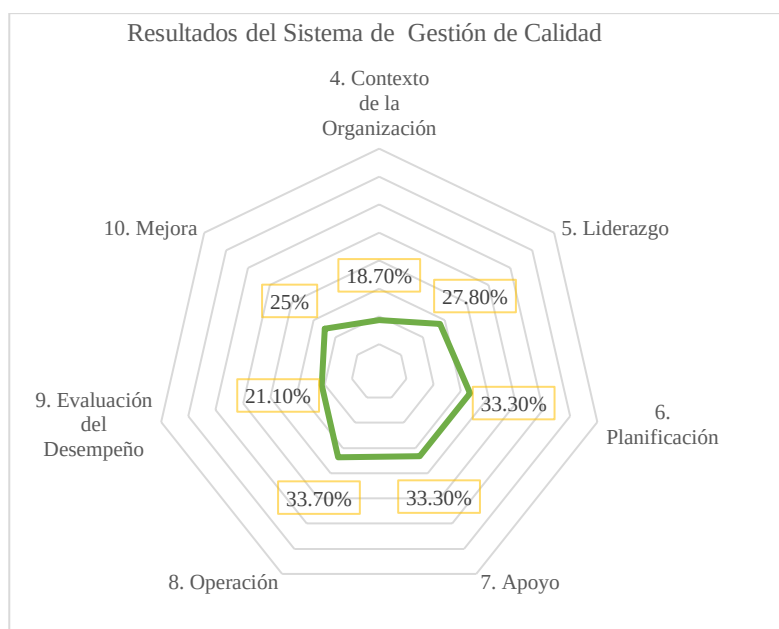
Con la aplicación del instrumento de la lista de verificación (*Ver apéndice 6*), para la evaluación del grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se obtuvieron los resultados que permitieron identificar la condición actual de los aspectos de calidad de la institución, de acuerdo con los capítulos y sus respectivos requisitos contenidos en la norma NTS ISO 9001:2015. En la *tabla 11*, se muestran los resultados del diagnóstico realizado de cada capítulo de la norma y en la *figura 11* su correspondiente perfil de resultados. El diagnóstico se realizó basándose en el *Apéndice 6* -Lista de Verificación de Norma ISO 9001:2015.

Tabla 11: Resultados del diagnóstico NTS ISO 9001:2015

Resultados del Sistema de Gestión de Calidad	
Capítulo de la Norma	Porcentaje de cumplimiento
4. Contexto de la Organización	18.70%
5. Liderazgo	27.80%
6. Planificación	33.30%
7. Apoyo	33.30%
8. Operación	33.70%
9. Evaluación del Desempeño	21.10%
10. Mejora	25%
Total, resultado	27.50%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Perfil de resultados del diagnóstico NTS ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

- **Descripción por requisito normativo**

4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Para que la identificación de los factores internos y externos sea lo suficientemente provechoso se debe disponer del mayor conocimiento posible orientado a la naturaleza de la organización, además de la conciencia de lo dinámica que puede llegar a ser la información para determinados contextos, este apartado no establece la metodología, herramientas o fuentes concretas de información, cada organización deberá elegir la combinación adecuada de métodos conforme a las características de su contexto, la naturaleza de sus servicios o productos y las particularidades organizacionales. La USA/ DSV no cuenta con análisis de contexto por ello se sugiere realizarlo mediante técnicas de análisis como: DAFO, estudio de mercado, análisis de competencia, informes socioeconómicos, etc.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El cumplimiento de los requisitos del cliente y su satisfacción seguirán siendo el propósito fundamental de la norma, sin embargo, además del cliente existen otras partes interesadas relacionadas con el SGC. Se sugiere a la USA/DSV la realización de la comprensión de las necesidades y expectativas de sus clientes, ya que si es un hecho que posee una idea de quienes son sus clientes, no poseen evidencia de la realización de análisis formales donde se establezcan las necesidades y expectativas de sus clientes.

Al obtener dicha información respecto a las partes interesadas pertinentes la USA/DSVA podría adaptar su SG a esta realidad que la condiciona, esto reorientaría los servicios, la asignación de recursos, establecimiento de objetivos, revisión de la política, modificación en determinados procesos, establecimiento de nuevos indicadores, y, por ende, la información ira alineada al SG y su estrategia.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

En organizaciones sencillas generalmente puede realizarse un alcance global, en otros casos donde las organizaciones suelen ser complejas y con amplia extensión geográfica el alcance suele ser parcial por dos razones, primero puede ser decisión de la organización llevar una implementación de forma gradual siguiendo planificación y extensión en fases; segundo puede ser decisión de la organización limitar el alcance a productos o servicios. Con respecto a la USA/DSV con cuenta con alcance del SG, pero se sugiere un alcance global, ya que, es una dependencia pequeña que forma parte de una entidad gubernamental de gran tamaño.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Este apartado es clave para el desempeño, desarrolla el principio de gestión de calidad, denominado enfoque basado en procesos, se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz cuando las actividades se gestionan como procesos interrelacionados. La USA/DSV da cumplimiento parcial a este requisito.

5 liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La norma refiere a los líderes en una organización, como aquellas personas que son capaces de convertir y dirigir al resto hacia la consecución de metas, apoyándose en la motivación y no en la imposición, creando condiciones favorables para la implicación de las personas en la organización. La USA/DSV cuenta con jefaturas establecidas mediante el organigrama institucional pero no posee evidencia de la ejecución del liderazgo organizacional.

5.1.2 Enfoque al cliente

El cliente es el foco principal de ISO 9001:2015, el fin último del SGC es cumplir con sus requisitos y aumentar su satisfacción, para cumplir con este propósito se habrán tratado los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del producto o servicio prestado. La USA/DSV no posee evidencia de haber sido capacitado sobre el enfoque al cliente, tampoco ha identificado necesidades y expectativas de las partes interesadas siendo parte de ello el cliente.

5.2 Política

La política de calidad es la herramienta de la alta dirección para establecer los principales ejes del SGC, en su contenido debe transmitirse el compromiso y propósito de cumplir los requisitos del SG y determinación para la mejora continua, trazarse los fundamentos estratégicos, las directrices en las que se apoyaran para concretar los objetivos de calidad. La USA/DSV no posee evidencia de haber integrado el aspecto de calidad a su política.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las funciones y responsabilidades deben estar claramente definidas, las personas dentro de la organización deben conocer cuál es su papel dentro del SGC y en los propósitos que lo conforman, conociendo también la autoridad que le compete para llevar a cabo las funciones asignadas. Existe evidencia que la USA/DSV posee documentado sus roles, responsabilidades y autoridades, mas no posee evidencia la divulgación de estos documentos.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación del SGC y sus procesos, consiste en definir el modo en que se llevara a cabo las actividades de la organización, para cumplir: requisitos del cliente aspirando a aumentar su satisfacción, requisitos pertinentes de las otras partes interesadas, requisitos relativos al producto o servicio, objetivos de calidad, requisitos de la norma y de la organización respecto al SGC. Respecto al abordaje de riesgos y oportunidades, toda actividad está sujeta a situaciones de incertidumbre y el propósito del apartado 6.1 es hacer explícita esta consideración, como elemento inherente a la planificación de los procesos para potenciar su eficacia y promover la organización una cultura orientada a la mejora. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de la calidad constituyen una de las principales vías para alcanzar la mejora en un SGC, ejecutan las directrices generales marcadas por la política y por consiguiente son compatibles con la dirección estratégica.

La USA/DSV posee objetivos orientados a la calidad de la prestación de sus servicios, aunque no han sido establecidos propiamente como objetivos de calidad.

6.3 Planificación de los cambios

Este apartado recoge los requisitos que se deben considerar, siempre que haya posibilidad de planificar los cambios, es decir adelantarse a las nuevas situaciones. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7 Apoyo

7.1 Recursos

La organización debe realizar una valoración sobre cuáles son necesarios en su sistema de gestión de calidad y por tanto en sus procesos, también debe identificar los recursos de los que no dispone internamente ya sea por limitantes de capacidad o por decisión estratégica, esto deberá estar contemplado en el SGC. La USA/DSV al ser una entidad de gobierno cuenta con presupuesto anual, sin embargo, cuenta con limitantes por la escasa asignación de fondos para la Unidad.

7.2 Competencia

Asegura el grado en que el talento humano aplica sus habilidades, formación, educación, y experiencia laboral, favorablemente al SGC. Partiendo de la determinación de las funciones y responsabilidades se establece el perfil de puesto coherente a las demandas exigidas por cada puesto de trabajo. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7.3 Toma de conciencia

Aspectos como el sentido de responsabilidad, conciencia, motivación e involucramiento de las personas son intangibles, existe una serie de condiciones y valores de la organización que ayuda a la toma de conciencia del personal, entre ellas: comunicación, esto refuerza el involucramiento del personal; participación, trabajo orientado a objetivos, y trabajo en equipo, desarrollo profesional. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7.4 Comunicación

Se encuentran en este apartado los requisitos generales de comunicación interna y externa, como elemento de engranaje de un SG.

Es importante que se establezcan las directrices a seguir para la comunicación, el avance tecnológico condiciona la forma en que se realiza la comunicación en la actualidad, los medios disponibles son cada vez más diversos y novedosos, es requerido que las organizaciones establezcan sus canales o medios oficiales de comunicación. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7.5 Información documentada

Es uno de los diferentes medios para efectuar los logros del SG, esta es flexible y agrega valor, esta agrega lógica a la manera de documentar de una organización lo fundamental es la información de la que se dispone no el soporte elegido para ello. La USA/DSV posee evidencia parcial sobre el cumplimiento de este requisito con respecto lo establecido en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

El objetivo de este requisito es establecer la base que se debe tener en cuenta al planificar los procesos operacionales, es decir aquellos cuyo resultado son los productos o servicios de la organización. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

En este se señalan los aspectos más importantes de la relación con el cliente respecto al producto y servicio que se ofrece, se debe determinar la información objeto de esa interacción los requisitos del producto o servicio y las condiciones en que se proporcionan al cliente. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este está orientado en dos enfoques, el alcance se extiende a la definición de las características que deberá poseer un producto o servicios, también todas las consideraciones necesarias para el proceso de producción o provisión. Los requisitos de este apartado son aplicables siempre que la organización se encuentre en la capacidad de ofrecer un nuevo producto o servicios a sus clientes, o pueda modificar los existentes. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En la norma se especifica de forma explícita que los requisitos de provisión externa abarcan no solo la compra de materias primas o productos, también la subcontratación de servicios o procesos de la organización. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

8.5 Producción y provisión del servicio

En este apartado se describen las actividades directamente relacionadas con el funcionamiento de los procesos operativos aquellos cuyo resultado último es el que se entrega al cliente. Se utilizan todos los medios posibles para lograr que los procesos operacionales se lleven a cabo de manera controlada, ofreciendo productos y servicios conformes a requisitos determinados. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

8.6 Liberación de los productos y servicios y 8.7 Control de las salidas no conformes:

Ambos apartados cierran el ciclo productivo; el fin último de todos los requisitos del capítulo 8 es establecer las condiciones necesarias para que la producción y provisión del servicio sean eficaces. La USA/DSV posee evidencia parcial sobre el cumplimiento de este requisito con respecto lo establecido en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La fortaleza de un SGC radica en su capacidad para ofrecer información, de ello depende que la organización evalúe la eficacia de su actividad y mejorar los resultados. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

9.2 Auditoría interna

El objetivo general de la auditoría interna es que la organización conozca el grado de eficacia de su sistema de gestión; determinando donde existen problemas; para corregirlo y mejorar el desempeño de sus actividades. Puede además suponer una ayuda para identificar riesgos y oportunidades. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección posee la más importante vía para valorar el desempeño global del sistema de gestión de calidad. El enfoque correcto para el uso de esta herramienta es la relación con el requisito 5.1 liderazgo y compromiso: es fundamental que la revisión muestre con claridad como la alta dirección se responsabiliza de los resultados del sistema y toma decisiones para mejorarlo. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Se observa la exposición de ambas herramientas, como parte de un mismo proceso, puede facilitar su aplicabilidad, en este requisito se agrupan los criterios generales de actuación para todo tipo de no conformidad en el sistema, independientemente el requisito que se vea afectado. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

10.1 Generalidades y 10.3 Mejora continua

Ambos apartados resumen el fin último de todos los requisitos de la norma, si la implementación de los capítulos del 4 al 9 de la norma es eficaz la mejora en el sistema de gestión se producirá consecuentemente. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

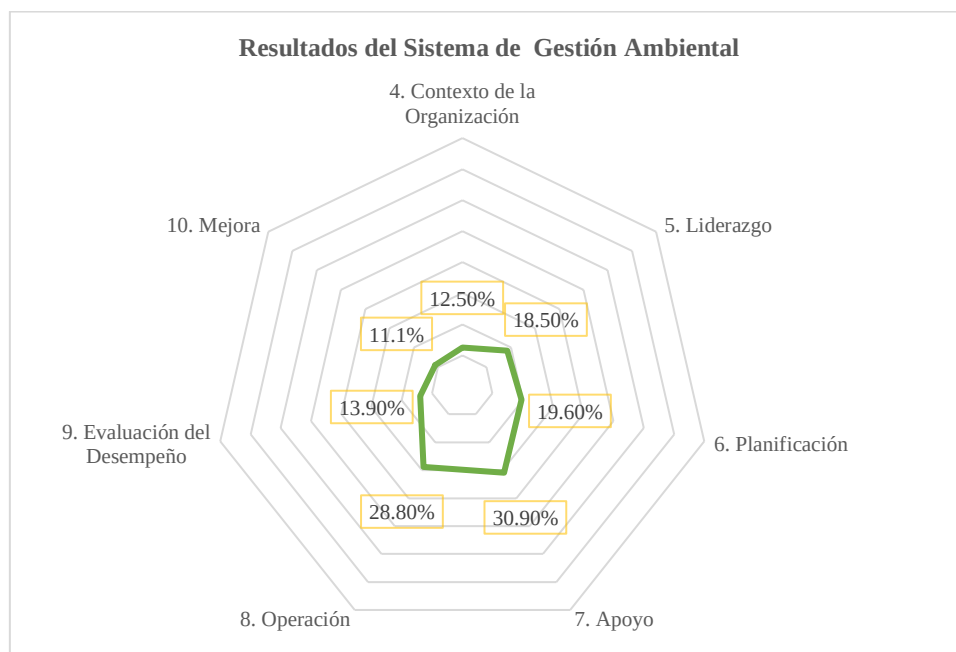
- Sistema de Gestión Ambiental NTS ISO 14001:2015

Con la aplicación del instrumento de lista de verificación (*Ver Apéndice 7*), se evalúa el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental, para este se obtuvieron los resultados que permitieron identificar la situación actual de la institución, de acuerdo con los capítulos y sus requisitos contenidos en la norma NTS ISO 14001:2015. En la *tabla 12*, se muestran los resultados del diagnóstico realizado de cada capítulo de la norma y en la *figura 12* su correspondiente perfil de resultados. El diagnóstico se realizó basándose en el *Apéndice 7* - Lista de verificación de Norma NTS ISO 14001:2015

Tabla 12: Resultados del diagnóstico NTS ISO 14001:2015.

Resultados del Sistema de Gestión Ambiental	
Capítulo de la Norma	Porcentaje de cumplimiento
4. Contexto de la Organización	12.50%
5. Liderazgo	18.50%
6. Planificación	19.60%
7. Apoyo	30.90%
8. Operación	28.80%
9. Evaluación del Desempeño	13.90%
10. Mejora	11.1%
Total resultado	19.33%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Perfil de resultados del diagnóstico NTS ISO 14001:2015

Fuente: Elaboración propia

- Descripción por requisito normativo

4 Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Como paso previo al establecimiento o la adaptación de un sistema de gestión ambiental a la realidad que le rodea, la organización debe examinar el contexto en el que opera. La organización debe identificar factores internos y externos que puedan ser relevantes para su eficacia, así como para lograr los resultados esperados del mismo.

En la norma no se establece una metodología concreta para la identificación y análisis de las cuestiones internas y externas relevantes, pudiendo utilizarse cualquier sistema o herramienta metodológica que considere la organización. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

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

Las organizaciones no operan de forma aislada, sino que interactúan con varios elementos de su contexto. Las partes interesadas forman parte del contexto de las organizaciones. La norma, en el apartado 3.1, define las partes interesadas como "persona u organización que puede afectar, verse como afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad". Si se reflexiona sobre el contenido de esta definición, las organizaciones se relacionan, producen, funcionan internamente y crecen o desaparecen, en función de su interacción con sus partes interesadas. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental

La organización debe establecer el alcance de su sistema de gestión ambiental, es decir, los límites físicos, funcionales y organizacionales a los que se aplica el sistema de gestión ambiental teniendo en cuenta el grado de control o la influencia que puede ejercer sobre sus actividades, productos y servicios, desde una perspectiva de ciclo de vida. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

4.4 Sistema de gestión ambiental

Al establecer un sistema efectivo, la organización debe tener en cuenta los requisitos del modelo de SGA descritos en la Norma ISO 14001, así como los identificados durante el análisis del contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Es responsabilidad de la organización el decidir cómo dar cumplimiento a dichos requisitos en cuanto a nivel de detalle y grado de conformidad. Cada organización deberá medir hasta dónde quiere llegar asumiendo responsabilidades y rendición de cuentas de la gestión ambientales. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

El liderazgo, la implicación y el compromiso de la alta dirección, entendida esta como la persona o grupo de personas que dirigen y controlan la organización al más alto nivel, son esenciales para la implantación de un sistema de gestión ambiental efectivo y capaz de alcanzar los resultados esperados. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

5.2 Política ambiental

La política ambiental es una declaración de intenciones de la alta dirección con respecto al medio ambiente. En la Norma ISO 14001:2015 se define como "las intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección". Por tanto, este documento debe contener información sobre las líneas de actuación en materia ambiental de forma que proporcione un marco para el desarrollo del sistema de gestión ambiental, aunque debe existir un equilibrio en la información proporcionada para que no sea excesivamente genérica y, por tanto, aplicable a cualquier organización. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Todas las personas de la organización cuyo trabajo tenga incidencia en el sistema de gestión ambiental deben conocer sus responsabilidades, lo que se espera que hagan y la autoridad asociada para el desempeño de sus funciones. Como paso previo a la asignación y comunicación, deben establecerse las responsabilidades de las funciones individuales más relevantes para el sistema, como las de los directores o responsables de medio ambiente, los responsables del control operacional, de la auditoría interna, de los procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias etc. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

Capítulo 6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

En este apartado, la norma exige que, al planificar su sistema de gestión ambiental, una organización debe considerar el resultado del análisis del contexto incluyendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el alcance de su sistema de gestión.

De forma que determine los riesgos (riesgos como amenazas) y oportunidades (riesgos como oportunidades) relacionados con los aspectos ambientales, los requisitos legales y otras cuestiones derivadas del análisis del contexto económico, tecnológico y social en que se mueve la organización. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

6.1.2. Aspectos ambientales

La organización debe determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar, y aquellos en los que puede influir. Además, debe relacionar estos aspectos identificados con sus impactos ambientales asociados. La norma requiere que este análisis se realice desde una perspectiva de ciclo de vida. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

La norma exige que la organización analice los requisitos ambientales que tiene que cumplir y aquellos otros requisitos que, por voluntad de la organización o por su relación con las partes interesadas identificadas en el apartado 4.2, se compromete a cumplir. Al establecer los procedimientos operativos de su sistema de gestión ambiental, la organización tiene que establecer un proceso que le permita identificar la legislación que es de obligado cumplimiento y los requisitos que voluntariamente se compromete a cumplir y que están incluidos en su alcance. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

6.1.4. Planificación de acciones

Este apartado se incorpora de manera novedosa en esta versión de la norma, ya que es el cierre del capítulo completo de planificación del sistema de gestión ambiental.

Una vez que se conocen los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y otros requisitos de aplicación, así como los riesgos y oportunidades, es momento de comenzar a planificar las acciones para abordarlos. Esta planificación consiste en definir qué acciones se van a poner en marcha y cómo se van a desarrollar. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

6.2. Objetivos ambientales y planificación para lograrlos

El proceso de establecer objetivos en un sistema de gestión es esencial para conseguir la mejora de los resultados en materia de gestión ambiental. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

6.2.1. Objetivos ambientales

Este punto indica que la organización debe establecer objetivos ambientales para cumplir con los resultados que pretende obtener de acuerdo con la política ambiental. El proceso de implantación y revisión de objetivos constituye la forma sistemática que la organización utiliza para conseguir mejorar el sistema de gestión ambiental y el medio ambiente. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales

Al igual que en otros sistemas de gestión, la planificación de acciones se realiza a través del establecimiento de un programa. La planificación de los objetivos se tiene que realizar a través de la asignación de acciones, responsabilidades, la dotación de recursos (materiales, humanos y económicos), el establecimiento de plazos y prioridades y, por supuesto, mediante el liderazgo de la alta dirección. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7. Apoyo

La norma proporciona una serie de herramientas de soporte a las actividades del SGA: recursos, competencia y toma de conciencia, comunicación e información documentada.

7.1. Recursos

Una de las responsabilidades de la alta dirección es asegurar la disponibilidad de los recursos que se necesitan para implantar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión ambiental, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental de la organización. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7.3. Toma de conciencia

La organización debe fomentar la concienciación, motivación e implicación tanto del personal propio como de aquellas personas que trabajan bajo el control de la organización, incluidas las contratadas y las subcontratadas, en relación con su comportamiento ambiental.

La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7.4. Comunicación

7.4.1. Generalidades

La organización debe definir, implantar y mantener los procesos necesarios para gestionar las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión ambiental, lo que implica determinar los contenidos, la periodicidad, las partes interesadas a quienes van dirigidas, los canales o medios de comunicación y las personas responsables de la gestión.

De lo anterior descrito la USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7.4.2. Comunicación interna

La comunicación interna puede realizarse en varias direcciones:

- Comunicación descendente: desde los niveles organizativos más altos al resto de niveles de la organización. Algunos ejemplos son: reuniones con la dirección, publicaciones internas en la intranet, tableros informativos, boletines, reuniones de formación y sensibilización, etc.
- Comunicación ascendente: desde cualquier nivel de la organización hasta la alta dirección. Algunos ejemplos son: dirección electrónica para el envío de sugerencias, reuniones de formación y sensibilización, etc.
- Comunicación horizontal: entre las diferentes áreas. Por ejemplo: reuniones de grupos de mejora, etc.

De lo anterior descrito la USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7.4.3. Comunicación externa

La organización debe comunicar información pertinente al SGA, según lo establecido en los procesos de comunicación, teniendo en cuenta los requisitos legales y otros requisitos de aplicación, como los procedentes de necesidades y expectativas de las partes interesadas y aquellos requeridos por la Norma ISO 14001:2015. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

La organización debe desarrollar y mantener la información documentada requerida por la norma y aquella que considere necesaria para asegurar la eficacia del sistema de gestión ambiental y para aportar evidencias de su desempeño, teniendo total libertad para determinar su extensión, formato y medios de soporte. La USA/DSV posee evidencia parcial del cumplimiento de este apartado.

7.5.2. Creación y actualización

La información documentada puede hacer referencia a diferentes tipos manteniendo la pirámide documental: manual, procedimientos, registros, etc. La USA/DSV posee evidencia parcial del cumplimiento de este apartado.

7.5.3. Control de la información documentada

Dentro de las disposiciones para tener en cuenta para controlar la información documentada se encuentra el modo en que esta se elabora, revisa y actualiza, indicando el estado de revisión e identificando que cambios se han producido entre la versión anterior y la nueva. Es importante el control de la información documentada de origen externo, siendo conveniente definir las responsabilidades de archivo, de permisos y autorizaciones de carácter ambiental dada la relevancia de estos documentos. La USA/DSV posee evidencia parcial del cumplimiento de este apartado.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

El principal objetivo del control operacional de los procesos es satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental alcanzando los resultados esperados. Por tanto, todas las acciones dirigidas a controlar las operaciones productivas deben ir encaminadas a cumplir con los requisitos legales y otros requisitos suscritos por la organización, cumplir con los objetivos ambientales y mejorar de manera continua el desempeño ambiental. La USA/DSV posee evidencia parcial del cumplimiento de este apartado.

8.2. Preparación y respuesta ante emergencias

Al igual que se establecen y planifican pautas de control operacional para los aspectos ambientales que se dan en condiciones normales y anormales de funcionamiento de una instalación.

Para el caso de los aspectos asociados a estas situaciones de emergencia (los tradicionalmente denominados aspectos potenciales) también hay que definir unas pautas de actuación. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En la norma se especifica que la organización tiene que establecer un método sistemático para comprobar, medir, analizar y evaluar el comportamiento (desempeño) ambiental en periodos de tiempo definidos, que dependerán de los requisitos legales, de sus propias necesidades, del sistema de gestión ambiental definido y de la relación con las partes interesadas con las que interacciona. De lo anterior descrito la USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

9.1.1. Generalidades

Las organizaciones determinarán, de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión establecido, qué parámetros necesitan medición y cuáles requieren seguimiento, y con qué frecuencia realizarlo. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

9.1.2. Evaluación del cumplimiento

En relación con la evaluación del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos, lo establecido en la norma confirma la necesidad de disponer de un proceso para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos. La organización deberá determinar la frecuencia de la evaluación, emprender acciones en caso de incumplimiento y ser consciente del estado en el que se encuentra en relación con el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable, así como con el cumplimiento de otros requisitos voluntarios que se hayan identificado y adoptados como obligatorios. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

9.2. Auditoría interna

Las auditorías internas constituyen una potente herramienta de control y seguimiento de la eficacia de los sistemas de gestión ambiental, de hecho, sus resultados y conclusiones son útiles para corregir o prevenir no conformidades específicas, como base para la verificación de datos para otros programas de auditoría y para proporcionar elementos de entrada para la realización de la revisión por la dirección. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

9.2.1. Generalidades

La norma define auditoría como un "proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría".

9.2.2. Programa de auditoría interna

Un programa de auditoría se define en el apartado 3.13 de la Norma ISO 19011:2012, como "los detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico".

En este programa de auditoría se debe indicar:

- El periodo de tiempo comprendido; los programas suelen realizarse para un año o tres años, dependiendo de la complejidad de la empresa.

- La programación de auditorías, tanto internas como externas; en la programación de las auditorías internas se debe tener en cuenta la importancia ambiental de los procesos, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas. La programación debe cubrir todas las actividades y los centros (tanto fijos como temporales).
- Las responsabilidades en cuanto a: la elaboración del programa de auditoría, seguimiento y actualización, la realización de la auditoría interna, es decir, a los requisitos que debe cumplir la auditoría.

De lo anterior descrito la USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

9.3. Revisión por la dirección

La dirección se encuentra enmarcada en la verificación del ciclo de Deming (PHVA). En este requisito se debe reconocer que las "salidas" de la revisión son en realidad parte de "actuar" y las entradas son parte de "verificar". La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

10. Mejora

Requisito 10.1. Generalidades

Uno de los fines primordiales de un sistema de gestión ambiental es la mejora del desempeño ambiental. Como se ha comprobado, el establecimiento, la implementación y el mantenimiento del ciclo PHVA de forma iterativa a lo largo del tiempo está enfocado y dirigido hacia la mejora continua. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

10.2. No conformidad y acción correctiva

La norma define no conformidad como "incumplimiento de un requisito". En un sistema de gestión ambiental, los requisitos están establecidos en la Norma ISO 14001:2015, en el sistema de gestión ambiental y en los requisitos legales de aplicación y otros requisitos que la organización suscriba. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

10.3. Mejora continua

Este apartado contiene lo que pretende alcanzar una organización, lograr mejorar de manera continua su desempeño ambiental, asegurando que su sistema de gestión ambiental también va mejorando a lo largo del tiempo, demostrando que es conveniente para el funcionamiento de la organización, es adecuado a sus necesidades y, sobre todo, es eficaz para alcanzar los resultados esperados definidos por la alta dirección. La USA/DSV no posee evidencia del cumplimiento de este apartado.

B) Procesos Operativos

Después de la revisión documental, se pudo comprobar que el sujeto de estudio mantiene los indicadores propuestos en el Plan Operativo Anual de la Dirección General de Ganadería, indicadores que están estrechamente relacionados con los procesos operativos de la Unidad, sin embargo, no se abarcan todos los procesos operativos que la unidad desarrolla en su día a día, la *tabla 13* muestra los indicadores planteados en el POA, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 13: Indicadores de procesos operativos del sujeto de estudio.

Nº	Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Meta	Valor Real	Cumplimiento (%)
1	Número vigilancias epidemiológicas Realizadas	Visita	$[(\# \text{ visitas ejecutadas} / \# \text{ visitas programadas}) * 100]$	50	153	Más del 100.00%
2	Número de casos clínicos atendidos	Caso	$[(\# \text{ casos atendidos} / \# \text{ casos programados}) * 100]$	2	2	100.00%
3	Número de certificaciones emitidas	Certificado	$[(\# \text{ certificaciones realizadas} / \# \text{ certificaciones esperadas}) * 100]$	40	66	Más del 100.00%
4	Número de animales en contención	Animal	$[(\# \text{ animales en contención} / \# \text{ animales esperados}) * 100]$	1,000	303	30.3%
5	Eventos de divulgación en sanidad avícola y bioseguridad en granjas	Hombre	$[(\# \text{ hombre o mujer asistentes} / \# \text{ hombre o mujer esperados}) * 100]$	5	25	Más del 100.00%
		Mujer		5	39	Más del 100.00%
		Evento	$[(\# \text{ eventos realizados} / \# \text{ eventos programados}) * 100]$	1	3	Más del 100.00%
6	Declarar el país libre de Influenza Aviar	Documento	No aplica fórmula. Documento Vigente]	1.00	1	100.00%

Fuente: Elaboración propia, tomado del informe del POA de la DGG correspondiente al mes de mayo 2023.

En la tabla anterior se puede observar que en su mayoría los indicadores están enfocados en el proceso de monitoreo y visitas a campo (granjas), como uno de los procesos operativos de mayor relevancia, ya que las actividades van encaminadas en la vigilancia y el mantenimiento de estatus zoosanitario en el país.

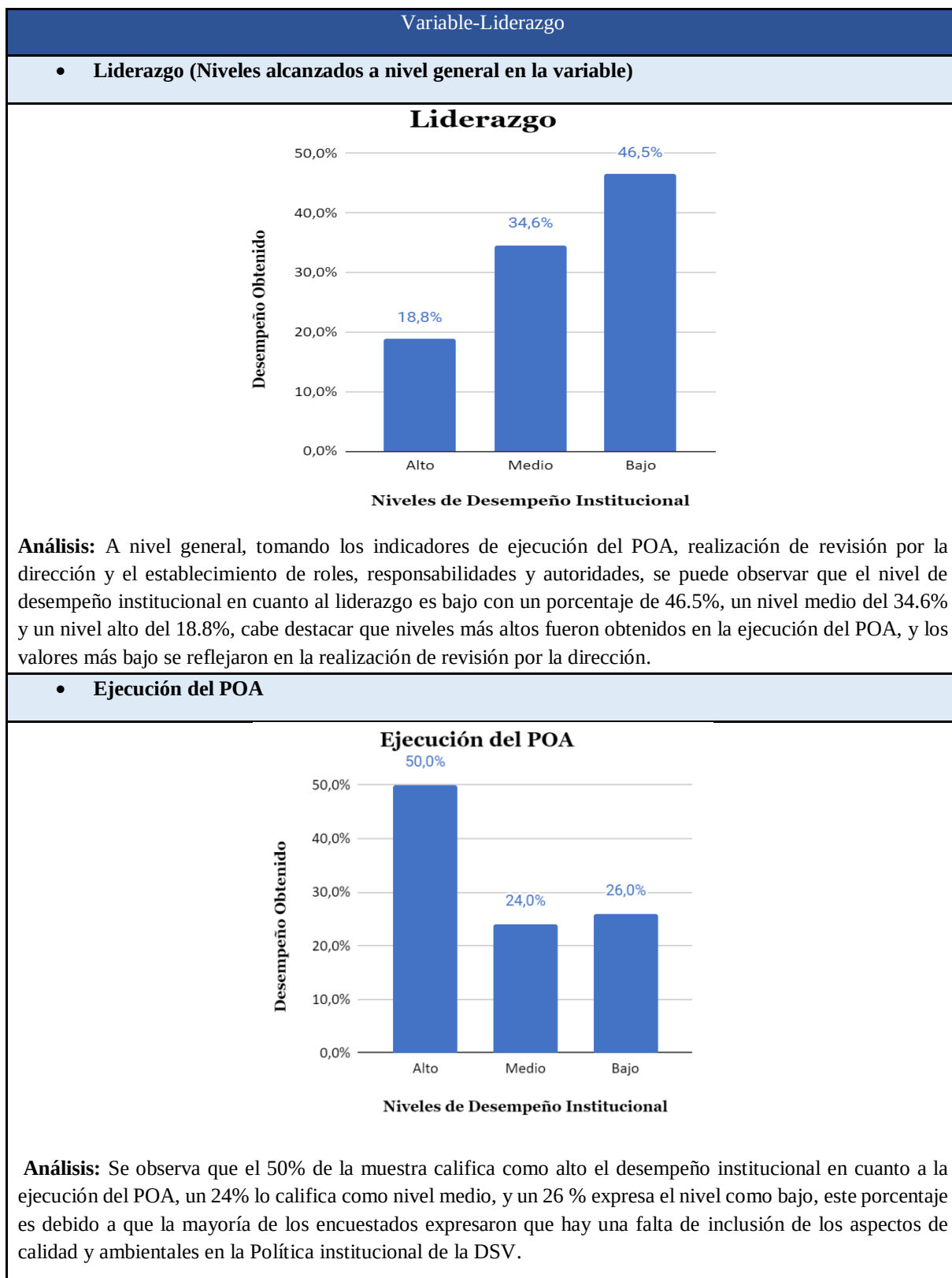
El primer indicador persigue tener un control de las visitas a unidades productivas avícola bajo vigilancia epidemiológica para la prevención control y erradicación de enfermedades aviares restrictivas al comercio internacional, el segundo se enfoca en visitar a unidades productivas avícola para la atención de casos clínicos y poder confirmar o descartar la presencia de enfermedades restrictivas al comercio internacional realizadas, el tercer indicados busca favorecer la exportación, ya que, la certificación sanitaria se dirige en mayor porcentaje a pollitos, pollitas, huevo fértil y huevo de consumo.

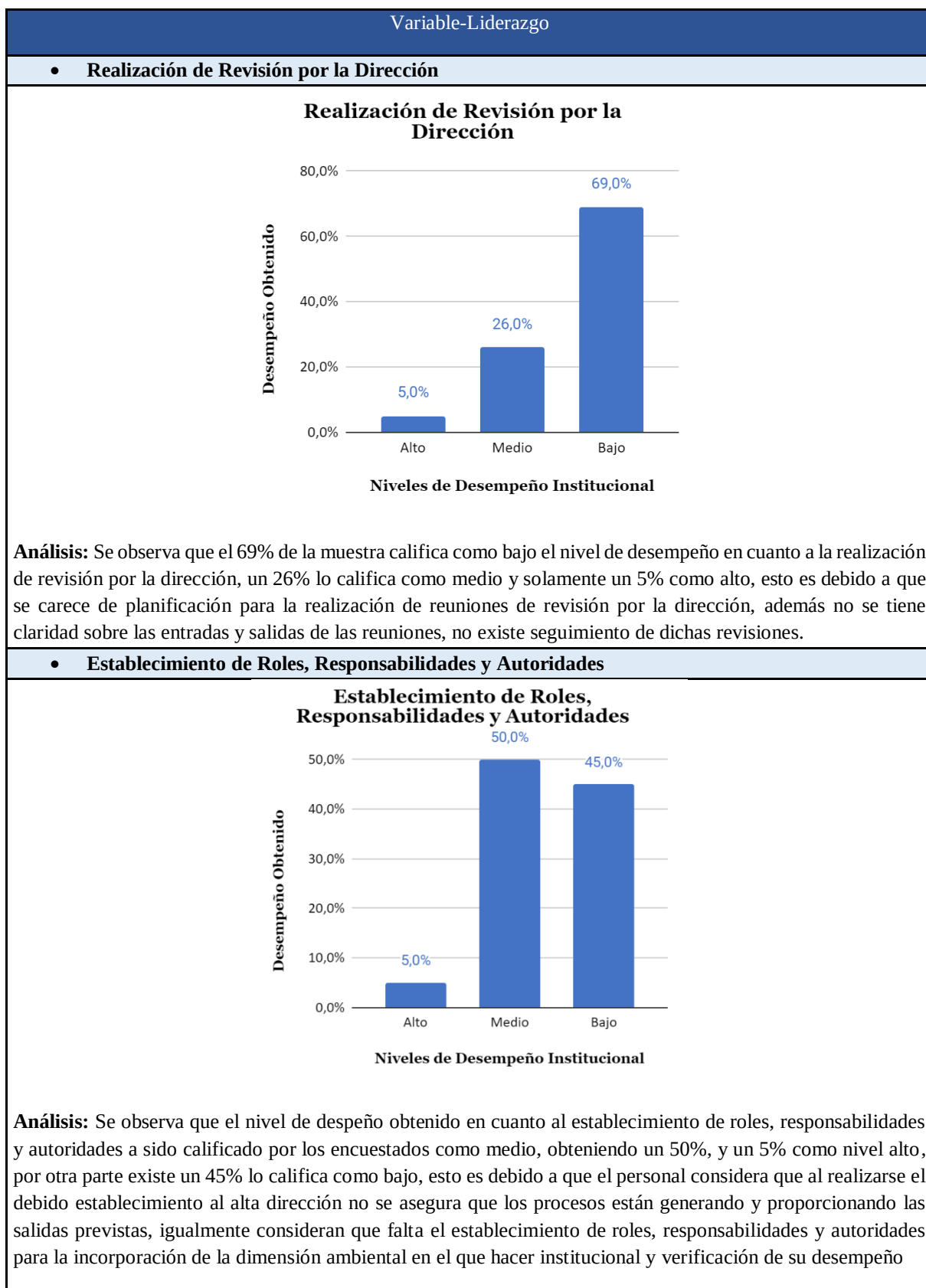
El cuarto indicador se enfoca en desarrollar campañas de vacunación para animales (aves) contra enfermedad de Newcastle Coriza infecciosa y Cólera en aves y otras para el control de enfermedades, el quinto indicador busca tener asistencia de avicultores (número de hombres y mujeres) en eventos de divulgación en sanidad avícola y medidas de bioseguridad en granjas realizados, con el objetivo de que puedan poner en práctica en sus comunidades los conocimientos adquiridos, y por último el sexto indicador va orientado al mantenimiento del decreto legislativo “Declaración de país libre de Influenza Aviar”.

C) Liderazgo

Guía de entrevista estructurada sobre liderazgo y concientización del talento humano

El personal técnico operativo (incluido en la muestra) de la USA/DSV del MAG, dio respuesta al 100% de las preguntas del instrumento de medición, durante la recolección se muestran colaborativos y abiertos a ser entrevistados. A continuación, en la *tabla 14* se presentan los resultados generales referente al porcentaje de desempeño institucional alcanzado dejando evidenciado el nivel de compromiso en cuanto al Liderazgo, se expresa individualmente los niveles alcanzados por cada indicador que conforma la variable (Cumplimiento del POA, Realización de revisión por la dirección y establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades), del mismo modo para visualizar un panorama más general se expresan un resultado total del nivel de desempeño institucional obtenido en cuanto a Liderazgo:

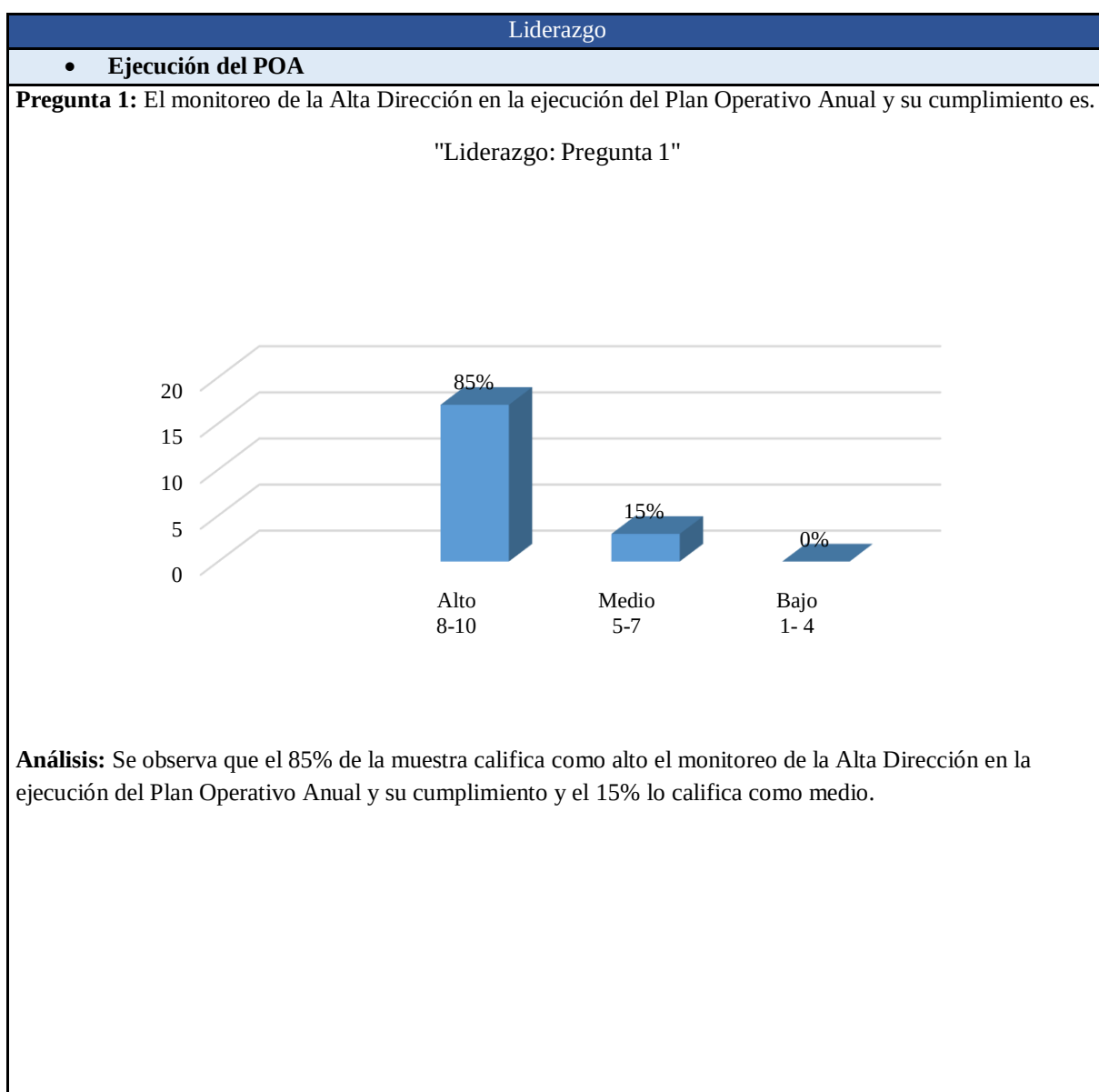
Tabla 14: Resultados Generales obtenidos de la variable Liderazgo



Fuente: Elaboración propia

Después de reflejar los resultados a nivel general en la variable y en los indicadores por separado, se expresan a continuación en la *tabla 15* los resultados a nivel específico de la entrevista con el objetivo de conocer los aspectos relacionados al liderazgo organizacional, para ello se expresa los resultados obtenidos por cada pregunta planteada a los encuestados referente a los indicadores planteados para la variable, entre ellos están la ejecución del POA, la realización de revisión por la dirección y el establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades, se expresa el resultado obtenido por cada una de las preguntas que conformaba cada uno de los indicadores mencionados.

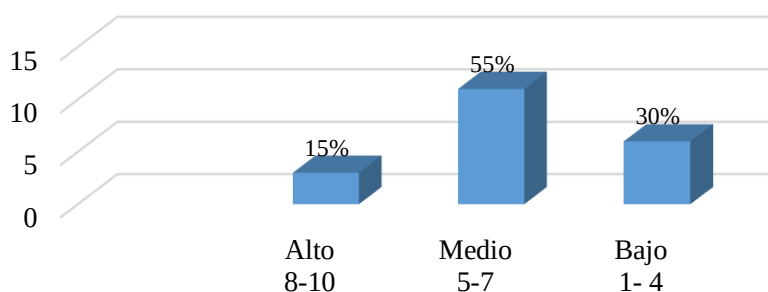
Tabla 15: Resultados a nivel específico de entrevista estructurada sobre liderazgo



Liderazgo

Pregunta 2: La ejecución del POA según lo planificado por la institución se considera.

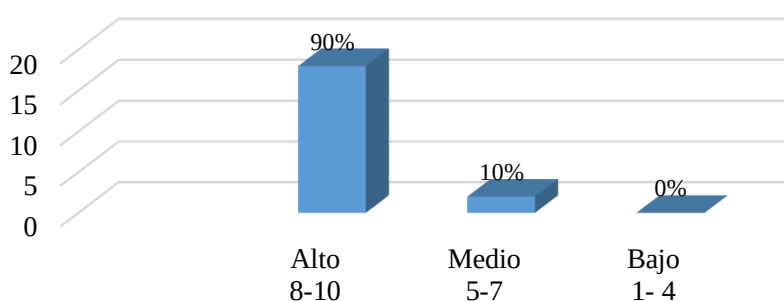
"Liderazgo: Pregunta 2"



Análisis: Se observa que el 15% de la muestra califica como alto la ejecución del POA según lo planificado por la institución, el 55% lo califica como medio y el 30% lo califica como bajo. Se sugiere que la dependencia establezca mecanismo que permitan dar cumplimiento a su plan operativo anual según lo planificado, ya que, a razón de comentarios los técnicos administrativos expresaron que muchos de los planes incluidos en el POA no se cumplen por falta de los recursos necesarios.

Pregunta 3: La participación o involucramiento de la alta dirección en las actividades de la USA/DSV, se considera.

"Liderazgo: Pregunta 3"

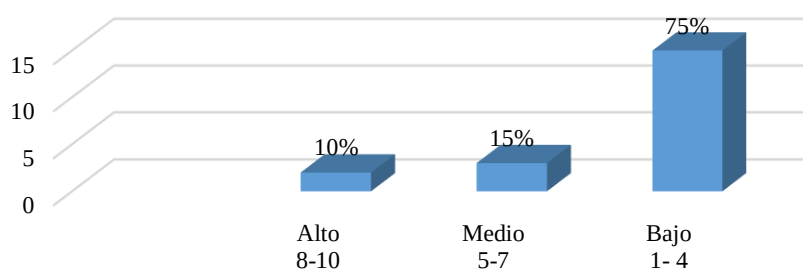


Análisis: Se observa que el 90% de la muestra califica como alto la participación o involucramiento de la alta dirección en las actividades de la USA/DSV y el 10% lo califica como medio.

Liderazgo

Pregunta 4: La inclusión de los aspectos de calidad y ambientales en la Política institucional de la DSV es.

"Liderazgo: Pregunta 4"

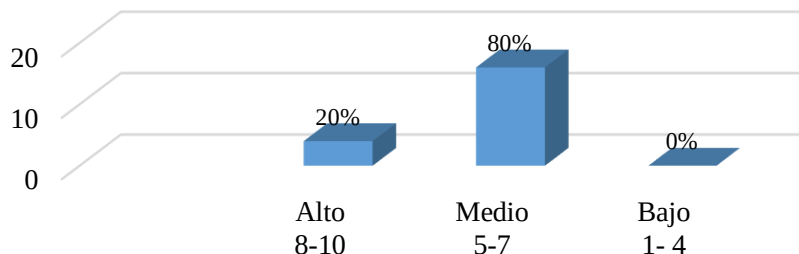


Análisis: Se observa que el 10% de la muestra califica como alto la inclusión de los aspectos de calidad y ambientales en la Política institucional de la DSV, el 15% lo califica como medio y el 75% lo califica como bajo. Se sugiere que la dependencia analice la factibilidad y establezca acciones para incorporar el aspecto de calidad y la dimensión ambiental dentro de la política institucional.

• Realización de Revisión por la Dirección

Pregunta 5: "La Alta Dirección revisa la gestión de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización"

"Liderazgo: Pregunta 5"



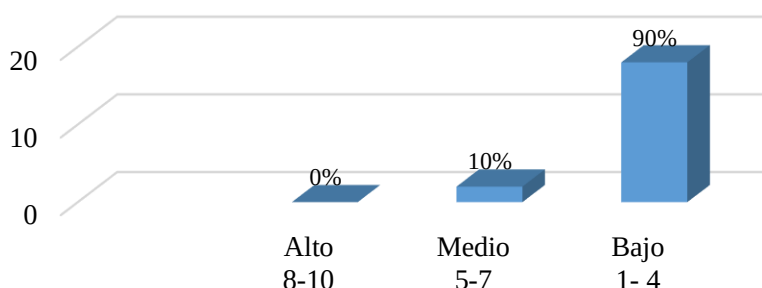
Análisis: Se observa que el 20% de la muestra califica como alto que la Alta Dirección revisa la gestión de la organización a intervalos planificados y el 80% lo califica como medio. Se sugiere que la Alta Dirección establezca acciones para mejorar el desempeño de la revisión de la gestión, debido que a pesar de existir periodos planificados de entrega de resultados de la gestión de la USA/DSV, no se logran las metas planificadas ni existe compromiso y apoyo por la Alta Dirección para mejorar el rendimiento de la dependencia o mejoramiento de los recursos disponibles.

Liderazgo

Pregunta 6: La Alta Dirección ha establecido las entradas de la revisión por la dirección.

- el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a la Institución;
- la información sobre el desempeño y la eficacia de la gestión institucional, incluidas las tendencias relativas a:
 - la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - el grado en que se han logrado los objetivos;
 - el desempeño de los procesos y conformidad de los productos, servicios y desempeño ambiental;
 - las no conformidades y acciones correctivas;
 - los resultados de seguimiento y medición;
 - los resultados de las auditorías;
 - el desempeño de los proveedores externos;
- la adecuación de los recursos;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- las oportunidades de mejora.

"Liderazgo: Pregunta 6"



Análisis: Se observa que el 10% de la muestra califica como medio el establecimiento de las entradas de la revisión por la dirección y el 90% lo califica como bajo. Se sugiere que la Alta Dirección establecer el mecanismo de las entradas de la revisión por la dirección.

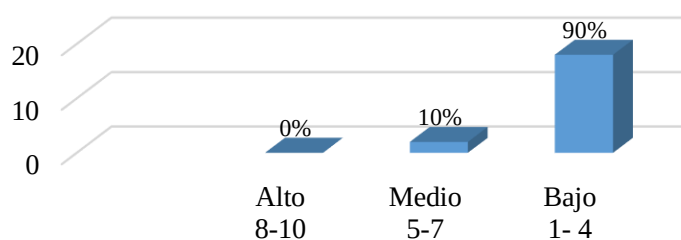
Pregunta 7: Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- las oportunidades de mejora;
- cualquier necesidad de cambio en la gestión institucional y el desempeño ambiental;
- las necesidades de recursos.

La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Liderazgo

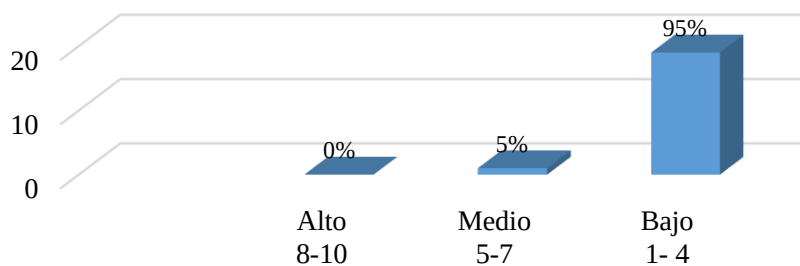
"Liderazgo: Pregunta 7"



Análisis: Se observa que el 10% de la muestra califica como medio el establecimiento de las salidas de la revisión por la dirección y el 90% lo califica como bajo. Se sugiere que la Alta Dirección establecer el mecanismo de las salidas de la revisión por la dirección.

Pregunta 8: Ejecución de reuniones de Revisión por la Dirección.

"Liderazgo: Pregunta 8"



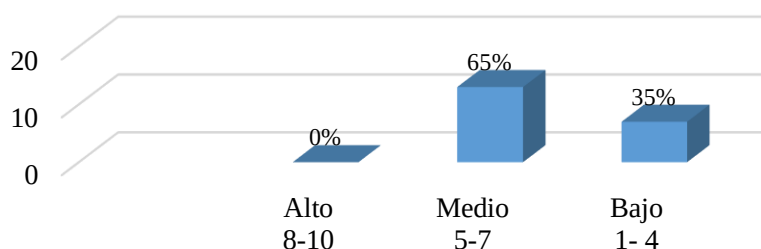
Análisis: Se observa que el 5% de la muestra califica como medio la ejecución de reuniones de Revisión por la Dirección y el 95% lo califica como bajo. Se sugiere que la Alta Dirección establecer acciones para la implementación de las reuniones de Revisión por la Dirección.

Liderazgo

• Establecimiento de Roles, Responsabilidades y Autoridades

Pregunta 9: La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

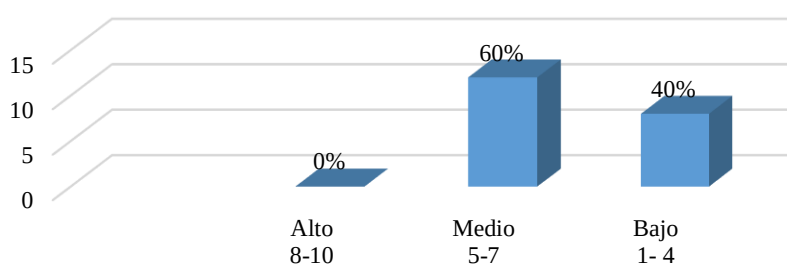
"Liderazgo: Pregunta 9"



Análisis: Se observa que el 65% de la muestra califica como medio el aseguramiento de la alta dirección de las responsabilidades y autoridades para que los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización y el 35% lo califica como bajo. Se sugiere que la Alta Dirección establezca acciones para el aseguramiento de la correcta socialización de las responsabilidades y autoridades para que los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Pregunta 10: Se informar a la alta dirección sobre el desempeño organizacional y las oportunidades de mejora.

"Liderazgo: Pregunta 10"

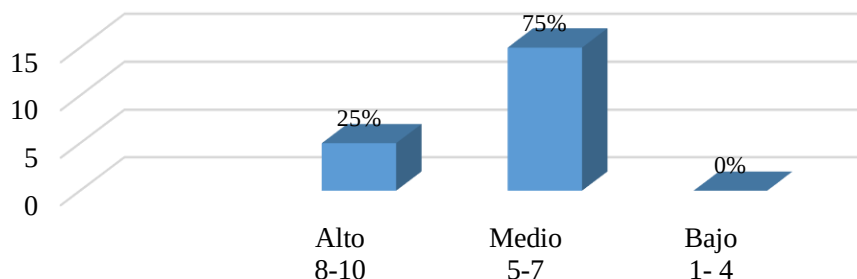


Análisis: Se observa que el 60% de la muestra califica como medio la transmisión de la información a la Alta Dirección sobre el desempeño organizacional y las oportunidades de mejora y el 40% lo califica como bajo. Se sugiere que la Alta Dirección establezca mecanismos para la generación de feedback por parte de las dependencias para obtener información sobre el desempeño organizacional y oportunidades de mejora.

Liderazgo

Pregunta 11: La organización se asegura que se promueve el enfoque al cliente.

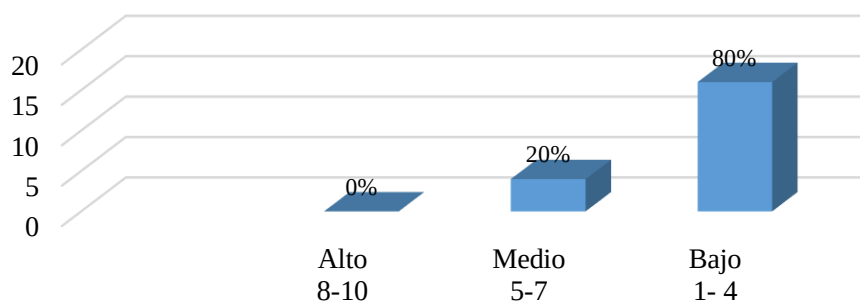
"Liderazgo: Pregunta 11"



Análisis: Se observa que el 25% de la muestra califica como alto que la organización se asegure que se promueve el enfoque al cliente y el 75% lo califica como medio. Se sugiere que la dependencia establezca acciones de sensibilización y capacitación sobre el enfoque al cliente y su importancia para el desempeño organizacional.

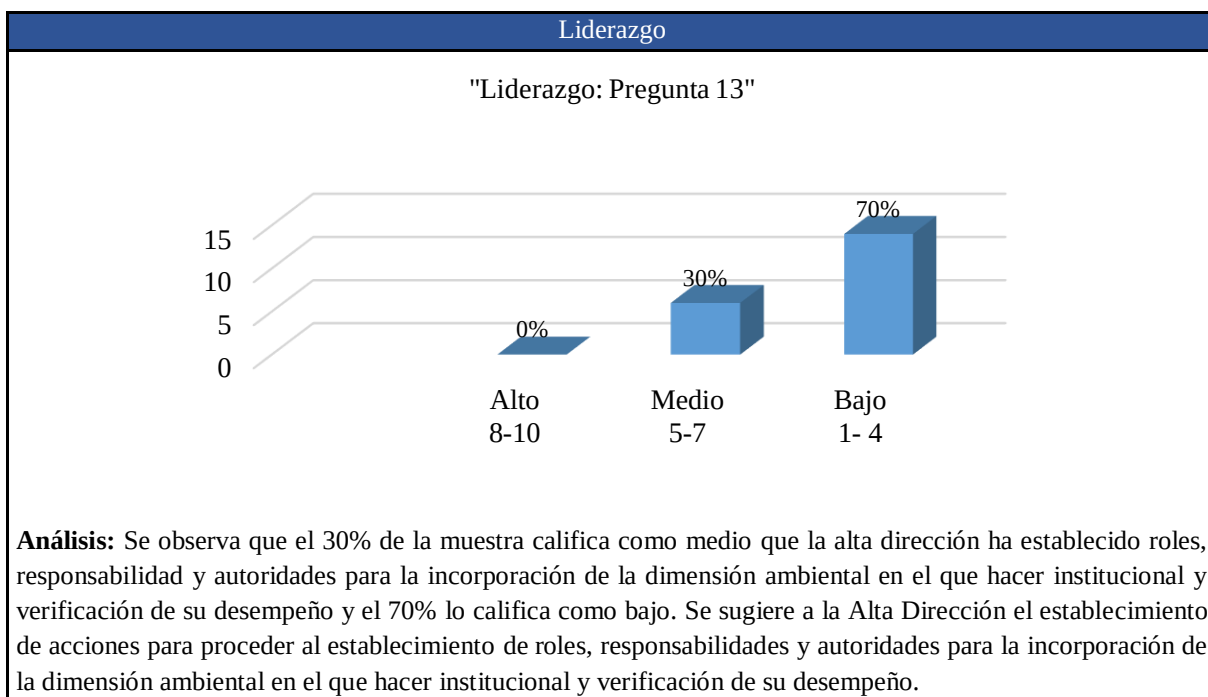
Pregunta 12: La alta dirección asegura la responsabilidad y autoridad para asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

"Liderazgo: Pregunta 12"



Análisis: Se observa que el 20% de la muestra califica como medio que la alta dirección asegura la responsabilidad y autoridad para asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas y el 80% lo califica como bajo. Se sugiere a la Alta Dirección el aseguramiento de la responsabilidades y autoridades dentro de la organización, de igual forma el establecimiento de mecanismos para para garantizar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

Pregunta 13: La alta dirección ha establecido roles, responsabilidad y autoridades para la incorporación de la dimensión ambiental en el que hacer institucional y verificación de su desempeño.



Fuente: Elaboración propia

En la variable de Liderazgo para los indicadores del porcentaje de cumplimiento del POA y porcentaje de cumplimiento de realización de revisión por la dirección, se realizó mediante la revisión documental, y como evidencia de ello para el porcentaje de cumplimiento del POA, través de la revisión del POA (Octubre, noviembre y diciembre de 2022; y de enero a mayo de 2023).

En los POA's se plantean actividades propiamente de la Unidad de Sanidad Avícola como Acciones Operativas para el cumplimiento de diversos Eje/Línea/Resultado /Acción Estratégica del POA general de la Dirección General de Ganadería (DGG) a la cual pertenece el sujeto de estudio, en la tabla 13 descrita anteriormente se puede verificar que hasta el mes de mayo de 2023 el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas con las reales en las que la USA/DSV tiene participación en el POA de la DGG.

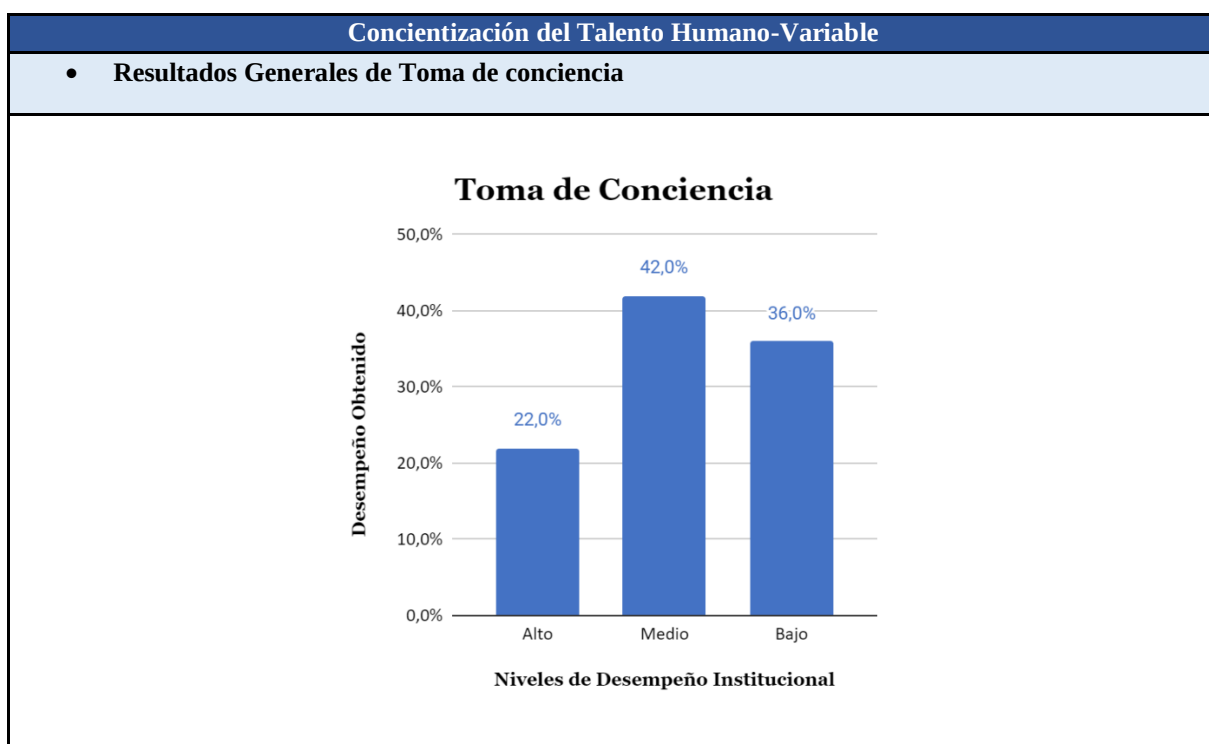
Referente al indicador porcentaje de cumplimiento de realización de revisión por la dirección, al conversar con el sujeto de estudio, se dejó de manifiesto que documentalmente no existe una planificación o programación de reuniones con la DGG o DSV, sin embargo, se realizan reuniones informativas y de revisiones para programación de actividades a desarrollarse semanalmente por parte de la DSV.

Además, se explicó que mensualmente la DSV entrega el avance del POA correspondiente a la DGG, el sujeto de estudio expresó que el Director General de Ganadería realiza visitas eventuales a las diferentes divisiones que conforman la DGG, para proporcionar un soporte en el cumplimiento de sus operaciones y contribuir al cumplimiento del POA general correspondiente a la dirección.

D) Concientización del Talento Humano

En simultaneo, en el mismo instrumento descrito en el literal anterior (Guía de entrevista estructurada sobre liderazgo y concientización del talento humano) se evaluó la toma de conciencia, tomando como base lo que se requiere según las normas de gestión en los respectivos requisitos. A continuación, en la *tabla 16* se presentan los resultados generales referente al porcentaje de desempeño institucional alcanzado dejando evidenciado el nivel de compromiso en cuanto la concientización del talento humano. Según los resultados el porcentaje mayor obtenido en el estudio fue un nivel medio con un valor del 42.0%, dejando evidencia al sujeto de estudio el mayor compromiso que debe tomar la alta dirección en temáticas relacionadas a la toma de conciencia.

Tabla 16: Resultados Generales obtenidos de la variable Concientización del Talento Humano

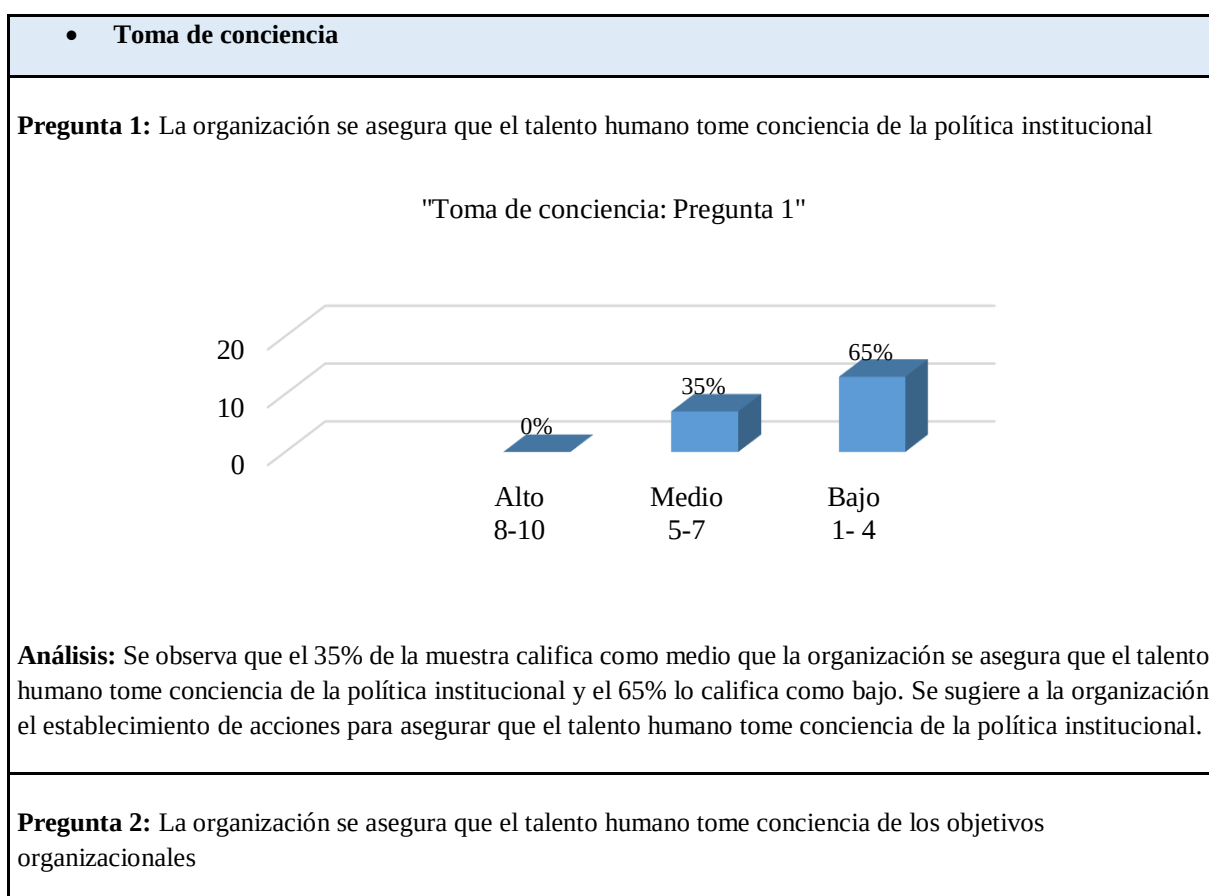


Análisis: Se observa que solo un 22.0% de la muestra califica como alto el desempeño institucional referente la toma de conciencia en el personal que conforman el sujeto de estudio. Un 42.0% lo consideran nivel medio, siendo este el mayor porcentaje obtenido y un 36.0% lo consideran bajo debido a que según el instrumento de medición se pudo observar que según el personal, la organización no se asegura que el talento humano tome conciencia de la política institucional, así mismo, no se asegura que el talento humano comprenda la importancia de la eficacia en sus procesos.

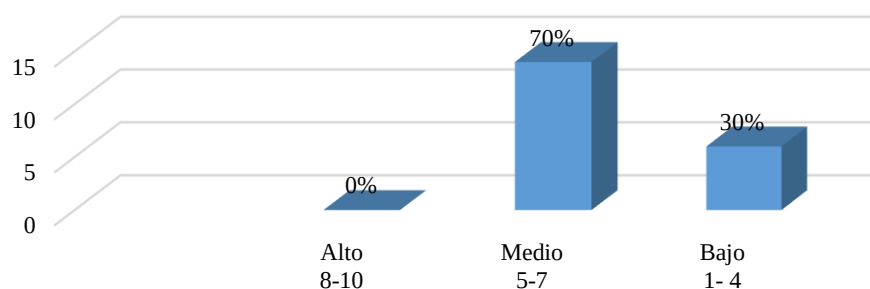
Fuente: Elaboración propia

A continuación, en la *tabla 17* se presentan los resultados a mayor detalle, se expresa de manera específica los niveles que el personal considera el desempeño institucional de la alta dirección respecto a la toma de conciencia del talento humano:

Tabla 17: Resultados a nivel específico de entrevista estructurada sobre Concientización del Talento Humano



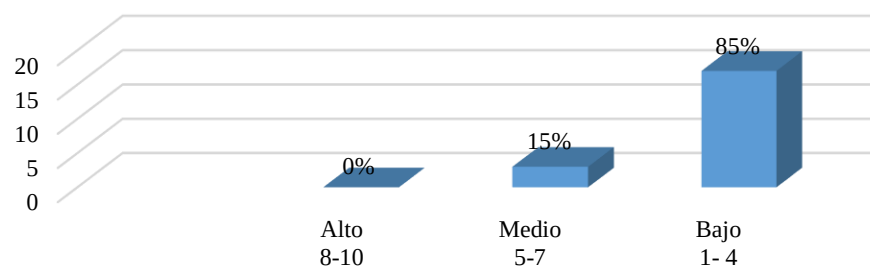
"Toma de conciencia: Pregunta 2"



Análisis: Se observa que el 70% de la muestra califica como medio que la organización se asegura que el talento humano tome conciencia de los objetivos organizacionales y el 30% lo califica como bajo. Se sugiere a la organización el establecimiento de acciones para asegurar que el talento humano tome conciencia de los objetivos organizacionales y la importancia del logro de estos.

Pregunta 3: La organización se asegura que en talento humano comprenda la importancia de la eficacia en sus procesos.

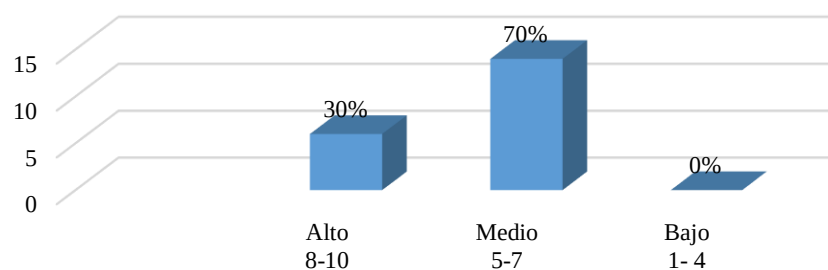
"Toma de conciencia: Pregunta 3"



Análisis: Se observa que el 5% de la muestra califica como medio que la organización se asegura que el talento humano comprenda la importancia de la eficacia en sus procesos y el 85% lo califica como bajo. Se sugiere a la organización el establecimiento de acciones para asegurar que el talento humano comprenda la importancia de la eficacia en sus procesos.

Pregunta 4: La organización se asegura que el talento humano comprenda los beneficios de mejorar el desempeño.

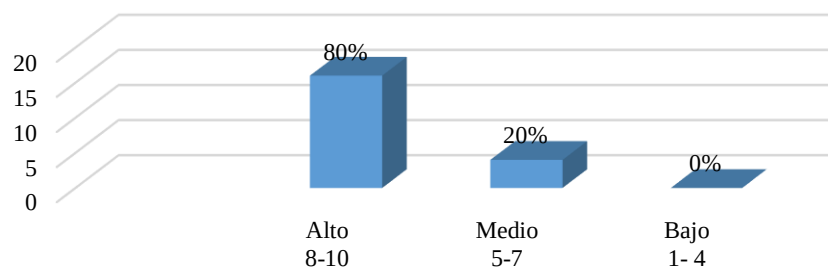
"Toma de conciencia: Pregunta 4"



Análisis: Se observa que el 30% de la muestra califica como alto que la organización se asegura que el talento humano comprenda los beneficios de mejorar el desempeño y el 70% lo califica como medio. Se sugiere a la organización el establecimiento de acciones para asegurar que el talento humano comprenda los beneficios de mejorar el desempeño de la prestación de servicios de la institución.

Pregunta 5: La organización se asegura que el talento humano comprenda las implicaciones del incumplimiento de los procesos institucionales.

"Toma de conciencia: Pregunta 5"



Análisis: Se observa que el 80% de la muestra califica como alto que la organización se asegura que el talento humano comprenda las implicaciones del incumplimiento de los procesos institucionales y el 20% lo califica como medio. Se sugiere a la organización el establecimiento de acciones para asegurar que el talento humano comprenda las implicaciones del incumplimiento de los procesos institucionales.

Fuente: Elaboración propia

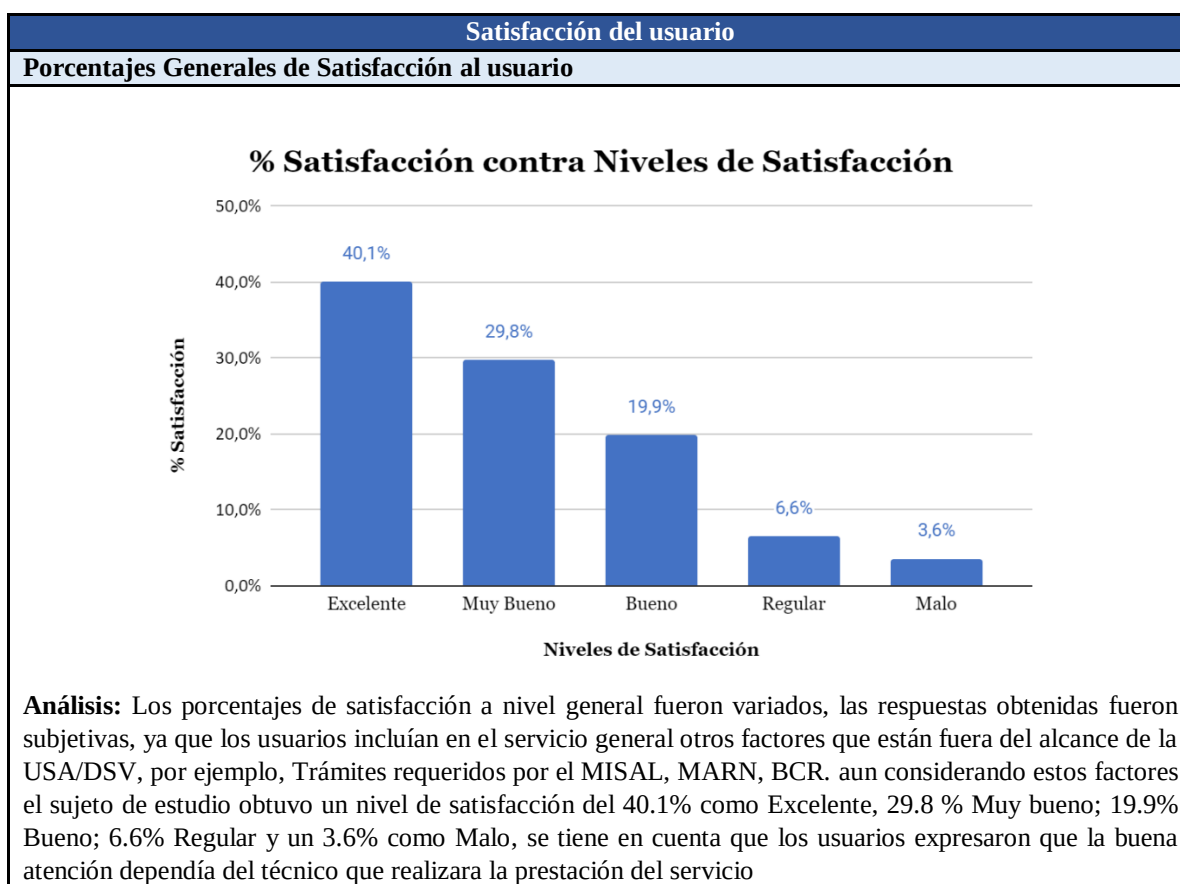
E) Satisfacción del Usuario

-Encuesta de satisfacción del usuario

Los usuarios de los servicios (incluidos en la muestra) prestados por la Unidad de Sanidad Avícola (USA/DSV) del MAG, dieron respuesta al 100% de las preguntas del instrumento de medición, durante la recolección de datos se presenta cierta resistencia a colaborar por parte de algunos usuarios, pero con la debida explicación por parte de los investigadores sobre el objetivo y la finalidad que se busca con el instrumento acceden a colaborar.

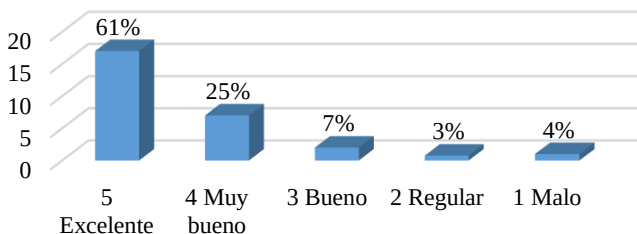
Posterior a la recolección de datos, se realizó el procesamiento de la información haciendo uso de herramientas informáticas y estadística descriptiva, lo que significa que la información se organizó mediante la tabulación, el cálculo y la representación gráfica, a continuación, en la *tabla 18* se presentan los resultados generales referente al grado de satisfacción de usuario alcanzado, en la cual se puede constatar que el porcentaje obtenido para un nivel de satisfacción excelente fue del 40.1% del personal encuestado:

Tabla 18: Satisfacción del usuario de la USA/DSV



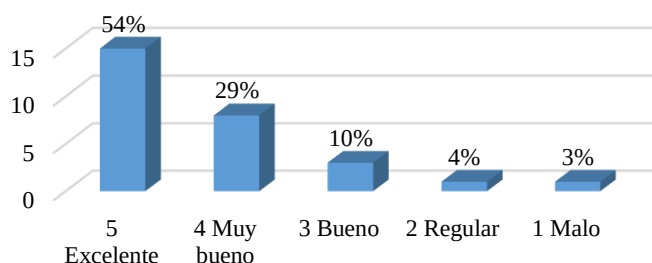
A continuación, en la *tabla 19*, se detallan los resultados a nivel específico de la encuesta de satisfacción del usuario con el objetivo de conocer la percepción actual del usuario sobre la prestación de servicios de la USA/DSV, conforme con la competencia del personal, como también la ejecución de los procesos operativos.

Tabla 19: Resultados de encuestas de satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario													
Competencias del personal													
Pregunta 1: ¿Cómo calificaría el conocimiento y prestación del servicio de la USA/DSV? "Competencias del personal: Pregunta 1"  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5 Excelente</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>4 Muy bueno</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>3 Bueno</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>2 Regular</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>1 Malo</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Se observa que el 61% de la muestra califica el conocimiento y la prestación de servicio como excelente, el 25% como muy bueno, el 7% como bueno y la suma del 3% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca acciones para el fortalecimiento de los conocimientos del talento humano en los procesos operativos de la USA/DSV, puesto que, al estar estos relacionados con la guía directa en los procesos solicitados por los usuarios se les demanda solventar dudas o consultas y resolución de problemas que surjan durante la ejecución de los procesos.		Calificación	Porcentaje	5 Excelente	61%	4 Muy bueno	25%	3 Bueno	7%	2 Regular	3%	1 Malo	4%
Calificación	Porcentaje												
5 Excelente	61%												
4 Muy bueno	25%												
3 Bueno	7%												
2 Regular	3%												
1 Malo	4%												
Pregunta 2: ¿Cómo calificaría las habilidades para la comunicación verbal y escrita del talento humano de la USA/DSV?													

Satisfacción del usuario

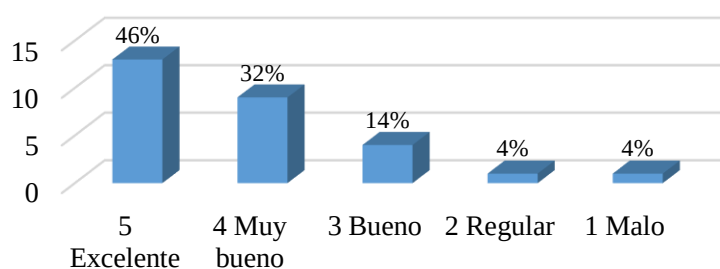
"Competencias del personal: Pregunta 2"



Análisis: Se observa que el 54% de la muestra califica las habilidades para la comunicación verbal y escrita como excelente, el 29% como muy bueno, el 10% como bueno y la suma del 7% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca acciones para el fortalecimiento de las habilidades de comunicación verbal y escrita del talento humano, puesto que, al estar estos relacionados con la guía directa en los procesos solicitados por los usuarios se les demanda comunicación efectiva para su ejecución eficaz y eficiente.

Pregunta 3: ¿Cómo calificaría el apoyo técnico brindado para realizar su trámite durante todo el proceso realizado en la USA/DSV?

"Competencias del personal: Pregunta 3"

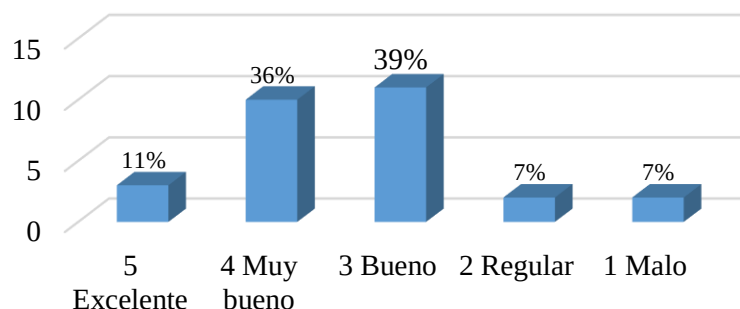


Análisis: Se observa que el 46% de la muestra califica el apoyo técnico brindado como excelente, el 32% como muy bueno, el 14% como bueno y la suma del 8% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca acciones para fortalecer el apoyo técnico brindado a los usuarios durante la ejecución de sus procesos.

Pregunta 4: ¿Cómo califica la información brindada por el funcionario de la USA/DSV durante la realización de su proceso?, conforme a: clara, completa, oportuna, pertinente.

Satisfacción del usuario

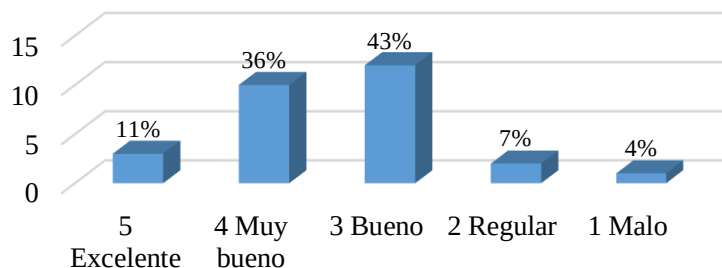
"Competencias del personal: Pregunta 4"



Análisis: Se observa que el 11% de la muestra califica la información brindada como excelente, el 36% como muy bueno, el 39% como bueno y la suma del 14% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca acciones de sensibilización sobre la importancia de la transmisión de información oportuna al usuario, con el fin de lograr la ejecución eficaz y eficiente de los procesos.

Pregunta 5: Cuando ha sido requerido: ¿Cómo calificaría la solicitud de requisitos faltantes para continuar oportunamente con sus trámites?

"Competencias del personal: Pregunta 5"

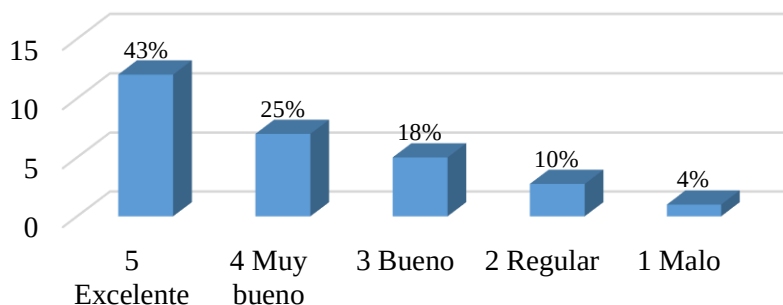


Análisis: Se observa que el 11% de la muestra la solicitud de requisitos faltantes para continuar oportunamente con sus trámites como excelente, el 36% como muy bueno, el 43% como bueno y la suma del 10% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca mecanismos para la solicitud oportuna de requisitos a los usuarios de forma oportuna, para evitar entorpecer la ejecución de los procesos solicitados.

Pregunta 6: ¿Cómo calificaría la resolución de consultas y/o preguntas por parte del talento humano de la USA/DSV?

Satisfacción del usuario

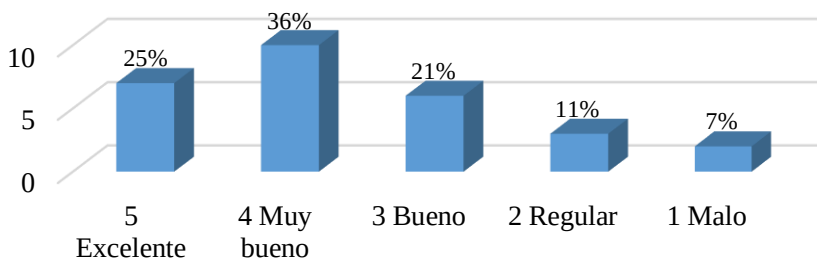
"Competencias del personal: Pregunta 6"



Análisis: Se observa que el 43% de la muestra califica la resolución de consultas y/o preguntas como excelente, el 25% como muy bueno, el 18% como bueno y la suma del 14% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca acciones de sensibilización sobre la importancia de la resolución de consultas y/o preguntas del usuario, con el fin de lograr la ejecución eficaz y eficiente de los procesos.

Pregunta 7: Respuesta oportuna a solicitudes y requerimientos del usuario.

"Competencias del personal: Pregunta 7"

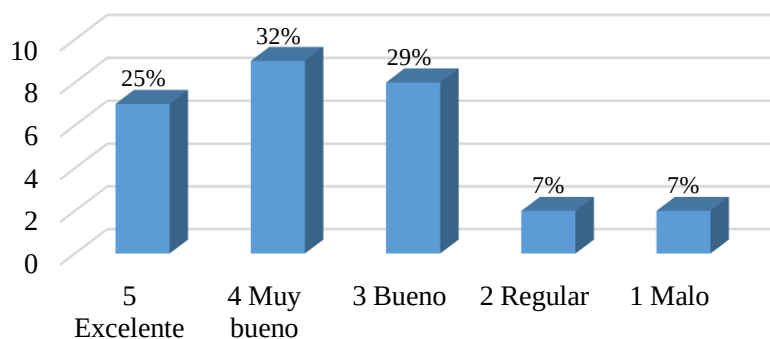


Análisis: Se observa que el 25% de la muestra califica respuesta oportuna a solicitudes y requerimientos del usuario como excelente, el 36% como muy bueno, el 21% como bueno y la suma del 18% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca mecanismos para solventar oportunamente solicitudes y requerimientos del usuario.

Pregunta 8: ¿Cómo calificaría la capacidad del talento humano en la solución de inconvenientes durante su trámite?

Satisfacción del usuario

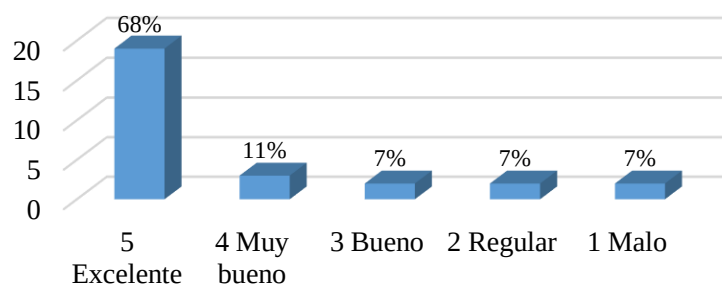
"Competencias del personal: Pregunta 8"



Análisis: Se observa que el 25% de la muestra califica la capacidad del talento humano en la solución de inconvenientes durante su trámite como excelente, el 32% como muy bueno, el 29% como bueno y la suma del 14% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca acciones de fortalecimiento en el talento humano para fomentar la capacidad de solución de problemas durante la ejecución de los procesos.

Pregunta 9: ¿Cómo calificaría la atención y trato recibido?

"Competencias del personal: Pregunta 9"



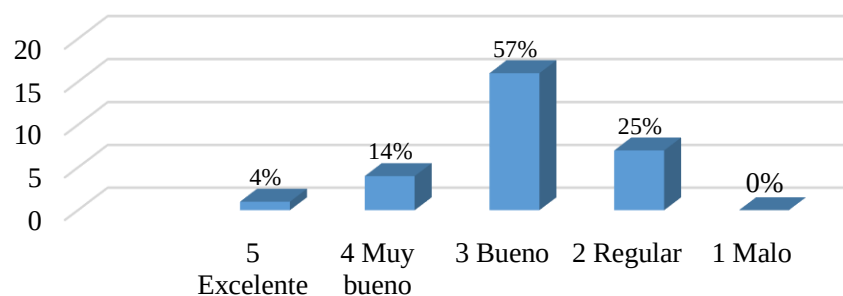
Análisis: Se observa que el 68% de la muestra califica la atención y trato recibido como excelente, el 11% como muy bueno, el 7% como bueno y la suma del 14% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca acciones de sensibilización sobre la importancia de la correcta la atención y trato digno al usuario.

- **Procesos Operativos**

Satisfacción del usuario

Pregunta 1: Cumplimiento de los tiempos estipulados para la solicitud, procesamiento y entrega de resultados del trámite.

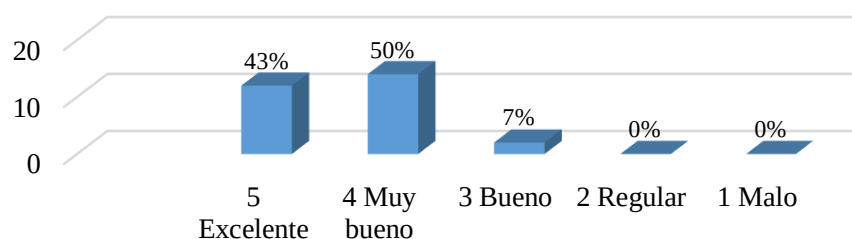
"Procesos operativos: Pregunta 1"



Análisis: Se observa que el 4% de la muestra califica el cumplimiento de los tiempos estipulados para la solicitud, procesamiento y entrega de resultados de los trámites como excelente, el 14% como muy bueno, el 57% como bueno y la suma el 25% como regular. Se sugiere que la dependencia establezca mecanismos para mejorar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y entrega al usuario, de los diferentes procesos.

Pregunta 2: Comunicación de la documentación requerida para apertura el trámite.

"Procesos operativos: Pregunta 2"

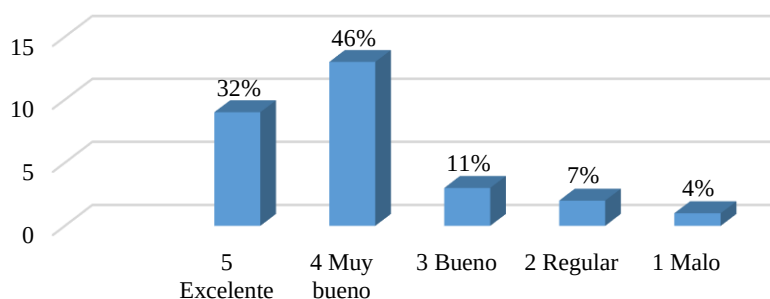


Análisis: Se observa que el 43% de la muestra califica la comunicación de la documentación requerida para apertura el trámite como excelente, el 50% como muy bueno, el 7% como bueno. Se sugiere que la dependencia establezca acciones de sensibilización sobre la importancia de la comunicación de la documentación requerida para apertura el trámite al usuario.

Satisfacción del usuario

Pregunta 3: Comunicación oportuna sobre cambios de fecha o inconvenientes durante el procesamiento de trámites.

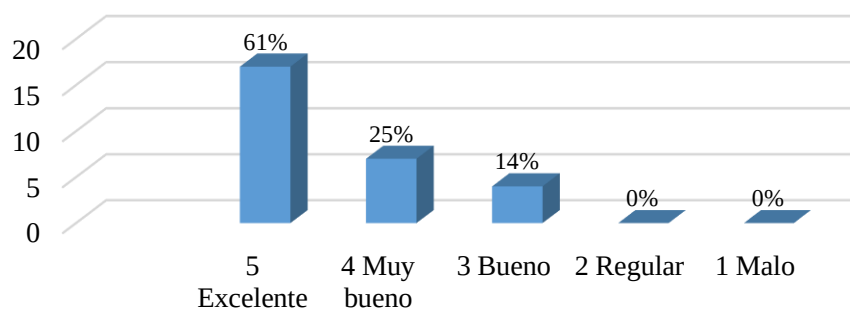
"Procesos operativos: Pregunta 3"

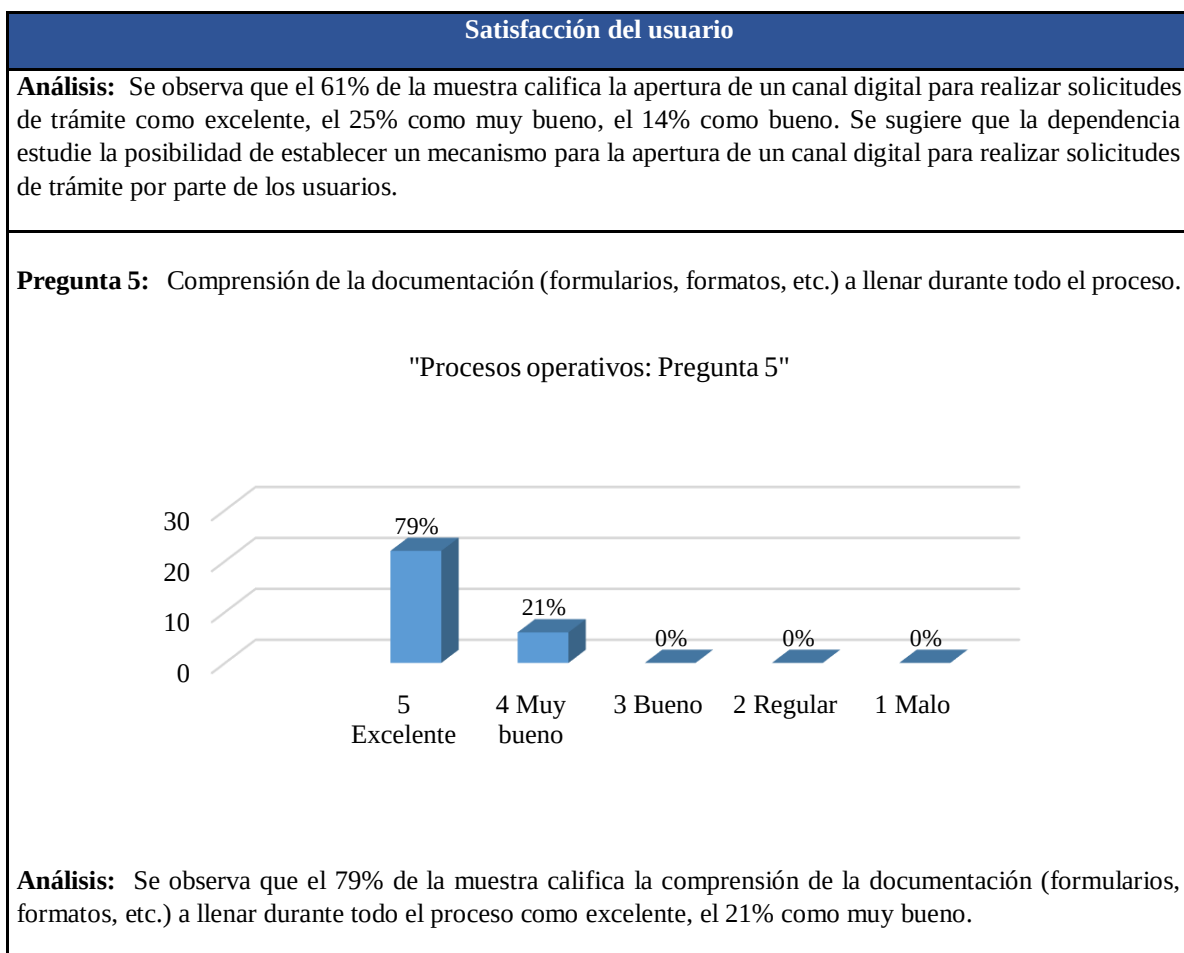


Análisis: Se observa que el 32% de la muestra califica la comunicación oportuna sobre cambios de fecha o inconvenientes durante el procesamiento de trámites como excelente, el 46% como muy bueno, el 11% como bueno y la suma del 11% como regular y malo. Se sugiere que la dependencia establezca acciones de sensibilización sobre la importancia de la comunicación oportuna sobre cambios de fecha o inconvenientes durante el procesamiento de trámites al usuario.

Pregunta 4: Apertura de un canal digital para realizar solicitudes de trámite.

"Procesos operativos: Pregunta 4"





Fuente: Elaboración propia

F) Logro de Objetivos

Mediante la revisión del Plan Nacional de Vigilancia se pudo constatar que existe una planificación anual de las actividades específicas que la USA/DSV ejecuta en contribución al cumplimiento de las acciones operativas del POA, en la *tabla 20* se puede constatar que el número de actividades ejecutadas que se desarrollan a lo largo del año, se encuentran documentado los avances en los informes que la Dirección General de Ganadería elabora.

Tabla 20: Objetivos de procesos operativos del sujeto de estudio.

Nº	Actividades	Indicador	Meta	Valor Real	Cumplimiento (%)
1	Realizar vigilancia epidemiológica activa para la prevención control y erradicación de enfermedades aviarias restrictivas al comercio internacional	Número vigilancias epidemiológicas Realizadas	50	153	Más del 100.00%
2	Atender notificaciones de casos clínicos de sospecha de enfermedades aviarias restrictivas al comercio internacional para mantener el estatus sanitario nacional	Número de casos clínicos atendidos	2	2	100.00%
3	Realizar certificaciones sanitarias de pollitos pollitas huevos fértil y huevo de consumo para la exportación	Número de certificaciones emitidas	40	66	Más del 100.00%
4	Realizar medidas de contención a través de campañas de vacunación contra enfermedad de Newcastle Coriza infecciosa Cólera y otras enfermedades,	Número de animales en contención	1,000	303	30.3%
5	Impartir eventos de divulgación en sanidad avícola y bioseguridad en granjas	Eventos de divulgación en sanidad avícola y bioseguridad en granjas	5	25	Más del 100.00%
			5	39	Más del 100.00%
			1	3	Más del 100.00%
6	Declarar el país libre de Influenza Aviar	Declarar el país libre de Influenza Aviar	1.00	1	100.00%

Fuente: Elaboración propia, tomado del informe del POA de la DGG correspondiente al mes de mayo 2023.

G) Reprocesos

Para el desarrollo de esta variable, se solicitaron algunos posibles documentos para recabar información y dar respuestas a los indicadores planteados para la variable, el sujeto de estudio manifestó la recurrencia de estar repitiendo la elaboración de constancias de inscripción y funcionamiento de granjas, así como la emisión de certificados de exportación, sin embargo, no se documenta el número de reprocesos y servicios no conformes realizados por la USA/DSV.

H) Requisitos Legales Ambientales

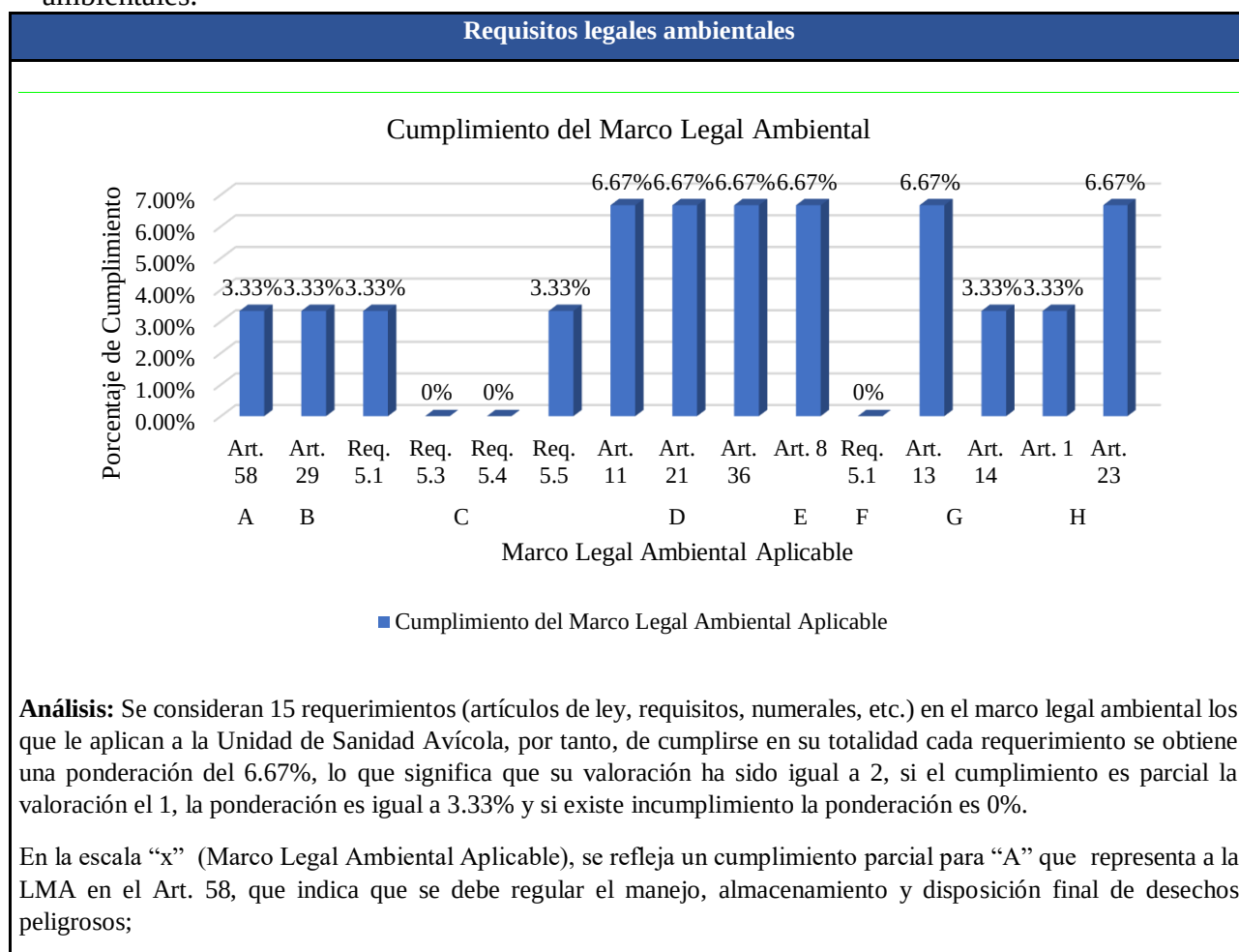
Lista de Verificación de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales

A través de este instrumento se logró recolectar información valiosa a nivel de conocimiento y de la valoración del cumplimiento del marco legal reglamentario ambiental aplicable al sujeto de estudio.

La metodología para obtener los datos referentes al marco legal ambiental fue mediante la revisión documental de manera remota sin participación humana e in situ en las instalaciones del MAG en la Jefatura de División de Servicios Veterinarios y el área de la Unidad de Sanidad Avícola, acompañada de esta revisión por parte de los investigadores y el sujeto de estudios se desarrolló una lista de verificación del cumplimiento del marco legal ambiental aplicable a la USA/DSV.

El instrumento en la *tabla 21*, se detalla los resultados del instrumento que tuvo como objetivo conocer el estado actual del cumplimiento de los requisitos legales ambientales en la USA/DSV, conforme a su aplicabilidad; el instrumento solicitó la realización de la valoración de acuerdo a la siguiente escala, "Cumple: Valoración =2", "Cumple Parcialmente: Valoración =1" y "No Cumple: Valoración =0".

Tabla 21: Resultados de lista de verificación del Cumplimiento de requisitos legales ambientales.



“B” representa a la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje con cumplimiento parcial del Art. 29 que establece que los residuos de origen biológico-infeccioso dada su naturaleza deben ser clasificados como residuos peligrosos;

“C” representan el Reglamento Técnico Salvadoreño RTS 13.03.01:14 Manejo de los Desechos Bioinfecciosos. Dando cumplimiento parcial a los Req. 5.1 y 5.5 e incumplimiento a los Req. 5.3 y 5.4 por lo que estos dos se ponderan con 0%;

“D” representa el Reglamento de transporte del Ministerio de Agricultura y Ganadería., el cual se le da cumplimiento total a los Art. 11, 21, 29 y 36 por parte de la USA, acciones las cuales son monitoreadas por el departamento de Transporte del MAG;

“E” representa el Reglamento de la Ley Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje, el sujeto de estudio da cumplimiento a este reglamento ya que en el Art. 8. Los contenedores para el almacenamiento temporal de residuos, recolectados en la USA, DSV y en las granjas cumplen con los requisitos mínimos;

“F” representa la Norma salvadoreña obligatoria: emisiones atmosféricas fuentes móviles. NSO: 13.11.03: 01, para ese se evidencia una ponderación de 0%, debido a que el sujeto de estudio expresa que no lleva control de las emisiones atmosféricas del uso de los automóviles utilizados en la ejecución de sus actividades de campo.

El correlativo “G” representa la Norma Técnica para el Funcionamiento, inspección y certificación de establecimientos avícolas, se puede observar que para el Art. 13 se valora con cumplimiento total, obteniendo una ponderación de 6.67% ya que; la USA/DSV dispone sanitariamente de los otros desechos sólidos comunes, garantizando que durante el manejo, tratamiento y disposición final no haya contaminación al ambiente., al contrario para el Art. 14 su cumplimiento es parcial, por lo que, se pondera con un 3.33% ya que no se cumple del todo respecto a los desechos peligrosos generados por el personal del MAG en las visitas a las granjas, ya que a pesar de recolectar adecuadamente los desecho, y transportarlos al MAG, no se tiene certeza de tratarse conforme a la Norma para el manejo de DB;

Por último, “H” representa la Ley de Sanidad Vegetal y Animal, el Art. 1 se pondera con 3.33% debido a que la USA es consciente de no cumplir al 100% dicho artículo, ya que muchas veces algunas acciones realizadas no están en armonía con la protección del medio ambiente, por ejemplo, uso de luminarias ineficientes, alto consumo de papel, entre otros, el Art. 23 se pondera con 6.67% ya que el cumplimiento es total, los médicos veterinarios en calidad de profesionales y/o técnicos agropecuarios informan inmediatamente al MAG el aparecimiento de plagas y de enfermedades, la presencia de residuos tóxicos y contaminantes de vegetales, de los animales, de sus productos y del ambiente.

Fuente: Elaboración propia

I) Información Documentada

Lista de verificación de información documentada a mantener y conservar.

Después de completar la lista de verificación retomando la revisión documental y conversaciones con personalidades de las diferentes áreas administrativas del MAG que dan apoyo o soporte a la USA/DSV (reflejados en la muestra), se evidencia la valoración del nivel de cumplimiento de la información documentada (ID) a mantener y conservar para las normas internacionales ISO 9001:2015 y 14001:2015.

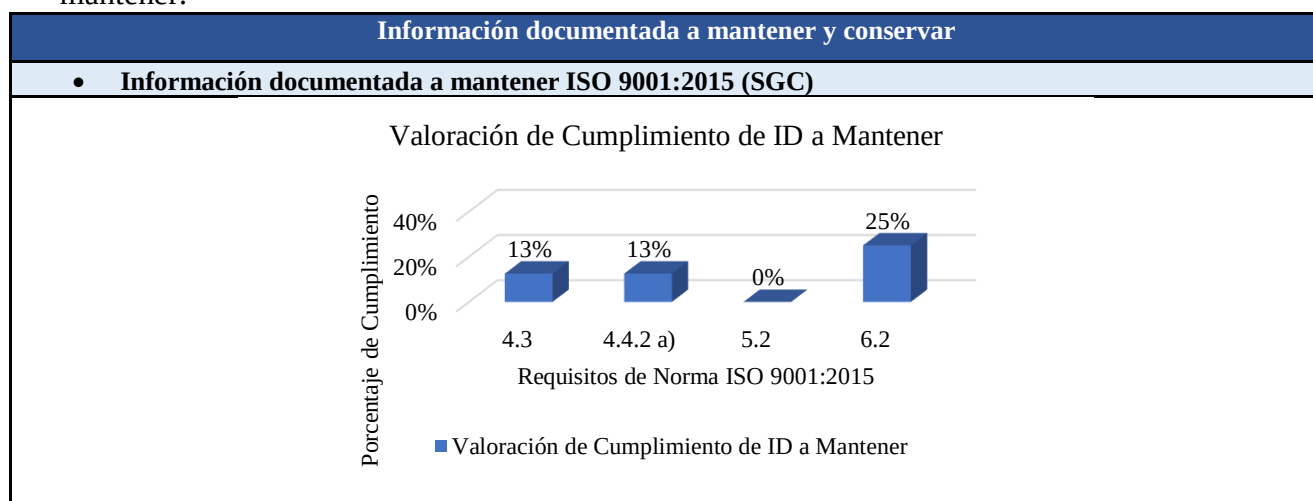
Se puede observar que existe mayor cumplimiento de la ID en la norma de Gestión de Calidad que en la ambiental, esto se debe, pese a que el MAG no tiene implementado un sistema de Gestión de Calidad propiamente, cuenta con la herramienta que le brindan las normas de Control Interno que favorece la gestión pública.

Debido a lo anterior descrito indirectamente se cumplen de manera parcial o completamente requisitos de la norma de calidad (ISO 9001:2015) que guardan correlación en las especificaciones de las exigencias a cumplir.

Se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 50% en información documentada a mantener y un 33% a conservar; por otro lado, en materia ambiental a nivel general el MAG tiene poca participación y poco seguimiento, ya que, aunque en cumplimiento del SINAMA (cumplimiento de rigor) que se estipula para todas la entidades Públicas reflejado en la LMA, se creó la OFACC (Oficina Ambiental y de Cambio Climático) pero sin dar nombramiento alguno desde su creación, por ende carece de funcionalidad, aun así , la USA/DSV conociendo lo mínimo requerido y aplicable en materia legal como sujeto de estudio, reflejan un 7% de cumplimiento en Información documentada a mantener y un 19% a conservar.

A continuación, en la *tabla 22* se detallan los resultados de la Lista de Verificación de información documentada a mantener y conservar con el objetivo de conocer la valoración del cumplimiento de los requisitos que conforman la información documentada a mantener y conservar para las normas de sistemas de gestión de calidad y ambiente.

Tabla 22: Resultados de lista de verificación de información documentada a conservar y mantener.

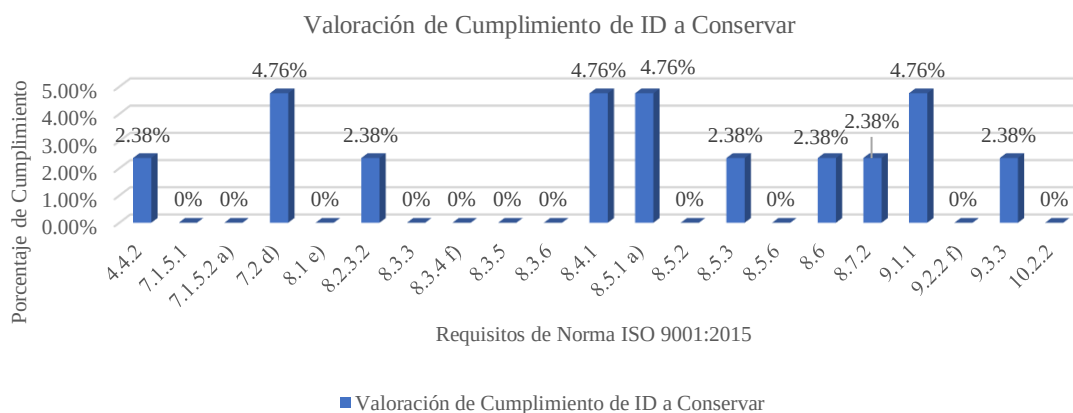


Información documentada a mantener y conservar

Análisis: Al considerarse 4 requisitos en total en la información documentada a mantener para la norma ISO 9001:2015, en la valoración se evidencia que cada requisito de ser cumplido en su totalidad (valoración=2= se pondera con 25%, si el cumplimiento es parcial (valoración=1) se pondera con 12.5%, en la gráfica se observa que el sujeto al retomar la planificación de los objetivos del POA de la DGG, da cumplimiento en su totalidad al requisito 6.2, por otro lado respecto al alcance del SG y la documentación para apoyar la operación de sus procesos se obtiene un puntaje del 12.5 % ya que la evidencia se recogió de diversos documentos, y por tanto, el cumplimiento de los requisitos no es explícito. Finalmente, respecto a la política de calidad se evidencia el incumplimiento por lo que se pondera con 0%.

Cabe destacar que, aunque el conocimiento es bajo respecto a las normas de Sistemas de gestión, a través de la gestión pública se da cumplimiento de manera parcial a requisitos de normativas internacionales, dando la pauta para organizar la información en búsqueda de la sistematización de los procesos.

• Información documentada a conservar ISO 9001:2015 (SGC)



Análisis: Al considerarse 21 requisitos en total en la información documentada a conservar para la norma ISO 9001:2015, en la valoración se evidencia que cada requisito de ser cumplido en su totalidad (valoración=2 se pondera con 4.76%, si el cumplimiento es parcial (valoración=1) se pondera con 2.38%.

En la gráfica se observa que el sujeto da un cumplimiento parcial a l requisito 4.4.2 b) ya que aunque posee registros de que los procesos se realizan, existen otros registros que se deberían implementar, tales como comunicaciones iniciales con el usuario, entrega de certificados, constancias, reprocesos, trabajos no conformes, atenciones de quejas y reclamos, entre otros; a los requisitos 7.1.5.1 y 7.1.5.2 a) se ponderan con 0% ya que el sujeto de a pesar de no utilizar instrumentos de medición que requieren ser calibrados y/o que reciban mantenimiento el laboratorio si hace so de equipos de medición, por lo que la Unidad debe asegurarse de que los resultados del laboratorio son confiables, ya que son determinantes para emitir una constancia o certificado de exportación.

La evidencia de la competencia del personal (req. 7.2 d) se valora con un porcentaje de 4.76% al existir cumplimiento total del requisito, el requisito 8.1 e) se pondera con 0% al no existir documentación que respaldara la planificación de los procesos y de la conformidad de los productos y servicios;

El requisito 8.2.3.2 se pondera con 2.38% ya que , aunque la USA/DSV posee los requisitos para la prestación de sus servicios que los usuarios deben cumplir , falta actualización de requisitos; los requisitos relativos al diseño y desarrollo se ponderan con 0% ya que la Unidad no ha realizado la introducción de nuevos servicios o productos por largo tiempo;

Información documentada a mantener y conservar

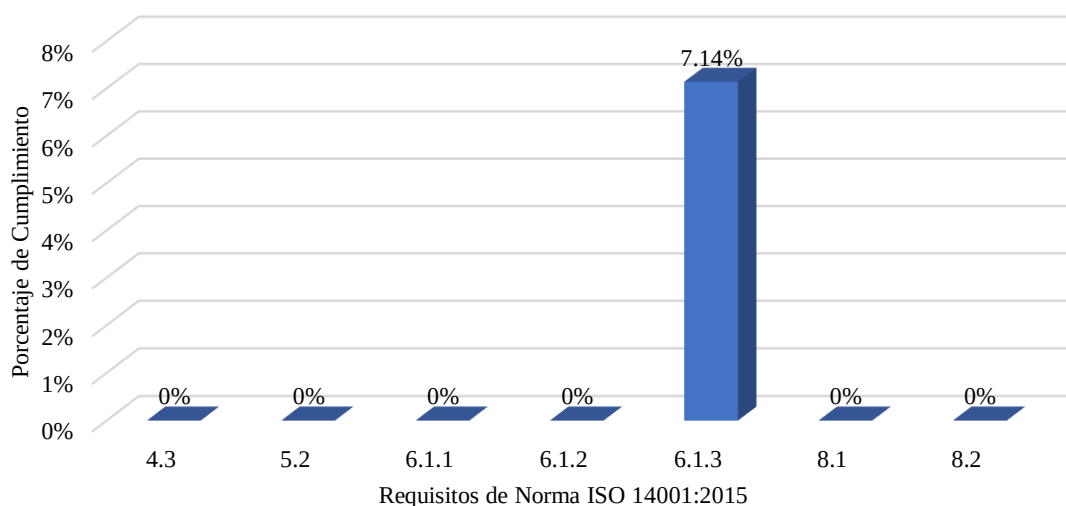
Los requisitos 8.4.1, 8.5.1 a) y 9.1.1 se ponderan con 4.76% por existir cumplimiento total de los mismos, ya que, aunque son acciones que propiamente no realiza la unidad existen otros departamentos o direcciones del MAG responsable de ejecutarlas, las características que deben cumplir los productos, la Unidad tiene claridad y son indispensables para que los certificados y/o constancias se puedan emitir;

Los requisitos 8.5.2, 8.5.6, 9.2.2 f) y 10.2.2 se ponderan con 0% por no contar con evidencia suficiente que respalde su cumplimiento, por el contrario, los requisitos 8.5.3, 8.6, 8.7.2 y 9.3.3 se ponderan con un porcentaje de 2,38% debido a que la evidencia no era completa, pero que en cierta medida se da cumplimiento de manera parcial.

Se identifica que en la parte operativa (Requisitos del Capítulo 8) el cumplimiento se puede observar solamente en 2 requisitos, y uno de ellos es realizado por otro departamento del Ministerio, 3 requisitos se cumplen de manera parcial y 7 no se cumplen (más del 50%), dejando evidenciado que las actividades se realizan de manera mecánica sin el seguimiento de los instructivos de trabajos, bajo ningún procedimiento, al no existir personal de planta en la Unidad se dificulta poder inducir a los veterinarios que apoyan a la Unidad Avícola por la diversidad de actividades que se realizan.

• Información documentada a mantener ISO 14001:2015 (SGA)

Valoración de Cumplimiento de ID a Mantener



■ Valoración de Cumplimiento de ID a Mantener

Análisis: Al considerarse 7 requisitos en total para la información documentada a mantener para la norma ISO 14001:2015, al existir cumplimiento total de cada requisito se pondera con 14.28% (valoración=2), 7.14% (valoración=1) y 0% al no existir cumplimiento., se observa que solo existe cumplimiento parcial en los requisitos legales y otros requisitos, esto se puede ver evidenciado en el instrumento de medición del cumplimiento de Requisitos legales ambientales aplicables obteniendo un 60%;

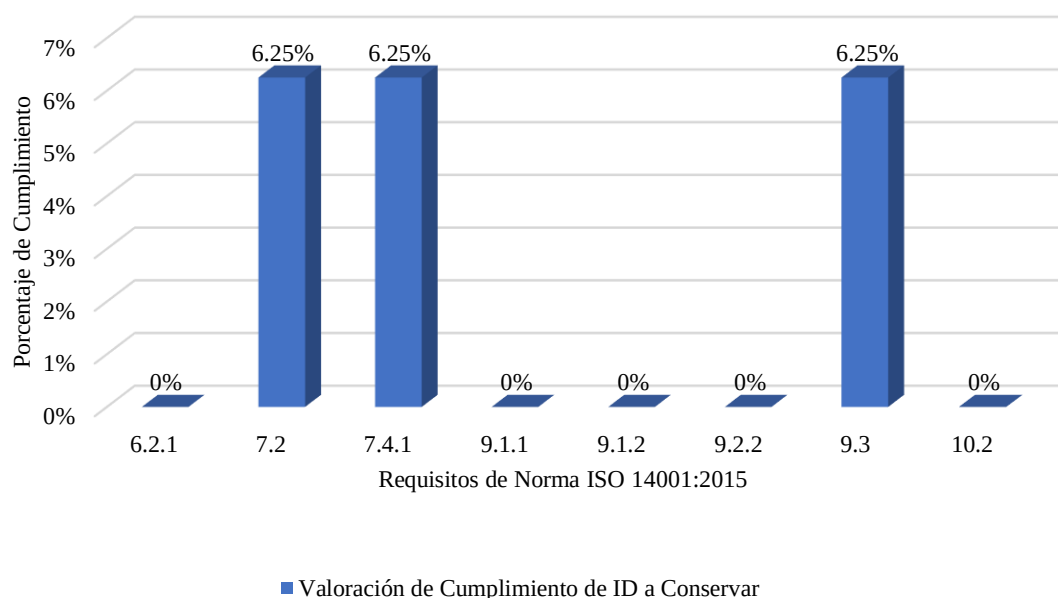
Información documentada a mantener y conservar

Por otra parte, la USA/DSV no cuenta con Alcance (req. 4.3), política ambiental (req. 5.2), riesgos y oportunidades (req. 6.1.1), aspectos ambientales (req. 6.1.2) la planificación y el control operacional (req. 8.1) y finalmente no cuentan con evidencias de estar preparados para dar respuesta a las emergencias que puedan suceder, por lo que a estos requisitos descritos anteriormente se ponderan con 0%.

El bajo porcentaje de cumplimiento respecto a la información documentada a mantener para la Norma de Sistema de Gestión Ambiental se debe a que no se retoma lo mandado por el SINAMA para el MAG, ya que de cumplirse eso se estuviera cumpliendo de manera indirecta muchos requisitos de la norma 14001:2015 tanto para información documentada a mantener como conservar.

• Información documentada a conservar ISO 14001:2015 (SGA)

Valoración de Cumplimiento de ID a Conservar



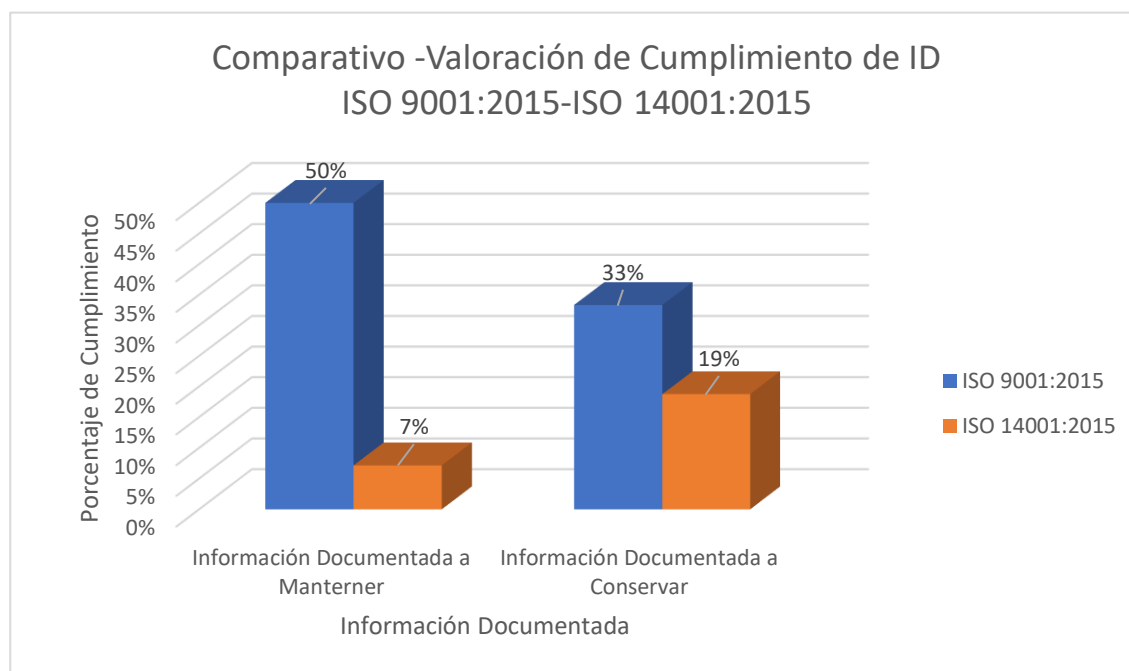
Análisis: Al considerarse 8 requisitos en total para la información documentada a conservar para la norma ISO 14001:2015, al existir cumplimiento total de cada requisito se pondera con 12.5% (valoración=2), 6.25% (valoración=1) y 0% al no existir cumplimiento.

En la gráfica se puede observar que en ningún requisito existe cumplimiento total, solamente se refleja cumplimiento parcial para el requisito 7.2, el cual se evidenció con los atestados que respaldan la competencia del personal de la USA/DSV, el requisito 7.4.1, las evidencias de las comunicaciones, ya que evidenciaron los comunicados enviados por el MAG como llamamiento a la protección y conservación del medio ambiente, igual manera memorándums para brindar información relativas a todo tipo de actividades ya sea que esté relacionada la calidad de sus servicios o el cuidado del medio ambiente tanto en la institución como en el campo donde el MAG asiste; y por último el requisito 9.3, revisión por la dirección, que aunque no se puedan abordar temáticas relacionadas al desempeño ambiental, se realizan las reuniones para verificar el cumplimiento del POA.

Información documentada a mantener y conservar

Se observa incumplimiento en los requisitos 6.2.1, al no existir objetivos enfocados a la protección y/o conservación del medio ambiente, requisito 9.1.1 y 9.1.2, al no demostrar que se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación en la medida apropiada del desempeño ambiental, así mismo, la Unidad no implementa, ni mantiene los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos, requisito 9.2.2, la USA no cuenta con evidencia suficiente que respalde su cumplimiento, ya que no se realiza ningún tipo de auditoría. Por último, el requisito 10.2, a pesar de que se puede tener claridad de las no conformidades durante la ejecución de sus procesos, no existe evidencia del análisis de la causa raíz de las no conformidades generadas en el desarrollo de sus operaciones.

Comparativo valoración de cumplimiento de ID ISO 9001:2015-ISO 14001:2015



Análisis: Al comparar ambas normas se puede observar que la información documentada a mantener es mayor el cumplimiento en la Norma de Gestión de Calidad (con un porcentaje del 50%) respecto a la norma Ambiental (con un porcentaje del 7%), de igual manera la información documentada a conservar es mayor en la norma ISO 9001 (con un porcentaje de 33%) respecto a la ISO 14001 (con un porcentaje de 19%).

En la norma ISO 9001:2015 se puede observar que el cumplimiento de la ID a mantener es mayor que la ID a conservar, debido a que la primera la conforman solo 4 requisitos, mientras que la segunda la conforman 21 requisitos, sin embargo, en la Norma ISO 14001:2015 la cantidad de requisitos son cercanos y pasa lo contrario a la norma de calidad ya que el cumplimiento de la ID a mantener es menor que la ID a conservar, la primera la conforman solo 7 requisitos, mientras que la segunda la conforman 8 requisitos.

Los porcentajes en la gestión de calidad se ven favorecidos (mayores) gracias al tipo de gestión que maneja el MAG, de igual manera los porcentajes en materia ambiental se ven desfavorecidos debido a que el MAG no ha retomado seriamente el cumplimiento del SINAMA.

Fuente: Elaboración propia

3.11 Análisis de variables identificada

A continuación, se muestra una breve descripción del estado de las variables de investigación en referencia al diagnóstico que dan cumplimiento al desarrollo de estas y una visualización de su análisis:

3.11.1 Procesos Operativos

A pesar que el sujeto de estudio no tenga documentado los procesos que ejecuta a nivel operativo, si los tiene definidos en cuanto al que hacer de la Unidad de Sanidad Avícola, por otra parte aunque posean algunos procedimientos e instructivos de trabajo a nivel operativo documentados, se encuentran establecidos indicadores de procesos relacionados estrechamente con el cumplimiento del POA de la Dirección General de Ganadería, sin embargo, no se encuentran establecidos para todos los procesos operativos que ejecuta el sujeto de estudio.

Según los resultados presentados poseen un excelente cumplimiento de los indicadores de procesos, ya que según el POA revisado mayo de 2023, se observa que todos los indicadores superan el 100%, siendo el indicador “número de animales en contención” el único que presenta un porcentaje del 30.3% de cumplimiento según lo programado, este porcentaje es debido a que la mayoría de técnicos realizaron actividades de monitorios en aves, por la emergencia de Influenza Aviar anunciada en ese periodo, según manifestó el sujeto de estudio.

3.11.2 Liderazgo

Para la Unidad de Sanidad Avícola los líderes que representan la dirección esta principalmente el Director General de Ganadería, así mismo bajo su autoridad se encuentra la Jefatura de División de Servicios Veterinarios, estas dos figuras crean condiciones en las que el personal se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. Para evaluar el Liderazgo, se hizo necesario tener los indicadores: ejecución del Plan Operativo Anual, porcentaje de cumplimiento del POA, realización de Revisión por la Dirección, porcentaje de cumplimiento de Realización de revisión por la dirección y establecimiento de roles, responsabilidad y autoridades.

A través de la revisión documental y el desarrollo de una entrevista estructurada a personal clave en la ejecución de las actividades en la Unidad, se validó que, en cuanto al cumplimiento y ejecución del POA, así como el establecimiento de roles, responsabilidad y autoridades se observó participación de la alta dirección y buena aceptación por el personal clave, obteniendo los siguientes porcentajes; un 50% de nivel alto en la ejecución del POA y un 50% de nivel medio en el establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades, por lo que respecto a estos indicadores de investigación denota que en cierta medida si existe buen desempeño institucional por parte de la alta dirección.

En cuanto al cumplimiento de realización de revisión por la dirección siguiendo la estructura de las normas de referencia, la aceptación por el personal fue baja obteniendo un porcentaje del 69% en nivel bajo, dejando de manifiesto el bajo involucramiento de la alta dirección, se evidenció el bajo conocimiento en las normativas de referencia, por las que las revisiones por la dirección poseen otros esquemas sin tomar en cuenta muchos aspectos de entradas y salidas estipulados en las normativas internacionales.

3.11.3 Concientización del talento humano.

Esta variable guarda correspondencia con la anterior, puesto que en el mismo instrumento (guía estructurada) se abordó la temática de toma de conciencia, donde se validó que la organización y en ella alta dirección no hace énfasis en la concientización de la importancia de la política, objetivos institucionales y la eficacia en sus procesos, más sin embargo, el personal clave califica como medio (42%) y alto (22%) la toma de conciencia que la institución ha puntualizado respecto a los beneficios de mejorar el desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los procesos institucionales respectivamente.

3.11.4 Satisfacción del usuario.

La USA/DSV al tener conocimiento de los usuarios como partes interesadas pertinentes en los procesos que realiza, se requirió tener conocimiento del grado de satisfacción que poseen, respecto a los servicios que el sujeto de estudio ofrece.

Mediante trabajo de campo los investigadores asistieron hasta las unidades productivas en acompañamiento del sujeto de estudio, se verificó a través de la observación directa, revisión de la documentación y desarrollo de encuestas a los usuarios, los resultados de la evaluación del servicio por parte del sujeto de estudio se presentaron en forma tabulada, analizando el logro de la satisfacción del usuario.

El indicador asociado a esta variable es el porcentaje de satisfacción del usuario (Variable Cuantitativa): Se evidencio un mecanismo de evaluación de satisfacción del cliente por medio de una encuesta realizada donde se observaron los resultados bastantes variados, se obtuvo un nivel de satisfacción del 40.1% como Excelente, 29.8 % Muy bueno; 19.9% Bueno; 6.6% Regular y un 3.6% como Malo, se logró detectar que el nivel de satisfacción va orientado respecto a quien les ofrece el servicio.

De acuerdo a lo anterior, los usuarios decían que no se podía generalizar, que hubieron muchos médicos veterinarios muy competentes, amables, con una calidad de servicio excelente, así lo hay desde la perspectiva contraria, así mismo se logró identificar que el nivel de satisfacción no solo depende el servicio ofrecido por el MAG a través de la USA/DSV, ni no que existe la participación de otras áreas del ministerio ajenos al sujeto de estudio, inclusive, existen otros ministerios públicos que ofrecen sus servicios en simultáneo con el MAG, por tanto los usuarios manifestaron que en general los procesos son engorrosos y tardados.

3.11.5 Logro de Objetivos

Esta variable está estrechamente relacionada con los indicadores que la USA retoma del POA de la Dirección General de Ganadería, no se evidencian objetivos propiamente de calidad de los servicios que oferta o las actividades que desarrolla el sujeto de estudio, en la *tabla 23* se detallan las actividades establecidas en el eje del Fortalecimiento de los mecanismos de promoción y vigilancia sanitaria del MAG en el POA de la DGG, así mismo las metas propuestas para cada actividad planteada y el valor real de las actividades ejecutadas.

Tabla 23: Objetivos de procesos operativos del sujeto de estudio.

Nº	Actividades	Indicador	Meta	Valor Real	Cumplimiento (%)
1	Realizar vigilancia epidemiológica activa para la prevención control y erradicación de enfermedades aviares restrictivas al comercio internacional	Número vigilancias epidemiológicas Realizadas	50	153	100.00%
2	Atender notificaciones de casos clínicos de sospecha de enfermedades aviares restrictivas al comercio internacional para mantener el estatus sanitario nacional	Número de casos clínicos atendidos	2	2	100.00%
3	Realizar certificaciones sanitarias de pollitos pollitas huevos fértil y huevo de consumo para la exportación	Número de certificaciones emitidas	40	66	100.00%
4	Realizar medidas de contención a través de campañas de vacunación contra enfermedad de Newcastle Coriza infecciosa Cólera y otras enfermedades,	Número de animales en contención	1,000	303	30.3%
5	Impartir eventos de divulgación en sanidad avícola y bioseguridad en granjas	Eventos de divulgación en sanidad avícola y bioseguridad en granjas	5	25	100.00%
			5	39	100.00%
			1	3	100.00%
6	Declarar el país libre de Influenza Aviar	Declarar el país libre de Influenza Aviar	1.00	1	100.00%

Fuente: Elaboración propia, tomado del informe del POA de la DGG correspondiente al mes de octubre.

El indicador de esta variable es el porcentaje de actividades logradas, para lo cual, concluida la revisión documental, se realizó la relación de las actividades logradas entre las actividades esperadas, por ejemplo, en la *tabla 23*, en la actividad “Realizar certificaciones sanitarias de pollitos pollitas huevos fértil y huevo de consumo para la exportación” esa actividad se espera realizarse 40 veces (actividad esperada) y el valor real denota que esta actividad se ha realizado 66 veces (actividad ejecutada), se validó que la Unidad posee excelentes porcentajes de cumplimiento en cuanto al desarrollo de las actividades planteadas en el POA.

3.11.6 Reprocesos.

A través de la observación directa y la revisión documental los investigadores pudieron presenciar caso en los que se tendría que desarrollar nuevamente un servicio a “x” usuario dueño de granjas por incumplimiento o falta de revisión de medidas requisitos por el usuario, así mismo, en varias ocasiones se presenciaron las correcciones de certificados de exportación, de inscripción o funcionamiento de granjas, existiendo discrepancias entre los datos que el cliente proporciona, errores en codificación asignada, ubicaciones, cantidades de aves, tipos de productos, etc., se evidencia in situ la toma de acción tomada sobre dichos productos o servicios no conforme, sin embargo, documentalmente no se registran, no existe una bitácora de reprocesos, de TNC o acciones correctivas.

Los indicadores para el cumplimiento de esta variable son el porcentaje de reprocesos y el porcentaje de servicios no conformes, se validó que no existe evidencia objetiva documental para el desarrollo de estos indicadores, las acciones son tomadas de manera inmediata para que los productos y/o servicios puedan estar conforme con los requisitos.

3.11.7 Requisitos Legales Ambientales

El sujeto de estudio presentó de manera digital toda la base legal que concierne a la Unidad respecto a la calidad de sus servicios como a los requerimientos legales en materia ambiental a tomar en cuenta como producto del desarrollo de las actividades operativas de la USA/DSV. La documentación se revisó y evaluó en una lista de verificación del cumplimiento de los requisitos, artículos, numerales, etc., de leyes, reglamentos, normas, etc., según el *Apéndice 11*, se obtuvieron resultados relevantes sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables, los cuales llevarán a la Institución a tomar medidas para fortalecer el cumplimiento en todas las unidades o dependencias del MAG.

El indicador asociado a esta variable es Grado de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales (variable cuantitativa): en la verificación de la documentación que se presentó, se determinó que el sujeto de estudio cuenta con la información necesaria concerniente a lo ambiental, se encuentra ordenada y de fácil acceso, además se constató, que la Unidad presentó todas las evidencias necesarias en soporte físico como digital.

Se verificó un cumplimiento parcial por encima de lo esperado por los investigadores, ya que aunque la mayoría de requisitos se cumplían de manera parcial, la USA/DSV obtuvo un porcentaje del 60.00% de cumplimiento, además se expresó que los requisitos no se cumplen en su totalidad, por falta de recursos o apoyo por parte de las altas jerarquías, por falta de capacitación, y muchas ocasiones por falta de interés del personal clave responsable.

3.11.8 Información documentada

Gracias a la sugerencia del sujeto de estudio al realizar un diagnóstico inicial del cumplimiento de normas de gestión, la documentación presentada por el sujeto de estudio se revisó y evaluó en listas de verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas de referencia ISO 9001:2015 y 14001:2015, según *Apéndice 6 y 7*.

Simultáneamente se desarrolló el instrumento de medición denominado “Lista de Verificación de Información documentada a conservar y mantener” (ver *Apéndice 12*) obteniendo resultados importantes sobre la información documentada a mantener y conservar necesaria para la elaboración de la propuesta de la Información documentada del diseño SIG.

El indicador asociado a esta variable es la información documentada de procesos existente en la Unidad de Sanidad Avícola: en la verificación de la documentación que se presentó, se determinó que la información no se encuentra ordenada ni de fácil acceso, además se constató, que la Unidad al presentar todas las evidencias a su alcance, se verificó el bajo cumplimiento de la información documentada que posee el sujeto de estudio versus la documentación solicitada por las normas de referencia.

Se cumple parcialmente con la información solicitada en las normas de referencia, teniendo un mayor porcentaje la Norma ISO 9001:2015 respecto a la ISO 14001:2015, se observó que la información documentada a mantener es mayor el cumplimiento en la Norma de Gestión de Calidad (con un porcentaje del 50%) respecto a la norma Ambiental (con un porcentaje del 7%), de igual manera la información documentada a conservar es mayor en la norma ISO 9001 (con un porcentaje de 33%) respecto a la ISO 14001 (con un porcentaje de 19%).

Se observa una gran deficiencia en el cumplimiento de información documentada a mantener y conservar, siendo superior el ramo ambiental sobre la calidad, es evidente la falta de funcionalidad de la Oficina Ambiental y Cambio Climático (OFACC) en el Ministerio de Agricultura y Ganadería, ya que es la encargada de introducir elementos relacionado a lo ambiental, en las políticas, objetivos, ejes, estrategias y acciones del Ministerio, en cumplimiento a lo establecido en el SINAMA.

Es importante señalar que en cuanto al tema de calidad, su cumplimiento es mayor debido al tipo de gestión que posee la institución y que a su vez la DGG en su estructura a nivel de la Red de laboratorios, cuenta con ciertos laboratorios acreditados bajo la norma ISO/IEC 17025:2017, y que estos prestan servicios de análisis de muestras como soporte a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios, estos servicios son dependientes para poder emitir las respectivas constancias de funcionamiento de granjas o certificados de exportación para los usuarios.

3.12 Respuesta a hipótesis o supuestos

El presente trabajo de graduación posee un enfoque de investigación mixta, el cual permitió obtener respuestas a las hipótesis tanto general como específicas planteadas durante el proceso investigativo Según Bernal Torres (2022, pág. 172):

“Las hipótesis de investigación son un aspecto importante en el proceso de investigación científica debido a que son un medio por el cual se responde a la formulación del problema de investigación y se operacionalizan los objetivos”.

Posterior al desarrollo del diagnóstico, se procede a dar respuesta a las hipótesis formuladas en el marco referencial (Ver Capítulo I. Pág. 16-17), las cuales han sido explicaciones anticipadas o provisionales de alguna suposición tentativas a las preguntas relacionadas al diseño de un sistema integrado de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015 y ambiental NTS ISO 14001:2015, aplicable en la unidad de sanidad avícola de la división de servicios veterinarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

A continuación, se presentan respuestas a las hipótesis formuladas en la investigación:

A) Hipótesis General

La sistematización de los aspectos de calidad y ambientales por medio del SIG podría permitir mejorar la prestación de servicios de la USA/DSV.

Respuesta: La sistematización de los aspectos de calidad y ambientales de los procesos mediante el SIG puede permitir a largo plazo una mejora en la prestación de servicios de la USA/DSV. La integración de los sistemas le permite a la USA/DSV gestionar eficazmente los aspectos de calidad y ambiente, mejorará la capacidad de reacción frente a nuevas necesidades y expectativas de las partes interesadas, mejora de la percepción e involucramiento del personal, mejora de la comunicación interna y externa de la organización. Según la norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad- fundamentos y vocabulario, un Sistema de Gestión es:

“Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr sus objetivos”

B) Hipótesis Específicas

- **La condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.**

Respuesta: la presente hipótesis es verificada puesto que, la condición actual de los aspectos de calidad permite la afección de la ejecución de los procesos, mediante el diagnóstico se evidencia la incidencia de la no calidad en la ejecución de los procesos, si bien es cierto que el porcentaje de indicadores de proceso, según los POA's revisados muestra cumplimientos superiores al 100% en su mayoría, estos indicadores no están orientados a la calidad del servicio ni formulados de manera que respondan a todos los procesos claves que ejecuta el sujeto de estudio.

En cuanto al liderazgo, se observó que el nivel de desempeño institucional es bajo con un porcentaje de 46.5%, un nivel medio del 34.6% y un nivel alto del 18.8%, a nivel específico la ejecución del POA fue el único indicador que obtuvo un porcentaje del 50% de aceptación en nivel alto, la asignación de roles, responsabilidades y autoridades son considerados por el personal entrevistado como nivel medio con un porcentaje del 50%, caso contrario en el indicador realización de revisión por la dirección su nivel de aceptación fue del 69% en nivel bajo.

Respecto a la variable concientización del talento humano, se observó un nivel medio con un valor del 42.0% y un 36 % como nivel bajo, dejando evidencia al sujeto de estudio el mayor compromiso que debe tomar la alta dirección en temáticas relacionadas a la toma de conciencia; respecto a la satisfacción del usuario, el sujeto de estudio obtuvo un nivel de satisfacción del 40.1% como Excelente, 29.8 % Muy bueno; 19.9% Bueno; 6.6% Regular y un 3.6% como Malo, en la variable de logro de objetivos, el porcentaje de actividades logradas, según los POA's representan un 100% en su mayoría, pero que al igual que los indicadores de procesos están formulados únicamente como acciones operativas en cumplimiento del eje Fomento a la competitividad y productividad de cadenas agroproductivas del POA de la DGG.

Por último, respecto a la variable reprocesos no existe evidencia objetiva documental para el desarrollo de estos indicadores, las acciones son tomadas de manera inmediata para que los productos y/o servicios puedan estar conforme con los requisitos.

En general se constató que existe retraso en los tiempos de entrega, bajo desempeño institucional en cuanto a liderazgo, toma de conciencia, insatisfacción del usuario, reprocesos, dificultades en la comunicación tanto interna como externa, entre otros aspectos, la condición actual de estos es evidente que afectan la ejecución de los procesos, ya que no existe una sistematización de los mismos, de manera que integren aparte de aspectos de calidad, aspectos ambientales que ayuden a eliminar las limitantes en la prestación de servicios por parte de la USA/DSV del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

- **El grado de cumplimiento de la USA/DSV del marco legal ambiental aplicable no supera el 50%.**

Respuesta: De acuerdo con los resultados obtenidos mediante el diagnóstico, esta hipótesis es refutada, ya que el cumplimiento de la USA/DSV del marco legal y reglamentario ambiental aplicable es del 60%, no obstante, no se cumple la totalidad de requisitos aplicables por parte de la Unidad como lo pide la NTS ISO 14001:2015 (SGA), pero el cumplimiento actual puede ser utilizado para una futura implementación del SGA.

Es importante señalar que, en cuanto al cumplimiento del marco legal ambiental, el sujeto de estudio dejó claro que en muchos requisitos de las leyes, reglamentaciones u normas el cumplimiento era completo y en otra proporción era cumplimiento parcial, debido a que no se puede asegurar el cumplimiento total.

Gracias al instrumento de medición, en la verificación del cumplimiento del marco legal, se observó que el Reglamento Técnico Salvadoreño RTS 13.03.01:14 Manejo de los Desechos Bioinfecciosos y la Norma salvadoreña obligatoria: emisiones atmosféricas fuentes móviles. NSO: 13.11.03: 01. Fueron las que presentaron mayor incidencia en cuanto a incumplimiento por el sujeto de estudio, según la investigación esto es debido a la falta de apoyo de otras áreas del ministerio, por falta de concientización, por falta de conocimiento de mismo sujeto de estudio, entre otras razones.

- **El 30% de los documentos de la USA/DSV se utilizará para el diseño del sistema integrado de gestión.**

Respuesta: De los resultados obtenidos mediante el diagnóstico, el cumplimiento de la USA/DSV de la Información Documentada a mantener y conservar del aspecto de calidad es de 39.5% con respecto a la exigida por el estándar NTS ISO 9001:2015 (SGC) y del aspecto ambiental es del 13% con respecto a la exigida por el estándar NTS ISO 14001:2015 (SGA), porcentajes que al ser unificados generan un promedio del 26.25% de ID para ser utilizado en el SIG.

De acuerdo a lo anterior, esta hipótesis es refutada, ya que, no se cumple con la documentación mínima requerida por ambos estándares, pero el cumplimiento actual puede utilizarse como insumo para una futura implementación del SIG, la lista de los documentos existentes que servirán para la propuesta del SIG, se presenta precisamente en el próximo capítulo del presente trabajo “Propuesta del SIG”.

Mediante la recolección de datos de los instrumentos diseñados en el marco metodológico el Trabajo de graduación dio respuesta a las hipótesis formuladas, posteriormente se procedió a elaborar el Capítulo IV de Propuesta del SIG.

3.13 Resumen de la investigación

A nivel de la macro variable “prestación de servicios” se realizó la investigación para obtener datos relevantes respecto a la ejecución de procesos operativos, aspectos propiamente de liderazgo, toma de conciencia, satisfacción del usuario, logro de objetivos y reprocesos, en la búsqueda de comprobar como la situación actual de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV; a nivel de la macro variable “marco legal ambiental aplicable” se realizó el estudio de los requisitos legales y reglamentarios ambientales que aplican propiamente al sujeto de estudio, y por ultimo a nivel de la macro variable “documentación” se verificó la información documentada de procesos existente, en referencia a la información mínima exigida por las normas de SG.

Lo anterior se realizó con el objetivo de dar respuesta a la pregunta de investigación formulada (planteamiento del problema) ¿Cómo sistematizar los aspectos de calidad y ambientales; aplicado en la prestación de servicios de la USA/DSV del MAG?”. A manera de resumen general de la situación de la USA/DSV, con base en la investigación desarrollada, se presenta a continuación, la *tabla 24* con los diferentes elementos que se evaluaron y el resultado de dicha evaluación y el resumen de los hallazgos que están directamente relacionados a las variables de investigación:

Tabla 24: Resumen de evaluación de la investigación

Variable	Componente a evaluar	% de cumplimiento
Diagnóstico Inicial	NTS ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad	27.50%
	NTS ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental	19.3%
Procesos Operativos	Porcentaje de indicadores de procesos	>100%*
Liderazgo	Ejecución del POA	Alto:50% Medio: 24% Bajo:26%
	Porcentaje de Cumplimiento del POA	>100%*
	Realización de Revisión por la Dirección/ Porcentaje de Cumplimiento de Revisión por la Dirección	Alto:5% Medio:26% Bajo:69%
	Establecimiento de Roles, Responsabilidades y Autoridades	Alto:5% Medio:50% Bajo:45%
Concientización del Talento Humano	Implementación de acciones orientadas a la toma de conciencia	Alto:22% Medio:42% Bajo:36%
Satisfacción del Usuario	Porcentaje de Satisfacción del Usuario	Excelente:40.1% Muy Bueno:29.8% Bueno:19.9% Regular:6.6% Malo:3.6%
Logro de Objetivos	Porcentaje de Actividades Logradas	>100%*
Reprocesos	Porcentaje de Reprocesos	0%
	Porcentaje de Servicios No Conforme	0%
Requisitos Legales Ambientales	Grado de Cumplimiento de Requisitos legales Ambientales	60%
Información Documentada	Información documentada a Mantener (ISO 9001:2015)	50.0%
	Información documentada a Conservar (ISO 9001:2015)	33.0%
	Información documentada a Mantener (ISO 14001:2015)	7.00%
	Información documentada a Conservar (ISO 14001:2015)	19.0%

*Datos según Documentos de la USA/DSV (POA's, Planes Operativos, Planes de Vigilancia y sus respectivos Informes)

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información obtenida en la investigación, se encuentra bastante limitada la evidencia de la inclusión de los aspectos de calidad y ambiente en la gestión organizacional, incluso bajo los requisitos de la Norma de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República en el aspecto de calidad, que como se ha mencionado con antelación guarda correspondencia con lo establecido en NTS ISO 9001:2015 (SGC), con relación al aspecto ambiental tampoco guarda correspondencia con el SINAMA el cual guarda correspondencia con lo establecido en NTS ISO 14001:2015.

A partir del análisis realizado en el diagnóstico se determinó el nivel de cumplimiento que presenta la USA/DSV, en el diagnóstico inicial del cumplimiento de normas de SG, se concluye que del total de 100% de los requisitos de la norma NTS ISO 9001:2015, obtuvo un 27.5% por lo que los aspectos de calidad no son abordados por la institución y de la norma NTS ISO 14001:2018 obtuvo un 19.3% evidenciando que la gestión ambiental en la institución no es retomada, se concluye que ambas normas están en nivel de madurez inicial, puesto que ambas normas no superan el 25.0% para considerarse en nivel básico en cuanto a la implementación de un SG.

De acuerdo a los resultados antes mencionados se identifica que las carencias en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental son grandes para la USA/DSV, lo cual es requerido un mayor compromiso y disponibilidad de la alta dirección, así como del personal en general de la institución.

Por otra parte, el resultado y análisis del cumplimiento legal en materia ambiental, se identificó con un porcentaje global del 60.0%, ya que el sujeto de estudio cuenta con una base documental en soporte papel y digital de los requerimientos legales a cumplir tanto en aspectos de calidad y ambiente, la mayoría del personal clave aun así no conozcan donde están establecidos los requisitos, artículos, numerales en las leyes, reglamentos, normas, etc., la Unidad, así como, la División de Servicios Veterinarios cumplen parcialmente con la mayoría de los requisitos legales, esto es debido a las directrices y lineamientos del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Se refleja en el instrumento información documentada a mantener y conservar, que para el aspecto de calidad no se han considerado el análisis del contexto o las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la USA/DSV, no se ha establecido una cultura de evaluación de la gestión y el desempeño institucional, se puede evidenciar lo anterior descrito mediante la falta de auditorías internas e inexistencia de evidencia de mejora continua.

Con respecto a la gestión del aspecto ambiental no se ha definido la estructura documental por parte de la USA/DSV tampoco ha sido incluido en la gestión de la institución como política, objetivos o planificación estratégica, aunque se identifica la disposición de la alta dirección para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental. La USA/DSV posee una base de información documentada del aspecto de calidad del 39.5% y del aspecto ambiental del 13% con respecto a lo solicitado en las dos normas de referencia tanto de NTS ISO 9001:2015 (SGC) y NTS ISO 14001:2015 (SGA), que pueden utilizarse para el SIG.

De manera concluyente a este capítulo, se establece que los resultados obtenidos durante el diagnóstico, se plantea el Capítulo IV con una propuesta de un diseño de Sistema Integrado de Gestión y un plan de acción, para lo cual se elabora documentación alineada con las necesidades de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios del MAG, de manera que pueda resultar práctico, eficaz y útil haciendo uso de la estructura de alto nivel que poseen las normas de gestión, esta estructura proporciona los pasos a seguir y así considerar la integración de los sistemas con los requisitos, procesos, procedimientos y formatos comunes para el sujeto de estudio.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DEL DISEÑO DEL SIG.

4.1 Introducción

Mediante los resultados obtenidos en el Capítulo III Diseño Metodológico, Diagnóstico y Resultados, se presenta la propuesta de un Sistema Integrado de Gestión para la Unidad de Sanidad Avícola del MAG, conforme al cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 SGC e ISO 14001:2015 SGA, mediante la investigación y conocimiento de la organización se logra incorporar documentación existente y adaptar los requisitos de las normas de referencia a la naturaleza de la dependencia.

El trabajo de investigación propone una guía para el diseño del Sistema Integrado de Gestión de las normas NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión Calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, haciendo uso de los resultados recopilados y analizados en el desarrollo del Capítulo III, con el objetivo de integrar los requisitos a partir de la estructura de alto nivel de ambas normas, establecidos en los criterios del 4 al 10. La propuesta se limita al cumplimiento de los objetivos del TG-MASIG y al alcance de actividades que se identificaron como acciones por tomar para el diseño del SGC y SGA de la USA/DSV.

4.2 Descripción de la propuesta del diseño

La propuesta del diseño del SIG, se planteó para que la Unidad de Sanidad Avícola la implemente cuando considere necesario y cuente con los recursos necesarios (humano, económico, tecnológico y tiempo) así como el apoyo de la alta dirección y la disponibilidad de todo el personal clave involucrado.

Esta propuesta se delimitó en cumplir los objetivos de la investigación, los cuales están alineados a las causas reales encontradas en la USA/DSV, para poder comprobar que ambos, objetivos y causas reales del problema, están relacionados, se identificaron acciones para el diseño del Sistema Integrado de Gestión, como resultado del diagnóstico realizado en el capítulo anterior, incluyendo: Política del SIG, objetivos, metodologías, procedimientos, instructivos, documentos, matrices y formatos, que aplican tanto para proporcionar una respuesta a las exigencias de las normas NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015, como a la prestación de los servicios de información que brinda la USA/DSV del MAG.

La propuesta contiene la planificación de diferentes actividades retomando todas las acciones identificadas en el diagnóstico de la investigación, en consideración a los requisitos de las normas identificadas ISO 9001:2015 SGC e ISO 14001:2015 SGA de las cuales de acuerdo con ello se detallan a continuación en la *tabla 25*, la relación existente entre los objetivos específicos de la investigación con las actividades desarrolladas para el diseño del Sistema Integrado de Gestión:

Tabla 25: Objetivos Específicos vs Actividades del SIG

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Objetivos específicos de la investigación	Actividades	Evidencia
1) Conocer como la condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.	Actividades del requisito 4: Se realizó un diagnóstico del nivel de cumplimiento de las NTS ISO 9001:2015, además de este se realizó también para la NTS ISO 14001:2015 y requisitos legales ambientales	Capítulo III- TG-MASIG
	Especificar la metodología para el análisis del contexto e identificación de las partes interesadas pertinentes considerando el impacto, influencia o capacidad de afectar a la institución y también que tengan la capacidad para crear riesgos y oportunidades mediante las decisiones o actividades	Procedimiento de análisis del contexto y partes interesadas pertinentes.
	Determinar el alcance del SIG	Manual del SIG
	Proponer mapa de procesos de primer nivel que integren los procesos clave.	Manual del SIG.
	Realizar la caracterización de los procesos, reflejando las entradas, salidas, sus respectivos indicadores, recursos, proveedores, usuarios, aspectos e impactos ambientales, roles y responsabilidades e información documentada, etc.	-Fichas de procesos. -Procedimiento de los Procesos
	Actividades de la cláusula 5: - Establecer responsabilidades que debe llevar a cabo la Alta dirección respecto al sistema de gestión para demostrar liderazgo y compromiso. -Documentar la Política de SIG. Actualizar Organigramas de manera que reflejen las responsabilidades acordes al SIG, según lo solicitado en las secciones 5.3 de ambas normas de referencia. Definir como la alta dirección considera el enfoque al cliente dentro del sistema de gestión. -Definir el enfoque al cliente de la organización con la consideración de riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar su satisfacción.	Manual del SIG.
	Identificar los recursos necesarios para el SIG en las fichas de los procesos que se realicen.	Fichas de procesos
	Actividades del requisito 6:	Manual del SIG.

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Objetivos específicos de la investigación	Actividades	Evidencia
	Actualizar y definir los objetivos de calidad y ambientales para el SIG.	
	Establecer metodología para las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades.	Procedimiento para la identificación de riesgos y oportunidades
	Actividades de la cláusula 7: Elaborar una propuesta de metodología para la detección de necesidades de capacitación, plan de formación, evaluación de desempeño, actualizar formatos de perfiles de puestos y otros formatos necesarios para evidenciar la competencia. Definir las competencias para el SIG.	-Manual del SIG - Procedimiento de formación de RRHH y toma de conciencia.
	Definir los mecanismos de comunicación interna y externa del SIG.	Manual del SIG
	Actividades de la cláusula 9: Revisar los elementos que se han considerado en las encuestas de satisfacción y cómo se da seguimiento a los resultados obtenidos.	Procedimiento de medición de satisfacción del cliente.
	Establecer metodología para llevar a cabo el proceso de auditorías internas a intervalos planificados y sus respectivas evidencias.	Procedimiento de Auditorías.
	Actividades de la cláusula 10: Definir metodología para el tratamiento de las no conformidades y establecer acciones correctivas.	Procedimiento acciones correctivas y no conformidades
2) Determinar la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable.	Actividades de la cláusula 6: Definir una metodología para la actualización de los aspectos ambientales	Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales.
	Establecer información documentada de los requisitos legales y otros requisitos aplicables.	Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales.
	Actividades de la cláusula 8: Incorporar donde aplique la perspectiva de Ciclo de vida del servicio.	Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales significativos.
	Definir los procesos necesarios sobre cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas, actualizar la información que ya provee la organización.	Evidencia: Procedimiento de respuesta ante emergencias
	Actualizar metodología para la evaluación y reevaluación de proveedores con la consideración de aspectos de calidad y ambiente.	Evidencia: Procedimiento de evaluación de proveedores y contratistas.
	Actividades de la cláusula 9 Establecer los mecanismos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos	Evidencia: Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales significativos

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Objetivos específicos de la investigación	Actividades	Evidencia
3) Conocer la documentación existente de los procesos de la USA/DSV.	Actividades de la cláusula 7: Establecer una estructura documental para el SIG y procedimiento actualizado para cumplir los requisitos de la sección 7.5 de las ambas normas de referencia, tomar en cuenta: formatos, procedimientos, codificación de documentos y responsables de seguimiento.	-Procedimiento de control de información documentada del SIG -Manual de Procesos, Procedimiento, documentos y Formatos.

Fuente: Elaboración Propia

Es de vital importancia especificar que la propuesta del diseño del SIG posee como principal propósito dar cumplimiento a los requisitos de las dos normas incluidas, aunque de forma conjunta es capaz de contribuir al cumplimiento de requisitos legales identificados en el Capítulo III, que no son responsabilidad únicamente de la Unidad de Sanidad Avícola, sino del MAG. En las *tablas 26 y 27* se presenta la relación entre algunos de los requisitos legales identificados en etapa diagnóstica y la documentación que colabora con su cumplimiento.

Tabla 26: Relación entre cumplimiento de NTCI específica para el MAG y la propuesta de SIG.

RELACIÓN ENTRE CUMPLIMIENTO DE NTCI ESPECÍFICA PARA EL MAG Y LA PROPUESTA DE SIG	
NTCI- MAG	Documento SIG
NORMAS RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL	
Integridad y Valores Éticos	No existe documentación
Compromiso con la Competencia	Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. Programa anual de formación y sensibilización del personal.
Estilo de Gestión	Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades.
Estructura Organizacional	Manual de Perfiles de Puestos.
Definición de Áreas de Autoridad, Responsabilidad y Relaciones de Jerarquía	
Políticas y Prácticas para la Administración del Capital Humano	Manual de Perfiles de Puestos. Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal.
Unidad de Auditoría Interna	Procedimiento de Auditoría Interna. Programa de Auditorías Internas. Plan de Auditoría interna.

RELACIÓN ENTRE CUMPLIMIENTO DE NTCI ESPECÍFICA PARA EL MAG Y LA PROPUESTA DE SIG	
NTCI- MAG	Documento SIG
NORMAS RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL	
NORMAS RELATIVAS A LA VALORACIÓN DE RIESGOS	
Definición de Objetivos Institucionales	Manual del Sistema Integrado de Gestión Matriz de Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
Planificación Participativa	Manual del Sistema Integrado de Gestión. Plan Operativo Anual. Planes de Acción.
Identificación de Riesgos	Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades. Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades
Análisis de Riesgos Identificados	
Gestión de Riesgos	
NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL	
Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos	Política del SIG. Manual del Sistema Integrado de Gestión.
Actividades de Control	Manual del Sistema Integrado de Gestión. Manual de procesos.
Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación	Proceso gestión de compras.
Definición de Políticas y Procedimientos sobre Activos	Procedimiento de Auditoría Interna. Proceso gestión de compras.
Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros	Procedimiento de Gestión de la Información Documentada del SIG. Lista Maestra de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión. Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión. Control de distribución de documentos.
Definición de Políticas y Procedimientos sobre Conciliación Periódica de Registros	
Definición de Políticas y Procedimientos sobre Rotación de Personal	Manual de Perfiles de Puestos.
Definición de Políticas y Procedimientos sobre Garantías o Cauiones	No existe documentación
Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información	Manual del Sistema Integrado de Gestión. Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos
Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles de Aplicación	

RELACIÓN ENTRE CUMPLIMIENTO DE NTCI ESPECÍFICA PARA EL MAG Y LA PROPUESTA DE SIG	
NTCI- MAG	Documento SIG
NORMAS RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL	
NORMAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
Adecuación de los Sistemas de Información y Comunicación	Matriz de comunicaciones internas y externas. Lista Maestra de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión. Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión. Procedimiento de Gestión de la Información Documentada del SIG.
Proceso de Identificación, Registro y Recuperación de la Información	
Características de la Información	
Efectiva Comunicación de la Información	
Archivo Institucional	
NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO	
Monitoreo sobre la Marcha	Seguimiento de Planes de Acción.
Monitoreo mediante Autoevaluación del Sistema de Control Interno	Procedimiento de Revisiones por la Dirección.
Unidad de Auditoría Interna	Procedimiento de Auditoría Interna. Programa de Auditorías Internas. Plan de Auditoría interna.
Control Externo Posterior	No existe documentación
Comunicación de los Resultados del Monitoreo	Informe de Revisión por la Dirección.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 27: Relación entre cumplimiento del SINAMA y la propuesta de SIG.

RELACIÓN ENTRE CUMPLIMIENTO DEL SINAMA Y LA PROPUESTA DE SIG	
SINAMA	Documento SIG
Planear	
Compromiso de la máxima autoridad	Procedimiento de Revisión por la Dirección
Coordinación entre la Unidad Ambiental y el Comité de Gestión Ambiental	Manual de Perfiles de Puestos
Diagnóstico de las instalaciones y levantamiento de información base	Matriz de aspectos e impactos ambientales.
Definición del alcance del PGAI	Manual del Sistema Integrado de Gestión.

RELACIÓN ENTRE CUMPLIMIENTO DEL SINAMA Y LA PROPUESTA DE SIG	
SINAMA	Documento SIG
Definición de objetivos, metas e indicadores ambientales	Manual del Sistema Integrado de Gestión. Matriz Política- Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
Definición de medidas ambientales	Matriz de aspectos e impactos ambientales.
Elaboración del documento del PGAI	Manual del Sistema Integrado de Gestión.
Validación interna del documento de PGAI	No existe documentación
Hacer	
Implementación institucional del PGAI	Manual del Sistema Integrado de Gestión.
Capacitar.	Programa anual de formación y sensibilización del personal.
Desarrollar acciones.	Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades. Procedimiento de Respuesta ante Emergencias
Establecer controles.	Plan Operativo Anual
Verificar	
Monitorear	Procedimiento de Revisiones por la Dirección.
Obtener resultados del seguimiento	Informe de Revisión por la Dirección.
Corregir desviaciones	Seguimiento de Planes de Acción.
Actuar	
Revisar el proceso.	Manual de Procesos (Fichas de Procesos)
Identificar mejoras.	Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.
Comunicar resultados.	Plan anual de reuniones sobre establecimiento de iniciativas de mejora.

Fuente: Elaboración Propia

El diseño del SIG cuenta con una cantidad representativa de documentación, por tal motivo para la presente propuesta, se han tomado en cuenta la cantidad existente que se consideró útil para ser incluida en el diseño del SIG (*ver tabla 28*), aunado a esto en la *tabla 29* se presenta la nueva documentación propuesta.

Tabla: 28: Documentación existente útil al SIG.

DOCUMENTACIÓN EXISTENTE ÚTIL AL SIG	
Código	Nombre del documento
IT-SAN 02	SELECCIÓN Y TOMA DE MUESTRAS EN AVES PARA MONITOREO DE ENFERMEDADES BAJO VIGILANCIA
P-SAN 03	MUESTREO EN AVES
P-SEV 12	CERTIFICACION PARA LA EXPORTACION DE POLLITA(OS) DE UN DIA
P-SAN 04	REGISTRO DE GRANJAS AVÍCOLAS
P-SEV 14	EVALUACION DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD, PARA GRANJAS AVICOLAS E INCUBADORAS
N/A	Plan de vigilancia epidemiológica anual
N/A	Plan Operativo anual
N/A	Manual de perfil de puestos

Fuente: Elaboración Propia**Tabla: 29:** Documentos nuevos del SIG

DOCUMENTOS NUEVOS DEL SIG	
Código	Nombre del documento
SIG-MSIG-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Manual del SIG)
SIG-I-PR-09-F01	Lista Maestra de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión
SIG-I-PR-09-F03	Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión.
SIG-M-02	Manual de procesos, procedimientos, documentos y formatos del SIG
SIG-I-PR-01-F01	Matriz de Partes Interesadas Pertinentes del SIG.
SIG-I-PR-01-F02	Matriz análisis de fortalezas y debilidades.
SIG-I-PR-01-F03	Matriz de análisis PESTLA
SIG-DOC-MP-01	Mapa de Procesos
SIG-P-01	Política del SIG
SIG-PyO-01	Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
SIG-MARO-DOC-01	Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades

DOCUMENTOS NUEVOS DEL SIG	
Código	Nombre del documento
SIG-GA-PR-02	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos
SIG-GA-PR-02-F01	Matriz de aspectos e impactos ambientales
SIG-GA-PR-03	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos
SIG-GA-PR-03-F01	Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos
SIG-GPC-01	Procedimiento Gestión de proveedores y contratistas
SIG-I-PR-06	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos
SIG-I-PR-05	Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia
SIG-I-PR-08	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
SIG-I-PR-08-F01	Matriz de comunicaciones internas y externas
SIG-I-PR-09	Procedimiento de control de Información Documentada del SIG
SIG-I-PR-09-F01	Lista Maestra de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión
SIG-GA-PR-20	Procedimiento de Respuesta ante Emergencias
SIG-I-PR-21	Procedimiento de Solicitud de Compras
SIG-I-PR-28	Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas
SIG-I-PR-28-F02	Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.
SIG-GC-PR-23	Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas.
SIG-I-PR-27	Procedimiento de Auditoría Interna
SIG-I-PR-29	Procedimiento de Revisiones por la Dirección
SIG-I-PR-28	Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas

Fuente: Elaboración Propia

Debido a la complejidad de los procesos y las diferentes actividades, es necesario evidenciar la planificación del SIG, estableciendo una política integrada, objetivos derivados de esta y los procesos implicados para que la institución este encaminada en la búsqueda de la mejora continua. Se deben elaborar procedimientos y documentados consistentes con los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015, con una política integrada establecida para que efectivamente en un futuro se implemente el SIG.

La documentación del SIG elaborada será la evidencia verdadera en la cual la institución se fundamenta para comprobar al usuario que efectivamente los procesos se están realizando con procedimientos y sistemas óptimos, y aumentar así el grado de confiabilidad de usuarios avicultores, es por ello, que la documentación es un factor muy importante y necesaria, para la investigación se desarrolló lo siguiente:

- **Manual del SIG:** Se describen los elementos principales y generales del SIG, así como la interacción con los procesos en la institución y la referencia a los documentos relacionados. Contiene información importante que la Unidad debe mantener, entre esta se encuentra: el alcance del SIG, los objetivos de calidad y ambientales, la política integrada, los procesos, mapas, estructura organizativa, entre otros.

- **Manual de procesos:** Este documento contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la USA/DSV, incluye la estructura organizativa, así como el mapa de proceso, la caracterización de estos y las fichas de proceso.

- **Indicadores:** Para cada uno de los procesos se propuso indicadores, esto permitirá conocer el desempeño de estos, lo cual servirá de información de entrada para la mejora de los procesos, esto se puede evidenciar en las fichas de procesos y los procedimientos de los procesos.

- **Mapa de procesos:** Se visualiza en representación gráfica y refleja la estructura configurada a partir de los procesos ya identificados y la interrelación que tienen entre ellos. Este compuesto por 3 tipos de procesos: Estratégicos, Operativos y de Apoyo. Se identifican cuáles son las entradas y salidas que necesita para poderse ejecutar.

- **Documento de caracterización de procesos:** La información que contiene un detalle de los procesos de una manera ordena y simplificada, esta incluye objetivo, alcance, responsabilidades, entradas, salidas, proveedores, cliente, indicadores, documentos de apoyo, infraestructura del proceso, matriz de riesgo y competencias. Las fichas de procesos elaboradas son todos los procesos de mapa de 1er nivel (estratégicos, misionales y de apoyo, abonando de una manera más detallada la caracterización de los procesos se presentan los procedimientos de los procesos misionales y de apoyo.

- **Procedimientos:** Se elaboraron 14 procedimientos los cuales describen de forma específica como llevar a cabo un proceso o una actividad. Se estableció una estructura con un formato para la unificación de la documentación, se incluyó al contenido: Cuadro de revisión y aprobación, Identificación (Título, código, versión, fecha de emisión, fecha de última revisión, páginas), un índice, cuadro destinatario (copia, destinatario, firma recepción y fecha), cuadro de elaborado, revisado y aprobado e información general como el objetivo, alcance, definiciones, referencias, desarrollo, anexos, matriz de registros y control de cambios.

En el procedimiento para el control de la documentación y los registros (SIG-PR-CDR-13), define la sistemática que establece como crear, modificar, elaborar y codificar la documentación del SIG, la manera de aprobarla y distribuirla, así como cualquier modificación o cambio que se realice. Se presenta un listado con la documentación requerida como propuesta de ejemplificación para el SIG (*ver tabla 30*).

- **Formatos:** Para los procedimientos establecidos se tiene un listado de formatos con su código para su identificación los cuales se elaboran con la intención de facilitar la comprensión del documento a cualquier empleado que lo requiera.

- **Registros:** De acuerdo con cada uno de los procedimientos elaborados, se determinó el detalle de los registros a utilizar para que a la USA/DSV del MAG les sirva como evidencia de cumplimiento de documentación ante cualquier tipo de auditoría de su funcionalidad.

4.3 Propuesta documental del SIG

Según la conceptualización del diseño del SIG, es necesario identificar los pilares fundamentales, para comprender como se interrelacionan sus elementos y lograr integrar aspectos de calidad y ambientales, así mismo visualizar que es un sistema que se fundamenta en la retroalimentación para lograr la mejora de este.

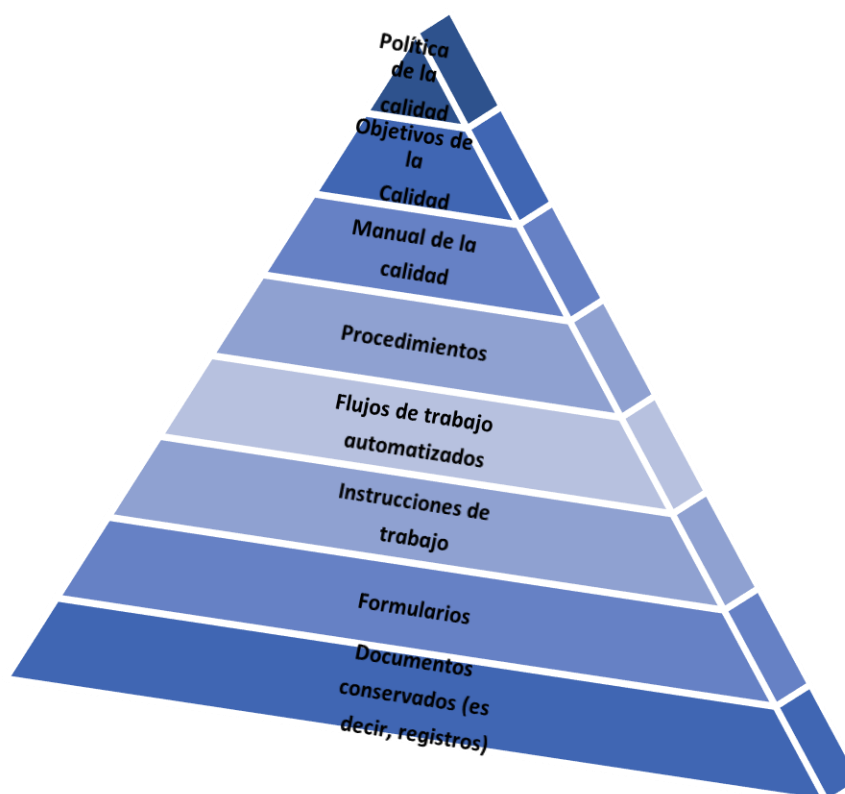
A través de la integración, la institución aprende a introducir criterios y requisitos comunes en sus procesos y sistemas, ahorrando esfuerzos, recursos y costos, buscando satisfacer al tiempo a todas las partes interesadas. Este enfoque integrador es posible debido a que las normas son compatibles entre sí, indicando la correspondencia entre cada requisito. En el *Apéndice 13* se determina la relación de apartados de las normas a integrar. En el proceso de diseño de la documentación se parte de una visión general del SIG, visión que se resume en el Manual.

Luego, se procede al diseño de los procedimientos, y se termina con el diseño de instrucciones y otros documentos que los soportan.

La importancia de la creación de documentos (manuales, procedimientos, instrucciones, etc): en gran medida está relacionado con el “conocimiento”, pero no exclusivamente, y por ello aparece diferenciado. Por un lado, estarían todos los documentos que contienen directrices para el funcionamiento de la organización y sus procesos (manuales, procedimientos, instrucciones, planes, etc.) y por otro los documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de las actividades realizadas en los procesos, denominados comúnmente registros.

La primera tipología de documentos formaría parte del conocimiento de la organización, mientras que la segunda (registros) en gran parte sería consecuencia de la aplicación de ese conocimiento, de ahí la diferenciación. Este elemento se podría representar mediante una pirámide estratificada por bloques de documentos (*ver figura 13*)

Figura 13: Pirámide documental de un sistema de gestión



Fuente: Elaboración propia, retomado de Norma ISO 10013:2021 (p.13)

Para la codificación de los documentos, se utilizó una clasificación estandarizada, a fin de unificar el idioma, de tal manera que cuando se refieren a un documento se interprete de igual manera para todos lo que lo consulten.

Se detalla a continuación un ejemplo de la codificación para los documentos propuestos

Documento							Formato			
SIG	-	Xx	-	PR	-	01	-	F	-	01

Donde: **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
 xx: GA (Gestión Ambiental) ó GC (Gestión de Calidad),
 cuando aplique.
 PR: Procedimiento o manual
 01: Correlativo de documento
 F: Formato
 01: Correlativo de formato

En la *tabla 30* se presenta un listado de documentación requerida para el diseño del Sistema Integrado de Gestión, como propuesta de ejemplificación para USA, el manual del SIG se presenta en este capítulo y los procedimientos elaborados se detallan en el *Apéndice 15*.

Tabla 30: Propuesta documental para el SIG en la Unidad de Sanidad Avícola del MAG

Relación documental propuesta con requisitos de normas de referencia			
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMAS DE REFERENCIA	
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
SIG-I-PR-01	Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas.	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F01	Matriz de Partes Interesadas Pertinentes del SIG.	4.1, 4.2	4.1, 4.2
SIG-I-PR-01-F02	Matriz análisis de fortalezas y debilidades.	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F03	Matriz de análisis PESTLA	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F04	Matriz de análisis 5 Fuerzas de Porter	4.1	4.1

Relación documental propuesta con requisitos de normas de referencia			
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMAS DE REFERENCIA	
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
SIG-I-PR-01-F05	Matriz resumen amenazas y oportunidades.	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F06	Matriz cuestiones internas y externas	4.1	4.1
SIG-MSIG-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Manual del SIG)	4.3, 6.1, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 8.1	4.3, 6.1, 6.11, 6.1.2, 6.2, 6.2.1, 8.1
SIG-MPP-02	Manual de Perfiles de Puestos	5.1, 7.1.2	5.1
SIG-P-01	Política del SIG	5.2, 5.2.1, 5.2.2	5.2
SIG-PO-01	Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.	5.2, 5.2.1, 5.2.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2,	5.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2,
SIG-MPP-02	Manual de Perfiles de Puestos	5.3	5.3
SIG-PRGA-02-F03	Programas de Gestión Ambiental	-	6.1.4
SIG-GA-PR-02	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos	-	6.1.2
SIG-GA-PR-02-F01	Matriz de aspectos e impactos ambientales	-	6.1.2
SIG-GA-PR-03	Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos	-	6.1.3, 9.1.2
SIG-GA-PR-03-F01	Matriz Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos	-	6.1.3, 9.1.2
SIG-PC-02	Matriz Planificación de cambios del Sistema Integrado de Gestión.	6.3	-
SIG-GPC-01	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas	7.1, 7.1.1	7.1
SIG-I-PR-06	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos	7.1.3	-
SIG-GC-IT-01	Instructivo de mantenimiento y limpieza automóviles para viajes de campo.	7.1.4	-
SIG-I-PR-05	Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia	7.1.6, 7.3	7.3
SIG-I-PR-05-F01	Programa anual de formación y sensibilización del personal.	7.1.6	-
SIG-I-PR-09-F05	Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión.	7.1.6	-

Relación documental propuesta con requisitos de normas de referencia			
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMAS DE REFERENCIA	
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
SIG-I-PR-04	Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal	7.2	7.2
SIG-I-PR-05-F01	Programa anual de formación y sensibilización del personal	7.2	7.2
SIG-I-PR-08	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	7.4	7.4, 7.4.1, 7.4.2,
SIG-I-PR-08-F01	Matriz de comunicaciones internas y externas	7.4	7.4, 7.4.1, 7.4.2,
SIG-I-PR-09	Procedimiento de control de Información Documentada del SIG	7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2.	7.5, 7.5.1, 7.5.3
SIG-I-PR-09-F01	Lista Maestra de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión	7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2.	7.5, 7.5.1, 7.5.3
SIG-I-PR-09-F03	Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión.	7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2.	7.5, 7.5.1, 7.5.3
SIG-I-PR-09-F04	Control de distribución de documentos.	7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2.	7.5, 7.5.1, 7.5.3
SIG-M-02	Manual de procesos, procedimientos, documentos y formatos del SIG	8.1	8.1
SIG-I-PR-30	Procedimientos de control operacional, seguimiento y medición.	8.1	8.1
SIG-I-PR-22	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas	8.2.1	-
SIG-GC-PR-10	Instructivo para gestión de Solicitudes de servicios	8.2.1, 8.2.3,	-
SIG-GC-PR-11-F02	Bitácora ingreso de datos del usuario	8.2.3, 8.2.4	-
SIG-I-PR-31	Procedimiento revisión de requisitos del servicio	8.2.3	-
SIG-I-PR-21	Procedimiento de Solicitud de Compras	8.4.1, 8.4.3	-
SIG-I-PR-22	Procedimiento gestión de proveedores y contratistas	8.4.1	-
SIG-I-PR-22-F01	Listado de proveedores y contratistas Aprobados	8.4.1	-
SIG-GC-PR-16	Procedimiento Evaluación de Bioseguridad	8.5, 8.5.1	-
SIG-GC-PR-25	Procedimiento Gestión de la Seguridad de la Información	8.5, 8.5.1	-
SIG-GC-PR-11-F01	Bitácora de actividad de granjas	8.5.2	-

Relación documental propuesta con requisitos de normas de referencia			
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMAS DE REFERENCIA	
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
SIG-GC-PR-14	Procedimiento de Control de Propiedad del Usuario	8.5.3, 8.5.4	-
SIG-GC-PR-11-F03	Seguimiento de funcionamiento de granjas	8.5.5	-
SIG-GC-PR-11-F01	Registro de Granjas	8.5.6	-
SIG-I-PR-16-F01	Base de datos digital de granjas en funcionamiento.	8.6	-
SIG-I-PR-28	Procedimiento Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas	8.7	-
SIG-I-PR-28-F01	Control de No Conformidades y Acciones correctivas.	8.7	--
SIG-I-PR-28-F02	Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.	8.7	
SIG-GA-PR-20	Procedimiento de Respuesta ante Emergencias		8.2
SIG-M-02-FP	Fichas de Caracterización de Procesos	9.1, 9.1.1,	9.1, 9.1.1,
SIG-GC-PR-23	Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas.	9.1.2	-
SIG-DOC-AC	Actas de reuniones sobre análisis y evaluación de datos e información	9.1.3	-
SIG-I-PR-27	Procedimiento de Auditoría Interna	9.2 , 9.2.1, 9.2.2,	9.2 , 9.2.1, 9.2.2,
SIG-I-PR-27-F01	Programa de Auditorías Internas	9.2.2	9.2.2,
SIG-I-PR-27-F02	Plan de Auditoría interna	9.2.2	9.2.2,
SIG-I-PR-29	Procedimiento de Revisiones por la Dirección	9.3, 9.3.1, 9.3.2,	9.3
SIG-I-PR-29-F01	Informe de Revisión por la Dirección	9.3.3	9.3
SIG-I-PR-29-F02	Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.	9.3.3	9.3
SIG-DOC-ACRD	Acta reunión por la dirección.	9.3.3	9.3
SIG-I-PR-28	Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas	10.1	10.1
SIG-I-PR-28-F01	Control de No Conformidades y Acciones correctivas.	10.2	10.2
SIG-I-PR-28-F02	Matriz de seguimiento de Acciones	10.2	10.2
SIG-DOC-ACRMC	Actas de reuniones de mejora continua	10.3	10.3

Fuente: Elaboración Propia

Tomando en cuenta la estructura documental antes detallada en la *figura 13* , los documentos están de manera general agrupados en el Manual del SIG, Manual de Procesos, procedimientos, instructivos y formatos del SIG (SIG-M-02), propuestos en el presente trabajo de graduación, se aclara que los formatos utilizados son los existentes en el Ministerio de Agricultura y Ganadería, el cual se solicitó utilizarlos debido a que son los vigentes, a continuación a manera de ejemplificación los investigadores desarrollaron los siguientes documentos de la propuesta:

Procedimientos de Procesos Operativos o Misionales:

- Gestión de Solicitudes de Inscripción de Granjas
- Visitas y Monitoreo
- Emisión de Constancias y Certificados de Exportación

Procedimientos de Procesos de Apoyo

- Gestión de Compras
- Gestión de Recursos Humanos
- Mantenimiento de infraestructura
- Servicios de tecnología de información

También se proponen otros procesos propios del SIG, de Gestión Ambiental y Gestión de Calidad haciendo un total de 13 procedimientos, cabe recalcar que, de los procesos del mapa de primer nivel, se elaboran todas las fichas de proceso para dejar una base a la USA/DSV, para plantear la demás documentación del SIG.

A continuación, se presenta, el Manual del sistema integrado de gestión que contiene la propuesta de diseño del SIG según la NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental, aplicable en la USA/DSV del MAG. En el *Apéndice 15* se muestran las fichas de procesos, procedimientos, documentos y formatos del SIG, SIG-M-02, ambos documentos se han elaborado, respetando el formato establecido por el sujeto de estudio.

4.4 Manual del SIG



MINISTERIO
DE AGRICULTURA
Y GANADERÍA

**Ministerio de Agricultura y Ganadería
División de Servicios Veterinarios
Unidad de Sanidad Avícola**

**SIG-MSIG-01
MANUAL DEL SISTEMA
INTEGRADO SEGÚN NTS ISO
9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD Y NTS ISO
14001:2015 SISTEMA DE
GESTION AMBIENTAL**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 1 de 39

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO SEGÚN NTS ISO 9001:2015 SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD Y NTS ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTION
AMBIENTAL DE LA UNIDAD DE SANIDAD AVICOLA DEL MINISTERIO DE
AGRICULTURA Y GANADERIA.**

	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 2 de 39

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DEL SIG

El Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), en la búsqueda de la mejora de sus procesos ejecutados por la Unidad de Sanidad Avícola, presenta este manual del SIG, en el cual se determinan los compromisos, actividades y roles, que darán lugar a la homogenización de sus operaciones, pretendiendo el logro de la satisfacción del usuario en armonía con la dimensión ambiental. El objeto principal del presente manual es servir como guía para el correcto desempeño del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola del MAG y evidenciar la forma en la que se ha dado cumplimiento a las normas de referencia NTS ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, NTS ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

1.2 ANTECEDENTES

El Ministerio de Agricultura y Ganadería de El Salvador fue creado en 1946, mediante Decreto N° 134, es una institución estatal que formula y ejecuta políticas que promueven el desarrollo sustentable agrícola, pecuario, forestal, pesquero y acuícola, la seguridad y soberanía alimentaria de El Salvador. De acuerdo con estas responsabilidades descritas la USA/DSV, identifica la necesidad de implementar un sistema integrado de gestión, por medio del cual se establecen los procesos técnicos y administrativos necesarios para el logro de sus actividades asegurando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes en los aspectos de calidad y ambiente.

1.3 POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Política del SIG de la USA/DSV brinda un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos en materia de gestión de calidad y ambiente. Con ella se pretende sensibilizar al talento humano y a su vez crear un sentido de pertinencia en la búsqueda del logro de objetivos

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 3 de 39

de la Unidad, también se declara el compromiso que se tiene con el SIG a sus partes interesadas pertinentes. La política se detalla a continuación:



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE AGRICULTURA
Y GANADERÍA

La Unidad de Sanidad Avícola del MAG expresa su compromiso con la satisfacción del usuario mediante la prestación efectiva de sus servicios, a través, de procesos que sirven como mecanismos especializados que permiten verificar la calidad de los productos avícola producidos, importados o exportados por el país, así como con la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación, el uso de energía renovable y la implementación de cambios en los procesos que minimicen los impactos ambientales mediante el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Nuestra política del Sistema Integrado de Gestión permite el establecimiento de objetivos institucionales correspondientes al alcance establecido, y conforme a ello, nos comprometemos con:

- A. Propiciar la protección del medio ambiente y a su vez la prevención de la contaminación generada como producto de nuestras actividades, esto a través, de la valoración de los aspectos e impactos ambientales significativos y la consiguiente toma de acciones;
- B. Identificar y cumplir los requisitos legales y otros requisitos relacionados tanto de calidad como ambiente, mediante el análisis de contextos y partes interesadas pertinentes;
- C. Mantener disponible y comunicada la política con las partes interesadas pertinentes tanto internas como externas a la institución.
- D. La búsqueda de la mejora continua del SIG;

Para dar el debido cumplimiento de los objetivos y metas del SIG la USA/DSV

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 4 de 39

1.4 OBJETIVOS DEL SIG

Conforme con la política del Sistema Integrado de Gestión, se plantean los siguientes objetivos:

- 1) Aumentar la protección del medio ambiente mediante la prevención de la contaminación.
- 2) Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos en materia de calidad y Ambiental;
- 3) Aumentar la satisfacción del usuario por medio de la mejora continua de los procesos;

2. REFERENCIAS

- NTS ISO 14001:2015
- UNE 66177:2005
- Norma de control interno de la corte de cuentas de la república para el Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- Sistema nacional de gestión del medio ambiente (SINAMA)

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 Alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

3.2 Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

3.3 auditoría proceso: sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 5 de 39

3.4 Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.

3.5 competencia: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

3.6 Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

3.7 Impacto ambiental: cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

3.8 Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

3.9 Requisitos legales y otros requisitos: requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir.

3.10 Riesgos y oportunidades: efectos potenciales adversos (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades).

3.11 Contratar externamente: establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Unidad de Sanidad avícola/DSV, determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes a su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos del SIG de calidad y ambiental. Por ello, la Unidad realiza el análisis de contexto tanto interno como externo a través del Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas (SIG-I-PR-01); por medio del cual

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 6 de 39

se modifican las Matrices PESTLA (SIG-I-PR-01-F03) (*Ver Anexo 1*), FODA (SIG-I-PR-01-F02) (*Ver Anexo 2*), SIG-I-PR-01-F05) y Fuerzas de Porter (SIG-I-PR-01-F04) (*Ver Anexo 3*), conforme a las necesidades organizacionales.

Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas, de forma anual mediante la revisión por la dirección o al suceder algún cambio donde se vea afectado el Sistema Integrado de Gestión.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Unidad de Sanidad avícola/DSV, identifica las necesidades y expectativas correspondientes a las partes interesadas pertinentes al SIG de calidad y ambiental a través del Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas (SIG-I-PR-01) por medio del cual se modifica la Matriz de partes interesadas pertinentes (SIG-I-PR-01-F01) (*Ver Anexo 4*).

Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas, de forma anual mediante la revisión por la dirección o al suceder algún cambio donde se afecte al Sistema Integrado de Gestión.

4.3 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE AMBIENTE.

El alcance del sistema integrado de gestión de la Unidad de Sanidad avícola/DSV aplica únicamente para la Unidad e incluye los estándares NTS ISO 9001:2015 (SGC) y NTS ISO 14001:2015 (SGA); todos los procesos de la Unidad que se llevan a cabo en la sede Centro Agropecuario El Matazano, Cantón Matazano, Soyapango, S.S. forman parte del SIG, también se han considerado las necesidades y expectativas del usuario, proveedores, contratistas, y otras partes interesadas, así como los requisitos legales y reglamentarios en la dimensión ambiental y de igual forma en calidad.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 7 de 39

Las no aplicabilidades del SIG son las correspondientes a los requisitos:

- Diseño y desarrollo de los productos, numeral 8.3 no está contemplado dentro del sistema de gestión de la calidad ya que la USA/DSV no realiza investigación de nuevos servicios;
- Recursos de seguimiento y medición, numeral 7.1.5 de la norma NTS ISO 9001:2015, ya que los servicios que brinda la Unidad no requieren la utilización de equipos que se les exija trazabilidad.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD Y DE AMBIENTE

La USA/DSV establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, incluyendo los procesos y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015.

4.4.1 ENFOQUE DE PROCESOS

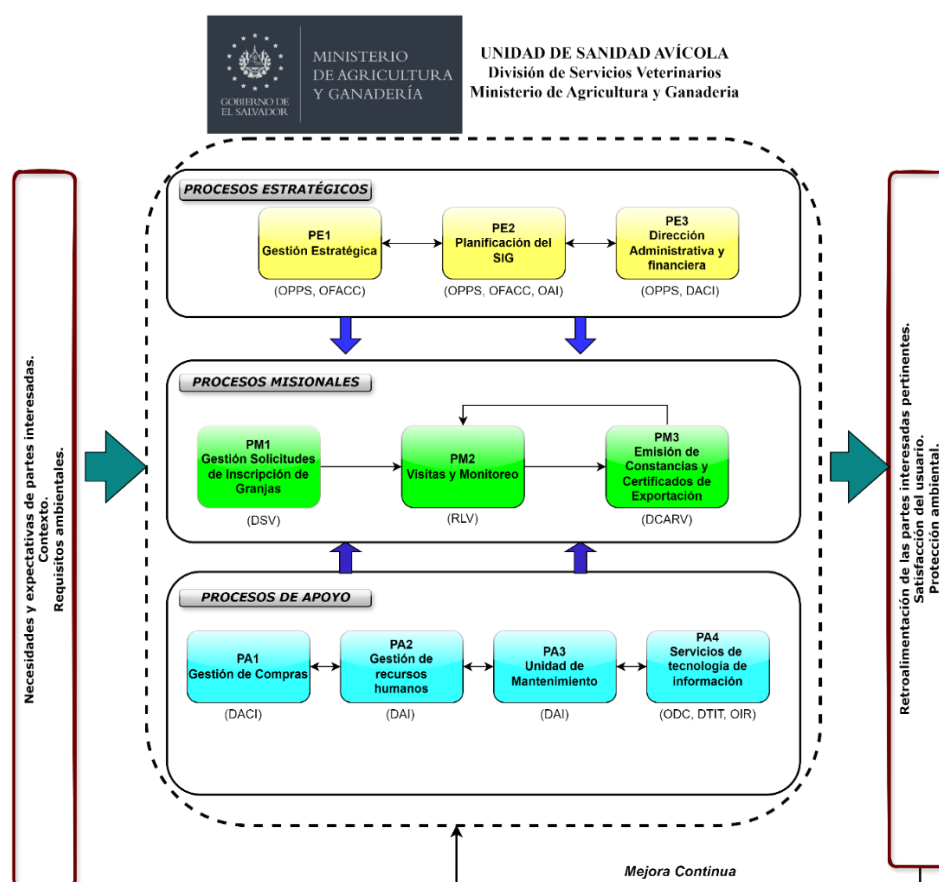
La USA/DSV mantiene un enfoque a procesos en sus actividades institucionales, lo que permite la interacción dinámica de sus procesos, al igual que las dependencias interrelacionadas. La interacción de los procesos se presenta gráficamente en el Mapa de procesos, donde se representan los procesos esenciales para llevar a cabo la prestación de los servicios de la USA/DSV.

El Mapa de procesos se divide en tres categorías:

- Procesos estratégicos:** Ejecutados por altos mandos administrativos incluido el gestor del SIG, mediante los cuales planifican, administran y mejoran el SIG. Los procesos que componen este nivel son: Gestión estratégica, Planificación del SIG y Dirección administrativa y financiera.
- Procesos Misionales:** Representan la actividad de la institución, en ellos se ve reflejada la cadena de valor de la prestación de sus servicios. Son el eje de la operación en la

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01 Revisión: 0 Fecha de emisión: Agosto 2024 Páginas: 8 de 39
---	--	---	--

- C. organización y reúnen las exigencias de todas las partes interesadas desde la óptica de gestión de calidad y ambiental. Los procesos que componen este nivel son: Gestión Solicitudes de Inscripción de Granjas, Visitas y Monitoreo, Emisión de Constancias y Certificados de Exportación.
- D. Procesos de apoyo: Aportan valor al servicio desde los diferentes soportes que ayudan a la Unidad para operar de acuerdo con las necesidades requeridas. Los procesos que componen este nivel son: Gestión de compras, Gestión de RRHH, Unidad de Mantenimiento, Servicios de tecnologías de la información.

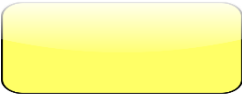
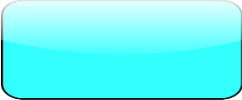
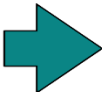


Fuente: Mapa de Procesos Nivel 1 del SIG (SIG-DOC-MP-01)

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 9 de 39

Los procesos dan inicio al considerar como insumo de entrada las necesidades y expectativas de partes interesadas, contexto organizacional y requisitos ambientales, como elementos de planificación y determinación del riesgo del SIG, y finaliza con retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, satisfacción del usuario y protección ambiental.

Simbología utilizada:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Proceso Estratégico
	Proceso Misional
	Proceso de Apoyo
	Entradas y salidas

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección de la USA/DSV, representada por la Dirección de Servicios Veterinarios, demuestra liderazgo y compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, mediante las siguientes acciones:

- a) Asume la responsabilidad y obligación del rendimiento de cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 10 de 39

- b) Se asegura que se establezcan tanto la política como los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, estableciendo la compatibilidad con el contexto y la dirección estratégica de la Unidad;
- c) Se asegura de la integración de los requisitos del SIG en los procesos de negocios de la Unidad por medio de las bases de licitación para procesos de compras y/o adquisiciones, así como también de las alianzas estratégicas y/o convenios con otras instituciones ya sea al interior o exterior del país;
- d) Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos en el que hacer institucional;
- e) Se asegura de que los recursos necesarios para el SIG estén disponibles con la previa planificación y estimación anual incluida en la petición de presupuesto;
- f) Comunica la importancia de una gestión integrada eficaz y conforme con los requisitos del SIG, a sus partes interesadas pertinentes tanto internas como externas;
- g) Se asegura de que el SIG logre los resultados previstos, por medio del seguimiento del comportamiento de los indicadores de desempeño establecidos;
- h) Se compromete, dirige y apoya al talento humano, para contribuir a la eficacia del SIG;
- i) Promueve la mejora continua, por medio de la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- j) Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.1 ENFOQUE AL CLIENTE

El SIG de la USA/DSV realiza el abordaje de los requisitos del usuario por medio de mecanismos implementados regularmente el Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas (SIG-GC-PR-23).; por otra parte, se realiza una valoración de forma

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 11 de 39

anual o cuando el SIG sufra algún cambio por medio de los diferentes procesos y matrices establecidas en los requisitos 4.1 y 4.2, los aspectos que se analizan son los siguientes:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DEL SIG

La alta dirección establece, implementa y mantiene:

Una Política (SIG-P-01) del SIG apropiada al propósito y contexto de la USA/DSV apoyando su dirección estratégica, la cual a su vez propone un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del SIG, incluyendo un compromiso con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables tanto en materia de calidad como ambiental.

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DEL SIG

La política del SIG (SIG-P-01) en la USA/DSV:

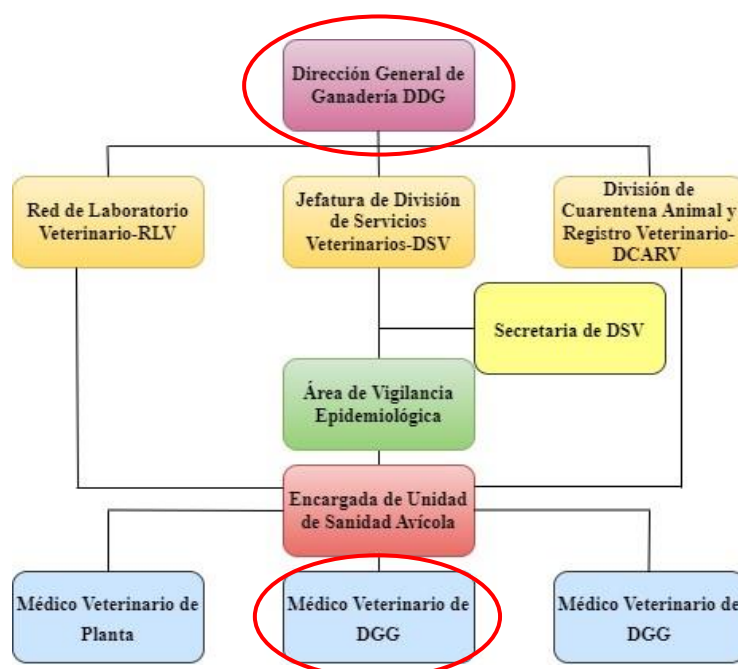
- Está disponible en el lobby, el comedor de empleados, auditorium y sala de juntas colocada en forma de afiches. También se mantiene como información documentada;
- Se comunica, se entiende y se aplica dentro de la Unidad por medio del programa de formación y sensibilización del talento humano, establecido mediante el Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia (SIG-I-PR-05)
- Se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes tanto internas como externas en la página web oficial del MAG.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 12 de 39

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la USA/DSV, esto para, asegurar que el SIG es conforme con los requisitos de la NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015, que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del SIG y las oportunidades de mejora, promover el enfoque al cliente en toda la USA/DSV y mantener la integridad del SIG al planificar e implementar los cambios.

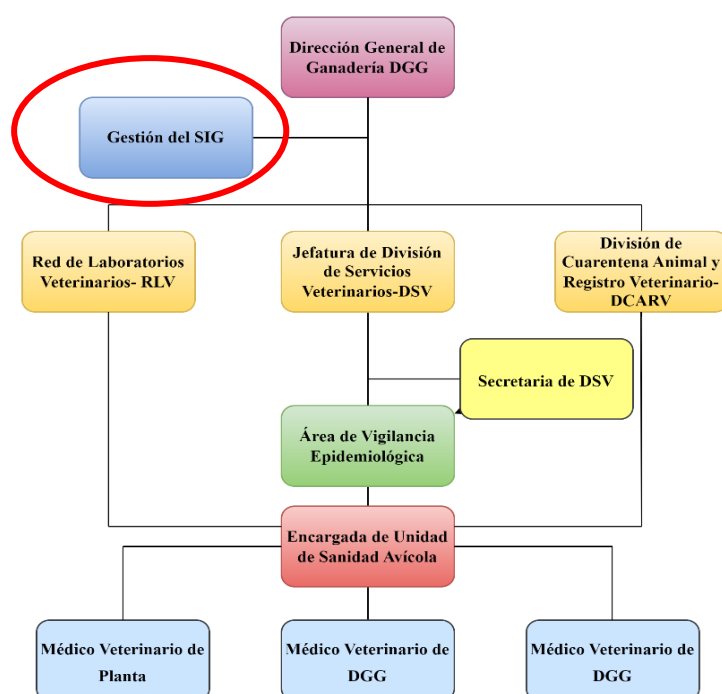
A continuación, se presenta el organigrama de la Dirección General de Ganadería del MAG de la cual es dependencia la USA/DSV.



Fuente: Elaboración propia

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 13 de 39

Se muestra la propuesta para el SIG con la gestión integrada al organigrama que depende directamente de la Dirección General de Ganadería del MAG de la cual es dependencia la USA/DSV.



Fuente: Elaboración propia

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1 GENERALIDADES

La USA/DSV durante la planificación del SIG, considera el contexto de la organización y las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes por medio del Procedimiento

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 14 de 39

para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas (SIG-I-PR-01), así también los riesgos y oportunidades, con el fin de asegurar que el SIG pueda lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevención o reducción de los efectos no deseados y lograr la mejora continua.

Se planifican acciones para abordar los riesgos y oportunidades, se implementan acciones en los procesos del SIG y se evalúa la eficacia de estas acciones mediante la Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades (SIG-MRO-DOC-01).

6.1.2 ASPECTOS AMBIENTALES

La USA/DSV define dentro del alcance del SIG la determinación de los aspectos ambientales de sus actividades y sus impactos ambientales asociados desde una perspectiva de ciclo de vida, tomando en cuenta los cambios, incluidas las actividades o servicios nuevos o modificados, así como también, las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.

La USA/DSV determina los aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante la Matriz de aspectos e impactos ambientales según los procesos realizados; también comunica los aspectos ambientales significativos en la Unidad. Se mantiene información documentada sobre los Aspectos Ambientales la cual se ha establecido en la Matriz de aspectos e impactos ambientales SIG-GA-PR-02-F01 (*Ver apéndice 14*) y un Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos SIG-GA-PR-02.

6.1.3 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

La USA/DSV determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales; también determina cómo estos requisitos aplican a la Unidad, de igual forma, tiene en cuenta estos requisitos cuando se establece, implemente, mantenga y

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 15 de 39

mejore continuamente el SIG por medio del Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos SIG-GA-PR-03 y la Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos SIG-GA-PR-03-F01.

6.1.4 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES

La USA/DSV planifica la toma de acciones para abordar sus aspectos ambientales significativos, sus requisitos legales y otros requisitos, así como también, sus riesgos y oportunidades identificados esto mediante las matrices y procedimientos expuestos en los numerales 6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3. La Unidad de igual forma planifica la manera de integrar e implementar las acciones en los procesos, evalúa la eficacia de estas acciones considerando sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros y operacionales.

6.2 OBJETIVOS DEL SIG Y SU PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La USA/DSV ha establecido Objetivos estratégicos en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SIG, los objetivos son coherentes con la política del SIG, son medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, son objeto de seguimiento, son pertinentes para la conformidad de los servicios y para el aumento de la satisfacción del usuario, se comunican y se actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.

Se ha establecido la Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG-PO-01) la cual contiene, qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuando finaliza y forma de evaluación de resultados.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Los cambios realizados en el SIG de la USA/DSV son planificados considerando los propósitos, las consecuencias potenciales, la integridad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Esta información se encuentra disponible en la Matriz Planificación de cambios del Sistema Integrado de Gestión. (SIG-PC-02).

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 16 de 39

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

La USA/DSV determina los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y lo que se necesita de los proveedores externos.

7.1.2 PERSONAS

La USA/DSV determina y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema integrado de gestión establecido en su Manual de Perfiles de Puestos (SIG-MPP-02) y el adecuado funcionamiento, control de sus procesos y monitorea del desempeño mediante el Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia (SIG-I-PR-05)

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La USA/DSV determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr así la conformidad se sus servicios por medio del Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos (SIG-I-PR-06).

Para dar cumplimiento a este requisito, se apoya de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI), la Unidad de Mantenimiento Institucional (SIG-DOC-MP-01) y del Departamento de Tecnologías de la información (SIG-DOC-MP-01).

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La USA/DSV determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios. Para lograrlo se apoya del Manual de Perfiles de Puestos (SIG-MPP-02) y el Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia (SIG-I-PR-05).

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 17 de 39

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Gestión de Calidad)

Los recursos de seguimiento y medición están fuera del alcance del SIG, ya que, las actividades que realiza la USA/DSV no requieren la utilización de equipo donde se exija trazabilidad.

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La USA/DSV, determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y lograr la conformidad sus servicios son:

- Leyes, Reglamentos, Normas y demás documentos de carácter oficial y de obligatorio cumplimiento para la USA/DSV.
- Documentación relacionada con el SIG según competa.
- Conocimiento técnico veterinario.
- Procesos y Procedimientos internos tanto de los servicios como del SIG.

Los conocimientos se mantienen disponibles de acuerdo con su necesidad mediante el Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia (SIG-I-PR-05). Al enviar personal a capacitaciones en el extranjero la USA/DSV incorpora la propagación de la formación en el Programa anual de formación y sensibilización del personal (SIG-I-PR-05-F01).

7.2 COMPETENCIA

La USA/DSV determina las competencias requeridas para las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SIG de calidad y ambiental, dicha información esta descrita en el Manual de Perfiles de Puestos (SIG-MPP-02), la evaluación del currículum vitae, examen psicológico y de conocimientos se realiza por medio del Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (SIG-I-PR-04) y el Programa anual de formación y sensibilización del personal (SIG-I-PR-05-F01) se define conforme a las necesidades de capacitación y sensibilización identificadas necesarias para la correcta implementación del SIG tanto en la evaluación anual y con las nuevas contrataciones.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 18 de 39

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La USA/DSV establece los mecanismos necesarios para que el talento humano se concientice acerca de la política y objetivos del SIG, los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados con las actividades de la USA/DSV, su contribución a la eficacia del sistema, al igual que los beneficios de la mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos esto a través del Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia (SIG-I-PR-05). Las acciones implementadas para la toma de conciencia son la colocación de la política en puntos estratégicos de la institución, la inducción inicial de las nuevas contrataciones, breves reuniones matutinas una vez por semana para la socialización de la política y objetivos y el establecimiento del Programa anual de formación y sensibilización del personal (SIG-I-PR-05-F01).

7.4 COMUNICACIÓN

La USA/DSV establece, implementa y mantiene las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG de calidad y ambiental mediante el procedimiento de Comunicación Interna y Externa (SIG-I-PR-08) y la Matriz de comunicaciones internas y externas (SIG-I-PR-08-F01), que incluye:

- Qué comunicar
- Cuando comunicar
- A quién comunicar
- Cómo comunicar
- Responsable de la comunicación

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 19 de 39

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El SIG de calidad y ambiental de la Unidad de Sanidad avícola del MAG, incluye la información documentada establecida por la NTS ISO 9001:2015 (SGC) y NTS ISO 14001:2015 (SGA), de igual forma se han establecido por parte de la Unidad:

- Manual del sistema integrado
- Procedimientos
- Política
- Registros
- Legislación
- Formatos e instructivos.

Los documentos del SIG tanto internos como externos se han recopilado en la Lista Maestra de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG-I-PR-09-F01) y la Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión (SIG-I-PR-09-F03). La creación, actualización y control de la información documentada interna se realiza a través del Procedimiento de control de Información Documentada del SIG (SIG-I-PR-09), donde se establece el mecanismo para la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La División de Servicios Veterinarios, realiza la Planificación, implementación y control de la Unidad de Sanidad avícola, a través del Plan Operativo Anual (POA), para dar cumplimiento de los requisitos para la provisión de los servicios mediante:

- La determinación de los requisitos para los servicios según el SIG;

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 20 de 39

- El establecimiento de criterios para: los procesos y la aceptación de los servicios;
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios;
- La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios del SIG;
- La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión.

El POA de la DGG es planificado de acuerdo a los medios correspondientes al presupuesto anual asignado a la Unidad por la DACI, a través, de fondos públicos.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (Gestión de Calidad)

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La USA/DSV comunica a los usuarios la información relativa del servicio al momento de iniciar un nuevo proceso o trámite, se explica el procedimiento a seguir según sea el trámite por realizar, esta información se encuentra definida en los procesos misionales dentro del Manual de procesos y procedimientos (SIG-M-02). La USA/DSV obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; mediante encuestas realizadas a los usuarios al haber dado por finalizado el trámite.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos para la prestación de servicios están definidos en los procesos misionales de la institución especificados en el Manual de procesos y procedimientos (SIG-M-02) y de igual forma en el Instructivo para gestión de Solicitudes de servicios (SIG-GC-PR-10).

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La USA/DSV asegura su capacidad de cumplimiento de los requisitos para los servicios que presta en el sector avícola, realiza la revisión de los requisitos legales aplicables y los

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 21 de 39

determinados por la institución antes de proporcionar los servicios, lo anterior es realizado por medio del Procedimiento revisión de requisitos del servicio (SIG-I-PR-31) en el cual se establece el mecanismo previo a realizar para la prestación de los servicios, de esto se conserva información documentada.

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La USA/DSV, asegura la gestión de los cambios en los requisitos para la prestación de sus servicios en el sector avícola por medio del Procedimiento revisión de requisitos del servicio (SIG-I-PR-31), también documenta los cambios e informa a las partes interesadas pertinentes por medio del Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas (SIG-I-PR-01) modificadas y reflejadas según aplique en la Matriz de partes interesadas pertinentes (SIG-I-PR-01-F01).

8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (Gestión Ambiental)

La USA/DSV establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia, incluyendo, situaciones de emergencia reales para lo cual poseen el Procedimiento de Respuesta ante Emergencias (SIG-GA-PR-20). De lo anterior se mantiene información documentada.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este requisito no se encuentra contemplado dentro del alcance del SIG, ya que, la USA/DSV no realiza el proceso investigativo correspondiente al diseño y desarrollo de nuevos servicios y productos.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE (Gestión de Calidad)

La USA/DSV se asegura que sus servicios suministrados externamente son conformes a las especificaciones establecidas en las bases de licitación y/o contratación (dependerá de la

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 22 de 39

naturaleza de la compra) de las órdenes de compra con la posterior revisión del solicitante del bien y/o servicio. El proceso de compras y la selección de los proveedores externos es realizada por la Dirección de Adquisiciones y Compras Institucionales (DACI) del MAG, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y tomando en cuenta la Ley de compras públicas (SIG-I-PR-21). La USA/DSV, realiza la evaluación de sus proveedores externos, por medio de su capacidad para proporcionar productos y servicios de acuerdo con lo establecido en las bases de contratación (SIG-I-PR-22).

El administrador de contrato se asegura de la conformidad de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (Gestión de Calidad)

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

La USA/DSV, implementa los servicios al sector avícola de forma controlada, como las descritas a continuación:

- La disponibilidad de información que brinda las especificaciones del servicio a prestar y los requerimientos que para ello se necesitan.
- Seguimiento y medición del servicio mediante la retroalimentación de Encuestas de Satisfacción de Clientes posterior a la finalización de su trámite o servicio, Auditorías Internas y Revisión por la Dirección.
- La implementación de actividades de seguimiento y control en las etapas de los procesos y/o tramites, verificando que se cumplen los criterios para el control de sus salidas y criterios de aceptación.
- El uso de infraestructura y el entorno adecuados para la operación de sus procesos, entre ellas instalaciones físicas, equipo tecnológico, insumos de oficina, mobiliario, etc.
- Designación de personal competente (SIG-MPP-02)

	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 23 de 39

- Implementación de acciones para prevenir los errores humanos (SIG-M-02)
- Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega (SIG-M-02)

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La USA/DSV durante la ejecución de sus procesos posee una etapa de verificación de los entregables del servicio para corroborar que estos cumplan con los requisitos y especificaciones solicitadas y requeridas, dichas etapas se encuentran los procesos misionales incluidos en el manual de procesos (SIG-M-02). De lo anterior conserva información documentada.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La USA/DSV cuida la propiedad perteneciente a los clientes entre ellos los datos personales de los representantes y procesos, así como, de los servicios que a cada organización se les brinda. Con respecto a proveedores y contratistas externo también se guarda la información en la base de datos institucional en forma de Listado de proveedores y contratistas aprobados (SIG-I-PR-22-F01).

8.5.4 PRESERVACIÓN

La USA/DSV preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, durante los procesos de inscripción de granjas, emisión de los certificados y constancias se procede a la revisión del contenido para verificar que cuente con los requerimientos exigidos para su utilización. Lo anterior se encuentra establecido en los procesos misionales (SIG-M-02).

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La USA/DSV cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con sus servicios, considerando:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 24 de 39

- Los requisitos legales y reglamentarios;
- Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios;
- La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios;
- Los requisitos del cliente;
- La retroalimentación del cliente.

Posterior a la finalización del proceso se procede a realizar el Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas (SIG-GC-PR-23). La USA/DSV dispone de la Satisfacción del cliente y quejas como retroalimentación del SIG.

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

La USA/DSV, revisa y controla los cambios para la prestación de sus servicios según sea necesario para asegurarse de la conformidad de los requisitos. De lo anterior descrito se conserva información documentada.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (Gestión de Calidad)

La USA/DSV, implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de sus servicios antes de la liberación al usuario. La USA/DSV posee su mecanismo de control interno mediante el cual la jefatura de la Unidad realiza la revisión de los documentos previo a la liberación mediante el formato establecido para la verificación (SIG-M-02). De lo anterior se conserva información documentada que incluye, evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (Gestión de Calidad)

La USA/DSV, se asegura que las salidas que no son conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 25 de 39

servicios. Lo anterior también aplica a los servicios no conforme detectados durante o después de la prestación de los servicios. En el Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas (SIG-I-PR-28), se establece el mecanismo para el control de las salidas no conformes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

La USA/DSV, establece el mecanismo para dar seguimiento, medición y analizar el SIG e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora, según corresponda para asegurar resultado validos:

- De acuerdo con la conformidad de los servicios.
- Garantizando la conformidad del SIG.
- Al evaluar el desempeño y la eficacia del SIG.

De lo anterior planteado de conservar información documentada.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Gestión de Calidad)

La USA/DSV, realiza la obtención de la retroalimentación mediante la percepción del usuario conforme al cumplimiento de sus necesidades y expectativas, la Unidad determina los métodos para obtener la retroalimentación, y lo realiza por medio del Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas (SIG-GC-PR-23).

9.1.2 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (Gestión Ambiental)

La USA/DSV, se encarga de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos, mediante del Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos (SIG-GA-PR-03) mediante

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 26 de 39

el cual se actualiza la Matriz identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos (SIG-GA-PR-03-F01)

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La USA/DSV, se encarga de analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- La conformidad de los servicios prestados por la USA/DSV;
- El grado de satisfacción del usuario;
- El desempeño ambiental.
- El desempeño y la eficacia del SIG;
- La planificación del SIG se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejoras del SIG.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

La USA/DSV, lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SIG:

- Es conforme con los requisitos propios de la organización para el SIG y los requisitos de NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015.
- Se implementa y mantiene eficazmente.

Para la implementación de las auditorías internas la USA/DSV estableció el mecanismo por medio del Procedimiento de Auditoría Interna (SIG-I-PR-27).

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 27 de 39

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la Dirección se celebra de forma anual para la revisión del SIG de calidad y Ambiental, asegurando así, su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la USA/DSV. La revisión por la dirección se realiza mediante del Procedimiento de Revisiones por la Dirección (SIG-I-PR-29).

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La USA/DSV, determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del usuario, aumentando su satisfacción. Mediante:

- La mejora de la prestación de servicios de certificados de exportación e inscripción de grajas para el cumplimiento de requisitos, considerando necesidades y expectativas.
- Corregir, previene o reduce efectos no deseados.
- La mejora del desempeño y la eficacia del SIG.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La USA/DSV, reacciona ante las no conformidades y toma acciones para controlarlas y corregirlas, de igual forma hace frente a las consecuencias, esto a través de la evaluación de las necesidades de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otro servicio; para ello realiza:

- 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; implementa cualquier acción necesaria;
- Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 28 de 39

- Si lo considera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;

Lo anterior descrito es establecido por la USA/DSV en el Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas (SIG-I-PR-28).

10.3 MEJORA CONTINUA

La USA/DSV, realiza la mejora continua del SIG mediante el análisis de la eficacia, a través, del cumplimiento de la política y objetivos del SIG, análisis de contexto de la institución, auditorías internas, acciones correctivas, revisión por la dirección y comportamiento de los indicadores de desempeño.

11. MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN

La documentación se detalla en tres niveles, tal como se muestra a continuación:

- **Manual del Sistema Integrado de Gestión (Nivel A):** Incluye el alcance del SIG, los detalles de cualquier exclusión y su justificación, procedimientos documentados, con referencia a ellos, y descripción de los procesos y sus interacciones.
- **Procedimientos (Nivel B):** Los procedimientos documentados hacen referencia a instrucciones de trabajo define cómo se desarrollan las actividades realizadas en la institución. Las instrucciones de trabajo aplican a las tareas dentro de cada función.
- **Instrucciones de trabajo y otros documentos (Nivel C):** Concretan y detallan actividades del SIG, como instrucciones de trabajo y especificaciones técnicas.

12. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015

A continuación, se muestra la matriz de cumplimiento de los requisitos establecidos en NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 29 de 39

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMAS DE REFERENCIA	
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
SIG-I-PR-01	Procedimiento para análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas.	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F01	Matriz de Partes Interesadas Pertinentes del SIG.	4.1, 4.2	4.1, 4.2
SIG-I-PR-01-F02	Matriz análisis de fortalezas y debilidades.	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F03	Matriz de análisis PESTLA	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F04	Matriz de análisis 5 Fuerzas de Porter	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F05	Matriz resumen amenazas y oportunidades.	4.1	4.1
SIG-I-PR-01-F06	Matriz cuestiones internas y externas	4.1	4.1
SIG-MSIG-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Manual del SIG)	4.3, 6.1, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 8.1	4.3, 6.1, 6.11, 6.1.2, 6.2, 6.2.1, 8.1
SIG-MPP-02	Manual de Perfiles de Puestos	5.1, 7.1.2	5.1
SIG-P-01	Política del SIG	5.2, 5.2.1, 5.2.2	5.2
SIG-PO-01	Matriz Política-Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.	5.2, 5.2.1, 5.2.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2,	5.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2,
SIG-MPP-02	Manual de Perfiles de Puestos	5.3	5.3
SIG-PRGA-02-F03	Programas de Gestión Ambiental	-	6.1.4
SIG-GA-PR-02	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos	-	6.1.2
SIG-GA-PR-02-F01	Matriz de aspectos e impactos ambientales	-	6.1.2
SIG-GA-PR-03	Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos	-	6.1.3, 9.1.2
SIG-GA-PR-03-F01	Matriz Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos	-	6.1.3, 9.1.2

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 30 de 39

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMAS DE REFERENCIA	
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
SIG-PC-02	Matriz Planificación de cambios del Sistema Integrado de Gestión.	6.3	-
SIG-GPC-01	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas	7.1, 7.1.1	7.1
SIG-I-PR-06	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos	7.1.3	-
SIG-GC-IT-01	Instructivo de mantenimiento y limpieza automóviles para viajes de campo.	7.1.4	-
SIG-I-PR-05	Procedimiento de Formación de RRHH y Toma de Conciencia	7.1.6, 7.3	7.3
SIG-I-PR-05-F01	Programa anual de formación y sensibilización del personal.	7.1.6	-
SIG-I-PR-09-F05	Registro de inducción del Sistema Integrado de Gestión.	7.1.6	-
SIG-I-PR-04	Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal	7.2	7.2
SIG-I-PR-05-F01	Programa anual de formación y sensibilización del personal	7.2	7.2
SIG-I-PR-08	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	7.4	7.4, 7.4.1, 7.4.2,
SIG-I-PR-08-F01	Matriz de comunicaciones internas y externas	7.4	7.4, 7.4.1, 7.4.2,
SIG-I-PR-09	Procedimiento de control de Información Documentada del SIG	7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2.	7.5, 7.5.1, 7.5.3
SIG-I-PR-09-F01	Lista Maestra de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión	7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2.	7.5, 7.5.1, 7.5.3
SIG-I-PR-09-F03	Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión.	7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2.	7.5, 7.5.1, 7.5.3
SIG-I-PR-09-F04	Control de distribución de documentos.	7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2.	7.5, 7.5.1, 7.5.3

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 31 de 39

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMAS DE REFERENCIA	
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
SIG-M-02	Manual de procesos, procedimientos, documentos y formatos del SIG	8.1	8.1
SIG-I-PR-30	Procedimientos de control operacional, seguimiento y medición.	8.1	8.1
SIG-I-PR-22	Procedimiento de Gestión de proveedores y contratistas	8.2.1	-
SIG-GC-PR-10	Instructivo para gestión de Solicitudes de servicios	8.2.1, 8.2.3,	-
SIG-GC-PR-11-F02	Bitácora ingreso de datos del usuario	8.2.3, 8.2.4	-
SIG-I-PR-31	Procedimiento revisión de requisitos del servicio	8.2.3	-
SIG-I-PR-21	Procedimiento de Solicitud de Compras	8.4.1, 8.4.3	-
SIG-I-PR-22	Procedimiento gestión de proveedores y contratistas	8.4.1	-
SIG-I-PR-22-F01	Listado de proveedores y contratistas Aprobados	8.4.1	-
SIG-GC-PR-16	Procedimiento Evaluación de Bioseguridad	8.5, 8.5.1	-
SIG-GC-PR-25	Procedimiento Gestión de la Seguridad de la Información	8.5, 8.5.1	-
SIG-GC-PR-11-F01	Bitácora de actividad de granjas	8.5.2	-
SIG-GC-PR-14	Procedimiento de Control de Propiedad del Usuario	8.5.3, 8.5.4	-
SIG-GC-PR-11-F03	Seguimiento de funcionamiento de granjas	8.5.5	-
SIG-GC-PR-11-F01	Registro de Granjas	8.5.6	-
SIG-I-PR-16-F01	Base de datos digital de granjas en funcionamiento.	8.6	-
SIG-I-PR-28	Procedimiento Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas	8.7	-
SIG-I-PR-28-F01	Control de No Conformidades y Acciones correctivas.	8.7	--

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 32 de 39

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMAS DE REFERENCIA	
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
SIG-I-PR-28-F02	Matriz de seguimiento de Acciones correctivas.	8.7	
SIG-GA-PR-20	Procedimiento de Respuesta ante Emergencias		8.2
SIG-M-02-FP	Fichas de Caracterización de Procesos	9.1, 9.1.1,	9.1, 9.1.1,
SIG-GC-PR-23	Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y gestión de quejas.	9.1.2	-
SIG-DOC-AC	Actas de reuniones sobre análisis y evaluación de datos e información	9.1.3	-
SIG-I-PR-27	Procedimiento de Auditoría Interna	9.2, 9.2.1, 9.2.2,	9.2, 9.2.1, 9.2.2,
SIG-I-PR-27-F01	Programa de Auditorías Internas	9.2.2	9.2.2,
SIG-I-PR-27-F02	Plan de Auditoría interna	9.2.2	9.2.2,
SIG-I-PR-29	Procedimiento de Revisiones por la Dirección	9.3, 9.3.1, 9.3.2,	9.3
SIG-I-PR-29-F01	Informe de Revisión por la Dirección	9.3.3	9.3
SIG-I-PR-29-F02	Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.	9.3.3	9.3
SIG-DOC-ACRD	Acta reunión por la dirección.	9.3.3	9.3
SIG-I-PR-28	Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas	10.1	10.1
SIG-I-PR-28-F01	Control de No Conformidades y Acciones correctivas.	10.2	10.2
SIG-I-PR-28-F02	Matriz de seguimiento de Acciones	10.2	10.2
SIG-DOC-ACRMC	Actas de reuniones de mejora continua	10.3	10.3

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 33 de 39

13. ANEXOS

Anexo 1: Matrices PESTLE (SIG-I-PR-01-F03)

Factores	Cuestiones Externas	Oportunidad	Amenaza
Político	Cambio de Gobierno de El Salvador		x
	Decretos o leyes aprobados por AL	x	
	Concentración de poder en el gobierno central		x
	Relaciones y convenios con otros países	x	
Económico	Cambio de moneda		x
	Deuda pública por COVID-19		x
	Desempleo		x
	Aumento de salario mínimo	x	
	Aumento de canasta básica		x
Social	Importancia del gobierno actual hacia medios de comunicación y publicidad	x	
	Impacto en Salud del personal de los laboratorios a raíz de la pandemia COVID-19		x
Tecnológico	Acceso de maquinaria, equipos, instrumentos para actividades de monitoreo	x	
	Inversión en nuevas tecnologías de información	x	
	Uso de herramientas tecnológicas de plataforma virtual para las Unidades de la DSV.	x	
	Adquisición de software especializado	x	
Legal	Centralización de compras (UACI)		x
	Ley Bitcoin		x
	Cumplimiento de Requisitos Legales	x	
Ecológico	Manejo de desechos sólidos, Bioinfecciosos y Químicos	x	
	Impacto ambiental por consumo energético	x	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 34 de 39

Anexo 2: Matriz FODA (SIG-I-PR-01-F02)

	Fortalezas Lo que la USA/DSV hace bien		Debilidades Desempeño deficiente o Carencia	
Cuestiones Internas	1	Personal con experiencia técnica	1	Comunicación efectiva
	2	Trabajo en equipo , compañerismo.	2	Resistencia al cambio
	3	Alto espíritu de solidaridad	3	Edificio no modernizado
	4	Buen servicio al cliente	4	Procesos están documentados
	5	Seguimiento completo de resultados fuera	5	Planificación de procesos
	6	Baja rotación de personal	6	Fomentación de filosofía y valores institucionales
	7	Capacitaciones continuas	7	Comunicación entre áreas
	8	Existencia de presupuesto específico para las actividades del laboratorio y USA/DSV.	8	Lento proceso de desembolso de efectivo para compra de insumos de laboratorio y USA/DSV
	9		9	Mantenimiento General (tardío ó faltante)
Cuestiones Externas	Oportunidades Factores que se podrían aprovechar a favor de la USA/DSV		Amenazas Factores que representan un peligro o un inconveniente para la USA/DSV	
	1	Decretos o leyes aprobados por AL	1	Proveedores Únicos
	2	Relaciones y convenios con otros países	2	Ley Bitcoin
	3	Importancia del gobierno actual hacia medios de comunicación y publicidad	3	Procesos engorrosos de devolución y/o cambio de insumos por parte de proveedores
	4	Acceso de maquinaria, equipos, instrumentos para la USA/DSV	4	Centralización de compras (UACI)
	5	Inversión en nuevas tecnologías de información	5	Impacto en Salud del personal de la USA/DSV a raíz de la pandemia COVID-19
	6	Uso de herramientas tecnológicas de plataforma virtual para la USA/DSV	6	Aumento de canasta básica
	7	Adquisición de software especializado	7	Desempleo
	8	Cumplimiento de Requisitos Legales	8	Deuda pública por COVID-19
	9	Manejo de desechos sólidos, Bioinfecciosos y Químicos	9	Cambio de moneda
	10	Conciencia del Impacto ambiental por consumo energético	10	Concentración de poder en el gobierno central

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 35 de 39

Anexo 3: Fuerzas de Porter (SIG-I-PR-01-F04)

5 Fuerzas de Porter			Oportunidades	Amenaza
1. El poder de negociación de los clientes (Usuarios)	1	Potenciales Clientes Particulares (existentes)	x	
	2	Nuevas Exigencias de Usuarios	x	
	3	Usuarios Fidelizados	x	
	4	Usuarios Disgustados	x	
	5	Nuevos Clientes Particulares	x	
2. El poder de negociación de los proveedores	1	Nuevos suministrantes	x	
	2	Proveedores con equipos de laboratorio de alta calidad	x	
	3	Proveedores Únicos		x
	4	Respuesta tardía ante validación de garantías de equipos		x
	5	Ausencia de Ofertantes de insumos de laboratorio		x
3. La amenaza de nuevos competidores entrantes	1	N/A	--	
4. La amenaza de nuevos productos sustitutivos	1	N/A	--	
	2	N/A	--	
5. La rivalidad entre los competidores	1	N/A	--	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 36 de 39

Anexo 4: Matriz de partes interesadas pertinentes (SIG-I-PR-01-F01)

Partes Interesadas	Requisitos		Impacto o Influencia				Mecanismo de Seguimiento y Revisión de Necesidades y Expectativas
	Necesidades	Expectativas	ESTRATÉGICO	SERVICIO	REGULACIÓN	PROCESO ORGANIZACIONAL	
Externas	1. Usuarios	Usuarios:	X	X			-Constancias y Certificados entregados -Solicitudes de Constancias de Inscripción de Granjas y Certificados de Exportación -Certificados emitidos. -Control y Tratamiento de Quejas -Encuestas de Satisfacción al Cliente
		-Ser Prioridad -Resultados Confiables -Conocer los procesos relacionados con el cliente -Envío de resultados a tiempo de Constancias de Inscripción de Granjas y Certificados de Exportación (cuando aplique)					
		USA/DSV:					
		-Que cumplan con todos los requisitos de ingreso de solicitudes -Respeten los tiempos de entrega de Resultados según el orden en que fueron monitoreados en campo.					
	2. Proveedores	Proveedores	X	X	X		Evaluación y selección de proveedores de acuerdo a sus especificaciones
		-Contratación de los servicios de mantenimiento. -Compra de equipos. -Revisión de áreas para la instalación de equipo. -Compra de insumos para tomas de muestras en Granjas					
		USA/DSV:					
		-Mantenimiento de equipos en campo. -Solución ante el surgimiento de quejas. -Coordinación para programación de mantenimiento. -Capacitación de manejo de software o hardware de los equipos -Asesoramiento en compra de insumos.					
		Gobierno	X		X		

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 37 de 39

Partes Interesadas	Requisitos		Impacto o Influencia				Mecanismo de Seguimiento y Revisión de Necesidades y Expectativas
	Necesidades	Expectativas	ESTRATÉGICO	SERVICIO	REGULACIÓN	PROCESO ORGANIZACIONAL	
3. Gobierno	-Asamblea, actualización de datos, requisitos o parámetros que pudieran ser incluidos en reformas de ley o sus reglamentos u otra información útil para la toma de decisiones de estado -Ministerio de hacienda, comunicación oportuna de las necesidades financieras del laboratorio.	-Asamblea, información oportuna, real y comprobable. -Ministerio de hacienda, entrega de documentación correcta en forma y contenido.					Correspondencia enviada a través del ministro de salud.
	USA/DSV:	USA/DSV:					
	-Que sus necesidades financieras sean consideradas dentro de los presupuestos designados para el MAG	-Recursos legales que aseguren la estabilidad del laboratorio en el tiempo. -Aprobación de líneas presupuestarias a la brevedad posible.					
4. Entes Regulatorios	Ente	Ente					-Programa y Plan de Auditoría -Informes de Auditorías -Actas de Reunión. -Correspondencia entre ambas partes (Correos Electrónicos)
	-Cumplimiento por parte de la USA/DSV de requisitos legales. -Que la información brindada por la USA/DSV sea oportuna y clara	-Que exista un compromiso por la USA/DSV con los SG en el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables. -Aporte de la USA/DSV en el participación de los comités regulatorios.			X		
	USA/DSV:	USA/DSV:					
	-Flexibilidad por parte de los entes regulatorios en temas de auditorías, supervisiones. -Que exista una retroalimentación con la USA/DSV para la búsqueda de la mejora continua	-Cumplimiento de planificación de visitas de entes regulatorios -Que las evaluaciones sean objetivas y acordes a la legislación vigente.					

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 38 de 39

Partes Interesadas		Requisitos		Impacto o Influencia				Mecanismo de Seguimiento y Revisión de Necesidades y Expectativas
		Necesidades	Expectativas	ESTRATÉGICO	SERVICIO	REGULACIÓN	PROCESO ORGANIZACIONAL	
Internas	5. Trabajadores	Trabajadores	Trabajadores	X	X	X	X	-Evaluaciones de Desempeño. -Funciones y Responsabilidades -Planes de Capacitación. -Contratos del Personal. -Diagnóstico de clima laboral.
		-Seguridad y protección en el Trabajo. -Salarios Justos. -Acceso a información. -Bienestar y Estabilidad Laboral -Contar con capacitación constante. -Existencia de comunicación entre áreas internas. -Ser tomados en cuenta. -Equipos Necesarios para el desarrollo de las Actividades	-Satisfacción y motivación - Desarrollo profesional y personal - Desempeño laboral y ambiental sin riesgos en las personas seguridad y estabilidad profesional -Protección de sus datos -Horas de trabajo de ley -Mejores Prestaciones -Vacaciones -Aumento de sueldo					
		Médicos Veterinarios:	USA/DSV:					
		-Cumplimiento de metas. -Jefatura Eficiente y Eficaz. -Jefatura con alta Competencia. -Personal Administrativo eficiente y eficaz. -Agilización de Procesos. -Menores tiempos para ingreso y registro de muestras. -Contar con personal capacitado. -Médicos Veterinarios eficientes y eficaces. -Optimización del tiempo en monitoreos de campo. - Médicos Veterinarios con alto grado de Resolución de problemas. -Personal Auxiliar eficiente y eficaz. -Personal que optimice recursos.	-Reducción de costes. -Aumento de la Productividad -Excelente manejo de empleados.(Jefaturas) -Enfocados en la mejora continua. -Personal Ético y objetivo. -Trabajo en equipo. - Que el personal sepa el uso de Nuevas tecnologías para reducción de tiempos en los procesos. -Personal comprometido con la Unidad y/o la División - Médicos Veterinarios éticos y objetivos. - Personal dispuesto a aprender.					

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola/DSV	Código: SIG-MSIG-01
			Revisión: 0
			Fecha de emisión: Agosto 2024
			Páginas: 39 de 39

Partes Interesadas		Requisitos		Impacto o Influencia				Mecanismo de Seguimiento y Revisión de Necesidades y Expectativas
		Necesidades	Expectativas	ESTRATÉGICO	SERVICIO	REGULACIÓN	PROCESO ORGANIZACIONAL	
6. Alta Gerencia	Dirección	Dirección	X				-Asignación Oficial de presupuesto. -Informe de Revisión por la dirección. -Monitoreo de Indicadores.	
	- Productividad de la USA/DSV. -Efectividad de la USA/DSV. -Aprobación del presupuesto adecuado. -Adaptación de la USA/DSV a nuevas disposiciones.	-Logro de metas y objetivos establecidos para de la USA/DSV -Flexibilidad para la adquisición de competencias.						
	USA/DSV:	USA/DSV:						
	-Recursos económicos suficientes. -Dirección administrativa. -Consolidación sistemática de las áreas. -Desarrollo de eficiencia y eficacia en los procesos	-Aprovechamiento económico para los proyectos. -Directrices a seguir en los procesos. -Implementación del trabajo en colaboración sistemática de todas las áreas de la USA/DSV. -Infraestructura Física y máquinas adecuadas al trabajo que se realiza. -Insumos necesarios y suficientes para la totalidad de las actividades de campo realizadas por de la USA/DSV.						

14. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción

4.5 Plan de Acción de implementación del SIG

La implementación del Sistema Integrado de Gestión propuesto en el trabajo de graduación propone un plan de acción, en el cual se describen las etapas, actividades, tiempo y recursos, responsables, con las que la USA/DSV puede implementar y ejecutar.

1) Objetivo del plan

Establecer los lineamientos para la implementación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental, propuesto en este trabajo de graduación, para la Unidad de Sanidad avícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

2) Alcance del plan

El presente plan de implementación de Sistema Integrado de Gestión es una propuesta, fundamentada en las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015, para la Unidad de Sanidad avícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

3) Resultados esperados

Al ser implementado el presente Plan, se estiman los siguientes resultados:

- La sensibilización del talento humano y dar inicio a la implementación.
- Formación de competencias en el talento humano de la Unidad sobre el SIG
- Valoración de la documentación del SIG.
- Realización de Auditorías Internas
- Realización de la revisión por la dirección

4) Metodología del proyecto a desarrollar

Para la implementación del Sistema Integrado de Gestión se plantean: las competencias, la documentación, el inicio de la implementación, valoración y actualización. Con esto se pretende el desarrollo de competencias en el talento humano de la USA/DSV, para la adecuada implementación y seguimiento del SIG.

Se considera que, como parte del éxito de la implementación, es necesario que la institución establezca los siguientes aspectos:

- Crear el puesto y dar nombramiento al Gestor del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiental, quien será el líder que contará con el apoyo de la Alta Dirección, para la implementación del SIG. Esta acción se considera fundamental en esta etapa, por lo cual se plasma en el apartado 5.3 (Roles, responsabilidades y autoridades en la organización) del manual del SIG.
- Se proporcionará al Gestor de SIG la información requerida que sea relevante y se encuentre actualizada, la cual aporte a la implementación del Sistema de Gestión Integrado.
- Se asegurará la ejecución de las acciones correspondientes para la implementación del sistema integrado de gestión.

5) Gestión del proyecto de implementación del SIG

Se considera importante tomar en cuenta:

- **La gobernanza del proyecto:** Las decisiones determinantes que involucren la implementación del SIG serán tomadas por la Alta Dirección de la USA/DSV.
- **La gestión de los recursos necesarios para la ejecución:** El gestor de SIG administrará los recursos necesarios para asegurar que la implementación del SIG se ejecute de forma eficiente y eficaz.
- **El seguimiento del progreso de implementación del SIG:** El seguimiento y control del progreso de implementación del SIG, se realizará conforme a controles y registros formales, por medio de actividades de monitoreo. Se llevará registro de control de cambios o procesos, tales como variaciones en planes de trabajo; cambios en asignaciones iniciales; cambios en las expectativas de la USA/DSV.
- **La gestión de riesgos y oportunidades:** El gestor del SIG, seguirá la metodología de gestión de riesgos y oportunidades, con el fin de entregar los servicios establecidos.

–**La comunicación en cada etapa:** El Gestor de SIG emitirá informes al concluir cada etapa de la implementación a la Alta Dirección, sobre el progreso y los riesgos y oportunidades identificados durante la ejecución de la implementación.

–**Aprobación y aceptación:** La Alta Dirección aprobará y aceptará los informes recibidos, realizando observaciones (si las hay) que estime convenientes.

–**La evaluación y retroalimentación:** El Gestor del SIG realizara evaluaciones continuas tomando en cuenta el enfoque de retroalimentación durante la implementación del SIG, tomando en cuenta las oportunidades de mejora de los procesos incluidos dentro del alcance.

6) Datos, información y recursos tecnológicos

Según la implementación del SIG que se ha propuesto, se recopilaran datos e información relevante de la Unidad e Institución como tal, mediante lo establecido en el alcance del sistema integrado de gestión, debido a ello los líderes de procesos de la USA/DSV brindaran los datos e información relevante y necesaria. Durante este proceso, es necesario contar con recursos tecnológicos, mobiliario y demás insumos de oficina, recursos que serán provistos por la USA/DSV, cuando sea requerido para las actividades relacionadas a la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

7) Roles y responsabilidades del personal

En la *tabla 31*, se establecen los roles y responsabilidades para el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión de la USA/DSV

Tabla 31: Roles y Responsabilidades del personal de la USA/DSV

Personal	Roles	Responsabilidades
Dirección General de ganadería	Toma de decisiones	Aprobación de las diferentes etapas del SIG
Responsables de Procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la USA/DSV	Receptor	Proveer información y aportes en la Implementar del SIG
Gestor del SIG	Moderador	Brindar la formación al personal clave de la Unidad acerca de SIG. Actuar como moderador en el proceso de implementación del SIG y presentar los avances y oportunidades de mejora a la alta Dirección.

Fuente: Elaboración propia

8) Contenido (Etapas y actividades)

Se ejecutarán unas etapas durante la implementación del Sistema Integrado de gestión que se ha propuesto, de acuerdo con lo descrito a continuación:

- **ETAPA 1- Presentación del Proyecto:** Esta etapa se plantea con el objetivo de lograr la Aprobación del proyecto de implementación del SIG, establecer responsabilidades de cada miembro para la consecución de una exitosa implementación, así como, comunicar las decisiones tomadas sobre la implementación del SIG.
- **ETAPA 2- Planificación:** Esta etapa asegura la disponibilidad de recursos físicos, así como la organización de las áreas de trabajo tomando en cuenta una planificación de acciones para una correcta implementación del SIG. Busca determinar las herramientas y actividades necesarias y su secuencia, para llevar a cabo la implementación., se identifica al personal involucrado (clave) en la implementación del SIG.
- **ETAPA 3- Inducción y sensibilización:** Está enfocada al talento humano que se encontrará involucrado en la implementación del SIG.
- **ETAPA 4- Formación:** Esta etapa se ejecutará en diferentes momentos por medio de consultorías, según la implementación avance y apropiada al personal dirigido.
- **ETAPA 5- Validación de Documentación:** Consiste en una etapa de prueba del SIG para validar la propuesta de la estructura documental y futuras actualizaciones en caso corresponda.
- **ETAPA 6- Documentación:** El avance será de forma gradual, según se requiera y se documenten los procesos institucionales sean estos estratégicos, misionales, de apoyo o del sistema integrado de gestión específicamente.
- **ETAPA 7. Auditorías de primera parte y Mejora Continua:** Fortalecimiento y adquisición de competencias del talento humano para que la institución sea capaz de evaluar el SIG conforme a los requisitos normativos del sistema conjunto a la búsqueda de la mejor continua.

- **ETAPA 8- Conclusiones y cierre de la implementación:** En esta etapa se hacen ajustes o cambios que la Alta Dirección estime pertinentes, con el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión propuesto.

9) Horario e hitos

Para que la propuesta de la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la USA/DSV se pueda desarrollar, se estima una duración de 12 meses (48 semanas), en la *tabla 32* se presenta a través del diagrama de Gantt el cronograma de la planificación general del SIG:

Tabla 32: Cronograma de actividades de implementación del SIG propuesto

[illegible]

[illegible]

[illegible]

10)Recursos

En la *tabla 33*, se muestra la estimación de costos de implementación del Sistema Integrado de Gestión, para la Unidad de Sanidad Avícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería. En la *tabla 34* se realiza la estimación del aporte del presente documento a la USA/DSV.

Tabla 33: Costos de implementación del SIG

ESTIMACIÓN DE COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG				
Descripción	Detalle		Costo por Unidad	Total
	Unidad	Cantidad		
HONORARIOS PROFESIONALES				
4 técnicos de la USA/DSV	Personas	16h por semana /durante 12 meses	\$5.50	\$16,896
1 jefatura de la DSV		16h por semana /durante 12 meses	\$6.85	\$5,260.8
1Gestor del SIG		16h por semana /durante 12 meses	\$12	\$9,216
2 Técnicos especialistas de SIG		16h por semana /durante 12 meses	\$10.50	16,128
1Director general de ganadería		16h por semana /durante 12 meses	\$13	\$9,984
8 técnicos de las dependencias interrelacionadas		16h por semana /durante 12 meses	\$5.50	\$33,792
5 colaboradores de área		16h por semana /durante 12 meses	\$5	\$19,200
INSUMOS				
Papelería	Varios	10 resmas	\$4	\$40
Computador	Equipo	19	\$500	\$9,500
Teléfono		19	\$45	\$855
Internet	Ancho de banda (10 MB/s)	Por 12 meses	\$20	\$240
Uso de vehículos institucionales	Combustible	2 por 12 meses	\$140	\$3,360
OTROS COSTOS				
Viáticos	Cantidad estimada	19 por 12 meses	\$25	\$5,700
COSTOS INDIRECTOS				
Electricidad	Consumo Mensual	6 departamentos	\$10/mes	\$720
Compra de normas	Unidad	2	\$120	\$240
Compra de bibliografía		2	\$100	\$200
Impresiones	Hojas	2500	\$0.15	\$375
Foliado de documentos	Carpetas	5	\$10	\$50
TOTAL:				\$131,756.8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34: Estimación del aporte de la investigación a la USA/DSV.

ESTIMACIÓN DEL APOORTE REALIZADO				
Descripción	Detalle		Costo por Unidad	Total
	Unidad	Cantidad		
HONORARIOS PROFESIONALES				
2 Especialistas en SIG	Personas	24h por semana /durante 12 meses (c/u)	\$10.50	\$24,192
INSUMOS				
Papelería	Varios	4 resmas	\$4	\$16
Computador	Equipo	2	\$675	\$1,350
Impresor		1	\$450	\$450
Teléfono	Plan Mensual/ Uso del equipo.	2	\$35	\$1,050
Internet	Ancho de banda (10 MB/s)	Por 15 meses c/u.	\$20	\$600
Vehículos	Combustible/ Mantenimiento	2 por 15 meses	\$100	\$3,000
OTROS COSTOS				
Viáticos	Cantidad estimada	2 por 15 meses	\$25	\$750
COSTOS INDIRECTOS				
Electricidad	Consumo Mensual	48h mensuales/ durante 15 meses (0.1477 kwh)	\$7.08 /mes	\$106.34
Compra de normas	Unidad	2	\$120	\$240
Compra de bibliografía		2	\$100	\$200
Impresiones	Hojas	2500	\$0.15	\$375
Foliado de documentos	Carpetas	5	\$10	\$50
TOTAL:				\$32,379.34

Fuente: Elaboración propia

11) Metodología de riesgo

Con la metodología según la norma NTS ISO 31000:2009, para la gestión del riesgo; se elaboró un esquema para la determinación de los riesgos que podrían materializarse en la ejecución de la implementación del SIG, considerando a través de la lluvia de ideas cada riesgo determinado, en la *tabla 35* se presentan las herramientas utilizadas.

Tabla 35: Análisis de Riesgo

				Probabilidad de ocurrencia				
		Valoración		REMOTO Extremadamente raro, pero concebible	IMPROBABLE La posibilidad de que ocurra es muy baja	POSIBLE La posibilidad de que ocurra es media	PROBABLE La posibilidad de ocurrencia es muy alta	FRECIENTE Siempre ocurre
				1	2	3	4	5
Consecuencias y/o impacto	Afecta o puede afectar con consecuencias catastrófica	Crítico	5	5	10	15	20	25
	Afecta o puede afectar con consecuencias graves	Alto	4	4	8	12	16	20
	Afecta o puede afectar con consecuencias importantes	Moderado	3	3	6	9	12	15
	Afecta o puede afectar con consecuencias mínimas	Menor	2	2	4	6	8	10
	No afecta significativamente	Bajo	1	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con el uso de esta herramienta y al estudio relacionado de la probabilidad de ocurrencia y consecuencia y/o impacto del riesgo se estableció en la *tabla 36* el Nivel de riesgo.

Tabla 36: Nivel de Riesgo

Nivel de Riesgo		
	1-2	Insignificante
	3 - 8	Bajo
	9 - 12	Medio
	15 - 25	Alto

Fuente: Elaboración propia

La implementación de la propuesta de Sistema Integrado de Gestión para los servicios ofertados por la USA/DSV del MAG, se identifica, evalúa y se les da el tratamiento a los riesgos, la evaluación a continuación se presenta en la *tabla 37*:

Tabla 37: Evaluación de riesgos para la implementación de la propuesta de SIG

Categoría	No conformidad potencial (¿que podría fallar?)	Causa (¿por qué podría fallar?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Evaluación/ Nivel de riesgo	Tratamiento		
						Control	Oportunidad de mejora	Descripción acción
Riesgo de personal	El personal no tiene disponibilidad para involucrarse en la implementación del SIG	Personal con al resistencia cambio	2	3	6	Preguntar al personal la disposición para apoyar en la implementación del SIG	Capacitaciones para concientizar al personal	---
		Falta de compromiso por la Alta Dirección	2	2	4	Que se compruebe el compromiso de la alta dirección	Toma de conciencia para la alta dirección	---
	Renuncia del Gestor del SIG	Inestabilidad Laboral	2	3	6	Incentivar personal	---	Contratación de un nuevo Gestor SIG
Recursos para el proyecto	No se actualiza en los Cambios en las normativas relacionadas a los SIG y requisitos legales.	Actualizaciones ISO y cambios en los requisitos legales.	2	5	10	Mantener actualizada la documentación	---	Monitorear los avances en cada etapa para tomar acciones de forma oportuna.
Riesgo del equipo	Falta de disponibilidad de los archivos digitales.	Falta de instalación de actualizaciones o parches de seguridad para solventar	3	3	9	Realizar respaldos de archivos digitales	---	Actualización periódica y controlada de parches de seguridad.
	Fallas en computadoras o proyector	No hay mantenimiento en el equipo	2	2	4	Realizar un plan de mantenimiento al equipo para evitar fallas.	---	Reemplazo de equipo

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Mediante la información descrita y obtenida por medio del presente documento se realiza un apartado de conclusiones y recomendaciones haciendo énfasis en el estudio realizado.

1. Se encuentra evidencia que la gestión de calidad efectuada en la USA/DSV del MAG es la establecida en la Norma de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República, la cual posee características estructurales afines con NTS ISO 9001:2015; aun así, el cumplimiento reflejado es parcial conforme a dicha norma de referencia, lo cual está afectando actualmente los aspectos de calidad en la prestación de los servicios.
2. No existe evidencia que demuestre que se hayan iniciado esfuerzos por parte del Ministerio para dar el debido cumplimiento a los requisitos legales ambientales aplicables, pese a que se realizó la creación de La Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC), esta sigue sin iniciar operaciones a la fecha, lo cual refleja la falta de una gestión ambiental institucional formalmente establecida.
3. La estructura documental que posee actualmente la USA/DSV sirve como insumo de inicio para el diseño del SIG, primordialmente en el aspecto de calidad la cual evidencia información documentada a mantener del 50% e información documentada a conservar del 29%.
4. La estructura documental que posee actualmente la USA/DSV con respecto a la dimensión ambiental es escasa la cual evidencia información documentada a mantener del 7% e información documentada a conservar del 19%, por ello no es un insumo relevante o significativo para la documentación requerida por el SIG.
5. El Diseño del SIG para la USA/DSV es una contribución vanguardista para entidades de gobierno dedicadas al mismo rubro en la región, ya que, por medio de la investigación se encuentra escasa evidencia de la aplicación de un SIG a entidades gubernamentales equivalentes, de igual forma puede servir como modelo y ser adaptado por otras organizaciones.

5.2. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones establecen las acciones a ejecutar para proveer criterios que permitan el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión propuesto:

1. Se recomienda a la USA/DSV la mejora de los aspectos de calidad en la prestación de sus servicios por medio de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, esto permitirá el incremento de la satisfacción del usuario y la mejora del desempeño en la gestión organizacional de calidad y ambiental.
2. Se sugiere al MAG proseguir con la planificación que dio inicio con la creación de La Oficina Ambiental y de Cambio Climático (OFACC), pero que a la fecha no han logrado poner en marcha sus operaciones; lo anterior descrito sería un pilar fundamental en el cumplimiento de los aspectos ambientales por medio del marco legal ambiental aplicable de acuerdo con el alcance establecido para el SIG.
3. Se recomienda a la USA/DSV la verificación de información documentada restante conforme a NTS ISO 9001:2015, para realizar su respectiva creación y que pueda ser tomada como una base sólida en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
4. Se recomienda a la USA/DSV el robustecimiento de su información documentada en el aspecto de la dimensión ambiental para que pueda ser tomada como base en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
5. Se sugiere al MAG efectuar la creación del nombramiento de carácter permanente de la figura del gestor del SIG, de esta forma se materializará el compromiso organizacional en la implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG, ya que, debido a esta acción se establecerá un presupuesto y el recurso humano para tal fin.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005. *UNE 66177:2005 Sistemas de gestión, Guía para la integración de los sistemas de gestión*, Madrid, España
- Bernal Torres, C. A. (2022), *Metodología de la investigación*, primera edición, editorial Pearson Hispanoamérica, Bogotá, Colombia,
- De la Cruz Alvarado, A. Y., Guevara Asencios, J. F. y Torreblanca Quispe, C. L (2021), *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para la empresa Fresko Perú*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú
- Fontalvo T. J., Delahoz Dominguez E J. y Morelos J. (2021), *Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia, Colombia*, Formación Universitaria Vol. 14, 45-52 (2021), recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100045>
- Gómez Martínez, J.A. (2016), *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*, editorial AENOR, Colombia.
- Hernández Hernández, N., Garnica González, J., y Morales, H. N., (2015). *Árbol de Problemas del Análisis al Diseño y Desarrollo de Productos*. México. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94443423006.pdf>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P, (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.), Editorial McGraw Hill, Ciudad de México, México.
- ISO 9000:2015. *Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario*. (2015). Versión española, Ginebra, Suiza.
- ISO 9001:2015. *Sistema de gestión de la calidad, Requisitos*. (2015). Quinta edición, versión española, Ginebra, Suiza.
- ISO 14001:2015. *Sistemas de gestión ambiental, Requisitos con orientación para su uso*. (2015). Tercera edición, versión española, Ginebra, Suiza.

ISO 19011:2018 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*, (2018), tercera edición, versión española, Ginebra, Suiza.

ISO 10013:2021. *Sistemas de gestión de la calidad, Orientación para la información documentada*. (2021). Primera edición, versión española, Ginebra, Suiza.

Ley de medio ambiente. Decreto 233 y leyes relacionadas. El Salvador.

https://www.minagricultura.gov.co/SIG/DocumentosSIG/2ADMINISTRACION_SIG/Manual-Sistema-Integrado-de-Gestion-V20.pdf *Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG*, Contraloría de Bogotá, D.C, 2021 código PDE-02, versión 21.0 Colombia, recuperado de: <https://www.contraloriabogota.gov.co/sites/default/files/20233/Manual%20del%20SIG%20-%202021%20Ver.%2021.0.pdf>

Manual del sistema integrado de gestión de Minambiente, 2021 Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, código M-E-SIG-02, versión No. 6, Colombia 2021. Recuperado de <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/11/M-E-SIG-02-Manual-del-Sistema-Integrado-de-Gestion.pdf>

Manual del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, 2021, código MN-SIG-01, versión No. 20, Colombia, recuperado de: <https://www.minagricultura.gov.co/SIG/DocumentosSIG/>

Manual del Sistema Integrado de Gestión, Senado de la República, 2022, código PE-Ma02 , versión No. 001, Colombia, recuperado de: https://www.minagricultura.gov.co/SIG/DocumentosSIG/2ADMINISTRACION_SIG/Manual-Sistema-Integrado-de-Gestion-V20.pdf <https://www.senado.gov.co/index.php/documentos/categoria-transparencia/gestion-de-calidad-y-meci/proceso-gestion-estrategica/manuales-8/6402-pe-ma02-manual-sistema-integrado-de-gestion/file>

Niño Rojas, V.M. (2019), *Metodología de la investigación*, segunda edición, editorial ediciones de la U, Bogotá, Colombia,

- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), 2016. *Principios básicos del derecho de autor y los derechos conexos*. Segunda edición, Ginebra, Suiza.
- Organización Mundial de Salud Animal (OMSA), 2022, *Enfermedades Aviares, ENFERMEDAD DE NEWCASTLE*, recuperado de: <https://www.woah.org/es/enfermedad/enfermedad-de-newcastle/>
- Pardo Álvarez J. M. (2017) *Gestión por procesos y riesgo operacional*, AENOR Internacional, Editorial AENOR Ediciones, España.
- Pérez Villacís C. A., (2020). *Propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015: Gestión de Artes Gráficas del Instituto Geográfico Militar*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7175/1/T3095-MGCI-Perez-Propuesta.pdf>
- Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica para Enfermedades Aviares en El Salvador (2021). Ministerio de Agricultura y Ganadería, Gobierno de El Salvador.
- Ríos Cabrera, P. (2020). *Metodología de la Investigación, un enfoque pedagógico*. Tercera edición, editorial COGNITUS, C.A., Caracas, Venezuela.
- Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill
- Tafur Portilla, R. e Izaguirre Sotomayor M. (2022). *Como hacer un proyecto de investigación*, 3ra edición, Alpha Editorial, Bogotá, Colombia.
- Toro Pineda M.; Villafañe Osorio J.L. (2022). *Diseño de la base documental del sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2015 y del sistema de gestión ambiental bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2015, con enfoque integrado en la empresa RD S. A. S. Madera Y Muebles*. Universidad de Pereira, Facultad de Ciencias Empresariales, Colombia.
- Valdez Fernández, J.L., Alonso García, M.C. (2016), *Guía para la aplicación de ISO 14001:2015*, editorial AENOR, España.

BIBLIOGRAFÍA

Ley de sanidad vegetal y animal. Decreto 524 y leyes relacionadas. El Salvador.

Norma Salvadoreña oficial NSO-ZOO-09-98 Requisitos y especificaciones zoosanitarias para la importación de aves, sus productos y subproductos. Acuerdo 93. El Salvador.

Norma técnica para el funcionamiento, inspección y certificación de establecimientos Avícolas. Acuerdo 170. El Salvador.

Reglamento interno del sistema nacional de gestión del medio ambiente. Acuerdo N° 81. El Salvador.

Reglamento para la prevención control y erradicación de la Influenza Aviar de baja patogenicidad. Decreto 109. El Salvador.

Reglamento Técnico Salvadoreño RTS 13.03.01:14 Manejo de los Desechos Bioinfecciosos. Acuerdo 1251. El Salvador.

APÉNDICE 1.

Matriz Diagnóstica del Planteamiento del Problema de la Investigación.

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA						
Diagnóstico (Preliminar)	Síntomas y Signos	Causas	Pronósticos	Control Pronóstico	Formulación	Sistematización
Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)	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. Por qué está ocurriendo	Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas. Qué es lo que está ocasionando (efectos o consecuencias)	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
	Variables					
	Dependientes	Independientes				
La Unidad de Sanidad Avícola (USA), en el análisis de los procesos operativos evidencia que las actividades se desarrollan de forma mecánica, lo que produce una mayor inversión de tiempo para el cumplimiento del plan anual de vigilancia, desinterés en aspectos propios de calidad y ambiente, esto repercute en retrasos para la emisión de certificados de exportación y constancias de inscripción de granjas, desencadenando limitaciones en la prestación de servicios por parte de la Unidad de Sanidad Avícola.	-Limitaciones en la prestación de servicios por parte de la Unidad de Sanidad Avícola.	-Retraso en la emisión de certificados de exportación y constancias de inscripción de granjas. -Retraso en actividades para el cumplimiento del plan anual de vigilancia. -Cumplimiento parcial del marco legal y reglamentario medio ambiental. -Falta de seguimiento de Satisfacción de las partes interesadas pertinentes.	La presentación de los síntomas y causas pueden llevar a la USA/DSV al incumplimiento de evaluaciones de bioseguridad a la totalidad granjas, uso innecesario de formatos, deficiencia en las actividades de monitoreo, falta de conocimiento en el manejo de desechos bioinfecciosos e insatisfacción de las partes interesadas pertinentes.	Al conocer la situación creada por las limitaciones que existen en la prestación de servicios por parte de la USA/DSV, se determina la necesidad de establecer una estructura documental de los procesos operativos, como parte de la gestión de la información documentada, que corresponda al diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y gestión ambiental.	¿Cómo sistematizar los aspectos de calidad y ambientales; aplicado en la prestación de servicios de la Unidad de Sanidad Avícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería?	1. ¿De qué forma la condición actual de los aspectos de calidad afectan la ejecución de los procesos en la USA/DSV? 2. ¿Cuál es la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable? 3. ¿Cómo es la documentación existente de los procesos de la USA/DSV?

Fuente: Elaboración Propia, a partir 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. 170.

APÉNDICE 2

Matriz de Consistencia del Marco Referencial

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA					
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
				Variables	Medición (indicadores)
Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)	Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa y definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones	Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.	Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.	Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.	La operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)
La Unidad de Sanidad Avícola (USA), en el análisis de los procesos operativos evidencia que las actividades se desarrollan de forma mecánica, lo que produce una mayor inversión de tiempo para el cumplimiento del plan anual de vigilancia, desinterés en aspectos propios de calidad y ambiente, esto repercute en retrasos para la emisión de certificados de exportación y constancias de inscripción de granjas, desencadenando limitaciones en la prestación de servicios por parte de la Unidad de Sanidad Avícola.	General			Procesos Operativos	Revisión documental (Lista de Chequeo) Observación (Guía de Observación)
	<i>¿Cómo sistematizar los aspectos de calidad y ambientales; aplicado en la prestación de servicios de la Unidad de Sanidad Avícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería?</i>	<i>Diseñar un sistema integrado de gestión de Calidad NTS ISO 9001:2015 y Ambiental NTS ISO 14001:2015, para la prestación de servicios de la USA/DSV.</i>	<i>La sistematización de los aspectos de calidad y ambientales por medio del SIG podría permitir mejorar la prestación de servicios de la USA/DSV</i>	Liderazgo	Revisión documental (Lista de Chequeo) Guía de entrevista estructurada
	Específico			Concientización del talento humano	Guía de entrevista estructurada
	1. ¿De qué forma la condición actual de los aspectos de calidad afectan la ejecución de los procesos en la USA/DSV?	1. Conocer como la condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.	1. La condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.	Satisfacción del usuario.	Entrevista de satisfacción de usuario
				Logro de Objetivos	Revisión documental (Lista de Chequeo) Guía de entrevista estructurada
	2. ¿Cuál es la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable?	2. Determinar la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable.	2. El grado de cumplimiento de la USA/DSV del marco legal ambiental aplicable no supera el 50%.	Reprocesos	Revisión documental (Lista de Chequeo)
				Requisitos Legales Ambiental	Revisión documental (Lista de Chequeo) Matriz de aspectos e impactos ambientales
	3. ¿Cómo es la documentación existente de los procesos de la USA/DSV?	3. Conocer la documentación existente de los procesos de la USA/DSV.	3. El 30% de la documentación de los procesos de la USA/DSV se utilizará para el diseño del sistema integrado de gestión.	Información documentada	Revisión documental (Lista de Chequeo)

Fuente: Elaboración Propia a partir 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 3

Carta de Viabilidad Técnica

San Salvador, 03 de enero de 2023

Julio Cesar Valle Valdez, Msc.
Coordinador de Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad
Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador
Presente

Respetable Maestro Valle:

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en las labores que diariamente desempeña tanto personal como profesionalmente en pro del Alma Mater.

El motivo de la presente es para comunicarle que **López Quijano, Miriam Catalina carnet LQ11002 y Zeceña Landaverde, Elías Alberto carnet ZL13004** egresados de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de El Salvador, expresamos que llevaremos a cabo el desarrollo de la propuesta del trabajo de Graduación denominado: **"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL; APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA."**, declaramos que contamos con la competencia técnica para la realización de la investigación propuesta, no omitimos manifestar que en el ámbito de sanidad avícola contaremos con el acompañamiento del sujeto de estudio, el cual se ha comprometido en proporcionarnos capacitaciones en materia de Salud Animal, nosotros como investigadores nos comprometemos a llevar a cabo el desarrollo de las actividades implicadas para la ejecución hasta alcanzar lo propuesto en el periodo de enero a junio de 2023.

De antemano, gracias por la atención.

Atentamente,



Licda. Miriam Catalina López Quijano
Maestrante MASIG 6G



Licdo. Elías Alberto Zeceña Landaverde
Maestrante MASIG 6G



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental



RECIBIDO 19 ENE 2023

APÉNDICE 4

Matriz Integral Metodológica de Variables, Técnicas e Instrumentos

Unidad de análisis Segmentos de población y Muestra	Variables		Método		Técnica	Instrumentos
	(Qué se investiga)		(Cómo)		(A través de qué)	(Con qué)
	Macro variables	Micro variables				
Unidad de Análisis 1 Unidad de Sanidad Avícola) Población:2; Muestra: 2 Unidad de Análisis 2 Alta dirección; DGG, Población:1; Muestra: 1 DSV Población:2; Muestra: 2 OPPS Población:63; Muestra: 5 DAI Población:199; Muestra: 5 Oficina de Auditoría Interna Población:8; Muestra: 3 Unidad de Análisis 3 (Usuarios/granjas) <u>Estrato 1: U. Exporta</u> Población:3; Muestra:3 <u>Estrato 2: U. con actividad comercial nacional</u> Población:597 Muestra:25	Prestación de Servicios	Procesos operativos	Mixto	<u>In situ</u> Con y sin participación humana	-Observación de procesos y actividades -Revisión de documentos y registros.	-Lista de Chequeo
				<u>Remoto</u> Sin participación humana	-Revisión de documentos y registros.	-Lista de Chequeo
		Liderazgo	<u>In situ</u> Con participación humana		-Revisión de documentos y registros. -Entrevista.	-Lista de Chequeo -Guía de entrevista
		Concientización del talento humano	<u>In situ</u> Con participación humana		-Entrevista.	-Guía de entrevista
		Satisfacción del usuario	In Situ Con participación humana		-Encuesta	-Encuesta de satisfacción de usuario.
		Logro de objetivos	<u>In situ</u> Con participación humana		-Entrevista -Revisión de documentos y registros.	-Lista de Chequeo
		Reprocesos	<u>In situ</u> Con participación humana		-Entrevista -Revisión de documentos y registros.	-Lista de Chequeo
	Marco legal Ambiental aplicable	Requisitos Legales Ambientales	Mixto	<u>In situ</u> Con participación humana	-Revisión de documentos y registros.	-Lista de Chequeo -Matriz de aspectos e impactos ambientales.
				<u>Remoto</u> Sin participación humana		
	Documentación	Información documentada	Mixto	<u>In situ</u> Con participación humana	- Revisión de documentos y registros.	-Lista de Chequeo
				<u>Remoto</u> Sin participación humana		

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. p.202-203

APÉNDICE 5

Matriz Metodológica de Consistencia de la Investigación

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA						
FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
	General			Variables	Indicadores.	
La Unidad de Sanidad Avícola (USA), en el análisis de los procesos operativos evidencia que las actividades se desarrollan de forma mecánica, lo que produce una mayor inversión de tiempo para el cumplimiento del plan anual de vigilancia, desinterés en aspectos propios de calidad y ambiente, esto repercute en retrasos para la emisión de certificados de exportación y constancias de inscripción de granjas, desencadenando limitaciones en la prestación de servicios por parte de la Unidad de Sanidad Avícola.	¿Cómo sistematizar los aspectos de calidad y ambientales; aplicado en la prestación de servicios de la Unidad de Sanidad Avícola del Ministerio de Agricultura y Ganadería?	Diseñar un sistema integrado de gestión de Calidad NTS ISO 9001:2015 y Ambiental NTS ISO 14001:2015, para la prestación de servicios de la USA/DSV.	La sistematización de los aspectos de calidad y ambientales por medio del SIG podría permitir mejorar la prestación de servicios de la USA/DSV	Procesos Operativos	-Porcentaje de Indicadores de Procesos.	Tipo de investigación: Aplicada. Enfoque o ruta de la investigación: mixto. Alcance o tipo de estudio: Exploratorio, descriptivo y correlacional El método de investigación: Observación, inductivo, deducción, síntesis, análisis documental. Determinación de población y muestra: USA/ DGG-DSV/OPPS/DAI y Usuarios Niveles de información: Primer nivel: NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015. Segundo nivel: regionales, trabajos de graduación. Tercer nivel: Información considerada propia de la Unidad de Sanidad Avícola. Fuentes de Información: Primaria: NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015. Secundaria: normas técnicas de ámbito nacional e internacional, leyes y reglamentos, libros de texto sobre sistemas integrados de gestión, trabajos de graduación de pregrado y postgrado y documentación vinculada a la investigación en estudio. Técnicas e instrumentos recolección datos: observación, entrevista, revisión de documentos y registros. Tabulación de datos y análisis: tablas, gráficos, fotografías y otras representaciones gráficas. Respuestas o refutaciones a las hipótesis: validación de hipótesis. Redacción y presentación de resultados: Introducción, Marco Referencial (Capítulo 1), Marco Teórico (Capítulo 2), Diagnóstico y resultados de la investigación (Capítulo 3), Propuesta de investigación (Capítulo 4), Conclusiones y Recomendaciones (Capítulo 5), Referencias bibliográficas, anexos y apéndices.
					Liderazgo	
	Específico			Concientización del talento humano.	-Implementación de acciones orientadas a la toma de conciencia.	
	1. ¿De qué forma la condición actual de los aspectos de calidad afectan la ejecución de los procesos en la USA/DSV?	1. Conocer como la condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.	1. La condición actual de los aspectos de calidad afecta la ejecución de los procesos de la USA/DSV.	Satisfacción del usuario.	-Porcentaje de Satisfacción del Usuario.	
	2.¿Cuál es la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable?	2. Determinar la situación actual de la USA/DSV respecto al cumplimiento del marco legal ambiental aplicable.	2. El grado de cumplimiento de la USA/DSV del marco legal ambiental aplicable no supera el 50%.	Logro de Objetivos	-Porcentaje de Actividades Logradas.	
	3. ¿Cómo es la documentación existente de los procesos de la USA/DSV?	3. Conocer la documentación existente de los procesos de la USA/DSV.	3. El 30% de la documentación de los procesos de la USA/DSV se utilizará para el diseño del sistema integrado de gestión.	Reprocesos.	-Porcentaje de Reprocesos. -Porcentaje de Servicios No Conformes.	
				Requisitos Legales Ambientales	- Grado de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales. - Porcentaje de Aspectos Ambientales Significativos. - Porcentaje de Impactos ambientales significativos.	
				Documentación	- Información Documentada de Procesos Existente	

Fuente: Elaboración Propia a partir 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 6

LISTA DE VERIFICACIÓN SEGÚN NTS ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA - DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS

Indicaciones: Escribir la Valoración obtenida según la siguiente escala:

0	No cumple
1	Evidencia Parcialmente
2	Cumple

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
4. Contexto de la Organización		18.7%	
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		0%	
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica	0	No posee evidencia de cumplimiento
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	0	No posee evidencia de cumplimiento
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		25%	
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el SGC	1	El sujeto de estudio si las ha identificado, entre ellas, a los usuarios de granjas, el DGG, los veterinarios, etc., sin embargo, no las tiene documentadas
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	0	No posee evidencia de cumplimiento
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad		16.6%	
5	El alcance del SGC, se ha determinado considerando:	0	No posee evidencia de cumplimiento
	Las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas pertinentes, sus productos y servicios.		
6	Está disponible y se mantiene como información documentada	0	Se cumple parcialmente ya que la Unidad tiene definido los tipos de servicios que ofrece a la población
7	El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito	1	
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos		33.3%	
8	Se tienen identificados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la organización	1	Tiene claro los procesos operativos, aunque no cuente con un manual que le permita sistematizarlos

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
9	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	0	No posee evidencia de cumplimiento
10	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	1	Mantienen documentación que respalda la operación de sus procesos
5. Liderazgo		27.8%	
5.1 Liderazgo y compromiso		33.3%	
11	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	1	A través de las conversaciones en reuniones se dejó claro que tanto la jefatura de la DSV, como la DGG apoya a las actividades a desarrollarse en la DSV
12	La alta dirección garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	1	La jefatura de la DSV, como parte de la Alta dirección de la USA (delegada o autorizada por la DGG) para la ejecución de sus funciones es la encargada de darle seguimiento de los requisitos de los clientes.
13	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	0	No posee evidencia de cumplimiento
5.2 Política		0%	
14	La política de calidad con la que cuenta está acorde con los propósitos establecidos, con el contexto, dirección estratégica, incluye los requisitos aplicables y la mejora continua.	0	No posee evidencia de cumplimiento
15	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado y aplicado dentro de la organización.	0	No posee evidencia de cumplimiento
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		50%	
16	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	1	Se han establecido, sin embargo en toda la Unidad incluidos los médicos veterinarios no conocen los responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes en la unidad.
6. Planificación		33.3%	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		0%	
17	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	0	No posee evidencia de cumplimiento
18	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	0	No posee evidencia de cumplimiento

N°	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		100%	
19	Han establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.	2	Cuentan con los establecidos en el POA de la DGG, los cuales la USA busca dar cumplimiento a través de la ejecución del plan de Vigilancia Anual
20	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos de calidad	2	
6.3 Planificación de los cambios		0%	
21	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación	0	No posee evidencia de cumplimiento
7. Apoyo		33.3%	
7.1 Recursos		33.3%	
22	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC	0	No posee evidencia de cumplimiento, se mantiene un presupuesto limitado para la ejecución de los procesos en la USA/DSV
23	La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC, para la operación y control de los procesos.	0	No posee evidencia de cumplimiento, además se expresa por parte del sujeto de estudio que inclusive las personas en la Unidad no son suficiente para desarrollar las actividades de la mejor manera.
24	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de los servicios	1	Se encuentra evidencia limitada del cumplimiento de los requisitos, ya que no se cumplen a cabalidad, sin embargo, se tiene la noción de aspectos importantes para la operación de sus procesos, entre ellos: la infraestructura, ambiente, recursos y los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos
25	La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios	1	
26	La organización determina y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los servicios con requisitos.	1	
27	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	1	
7.2 Competencia		50%	
28	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para	1	Se encuentra evidencia de la competencia en la parte técnica para la ejecución de sus actividades diarias, además se evidencia en poco o nulo conocimiento en normas de sistema de gestión.

N°	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.		
7.3 Toma de conciencia		0%	
29	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	0	No posee evidencia de cumplimiento
7.4 Comunicación		50%	
30	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.	1	Un procedimiento propiamente no existe en el que se deje claro, qué, como, cuando, a quien comunicar, sin embargo, existen evidencia de comunicaciones internas en el desarrollo de actividades de la USA.
7.5 Información Documentada		33.3%	
31	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	0	Al no poseer un SGC , el sujeto de estudio no ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del sistema.
32	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	2	
33	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	0	
8. Operación		33.7%	
8.1 Planificación y control operacional		16.7%	
34	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	1	Se cumple parcialmente a través de Plan de Vigilancia anual para la USA/DSV
35	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	0	La USA/DSV no contrata procesos externamente.
36	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	0	No posee evidencia de cumplimiento
8.2 Requisitos para los productos y servicios		43.8%	
37	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los servicios.	2	Si se incluye información relativa a los servicios que ofrece la USA, la retroalimentación se recibe a través de quejas, aunque el sujeto de estudio no las documente.
38	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los servicios, incluyendo las quejas.	1	
39	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	2	La unidad posee una base documental de todos los requisitos legales y reglamentarios para los servicios que se ofrecen
40	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios ofrecidos.	1	Falta de recurso humano en la USA, falta de insumos en laboratorios que lleva a cabo los análisis (Red Laboratorios Veterinarios)

N°	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
41	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar servicios a este.	0	No posee evidencia de cumplimiento
42	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	0	No posee evidencia de cumplimiento
43	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	1	Se evidencia través de la base documental de los requisitos legales a cumplir para la ejecución de sus procesos.
44	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	0	No posee evidencia de cumplimiento
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios		--	Requisito no aplicable a la USA.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		50%	
45	La organización asegura que los procesos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	2	Aunque son actividades que no realiza propiamente la USA, esta se apoya en los procesos de la Dirección de Compras y Adquisiciones del MAG, que es la designada para la realización de estas actividades en conjunto con las unidades que solicitan productos y/o servicios
46	Se ha determinado y aplicado criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos	1	
47	La organización se asegura que los servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar servicios, conformes de manera coherente a sus usuarios.	0	
48	La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	1	
8.5 Producción y provisión del servicio		41.7%	
49	La organización dispone de información documentada que defina las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar	1	Existe evidencia limitada del cumplimiento de este requisito, se encuentra disponible en el Plan de Vigilancia Anual de la unidad las actividades a desempeñar
50	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los servicios.	2	La USA/DSV posee una base digital de las salidas los servicios prestados durante el año (granjas que cuentan con certificaciones vigentes)
51	La organización cuida 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.	1	La unidad cuida la propiedad perteneciente a los clientes mientras está bajo el control de la organización, entre los datos que la Unidad maneja de sus usuarios se encuentran: datos de instalaciones, propiedad intelectual, datos personales, entre otros

N°	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
52	La organización preserva las salidas en la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	1	La USA/DSV posee una base digital de las salidas los servicios prestados durante el año (granjas que cuentan con certificaciones vigentes)
53	La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	0	No posee evidencia de cumplimiento
54	La organización revisa y controla los cambios en la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	0	No posee evidencia de cumplimiento
8.6 Liberación de los productos y servicios		50%	
55	La organización implementa las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplan con los requisitos de los servicios.	1	Aunque el sujeto de estudio no implementa las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas, si se asegura de que se cumplan con los requisitos de los servicios.
8.7 Control de las salidas no conformes		0%	
56	La organización asegura de que las salidas que no sean no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.	0	No posee evidencia de cumplimiento
9. Evaluación del Desempeño		21.1%	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		30%	
57	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	1	La Unidad da seguimiento a las metas y objetivos planteados en el Plan de Vigilancia Anual para la Unidad y contribuir al cumplimiento del POA del MAG. Mensualmente se entrega el avance del cumplimiento del POA de la DGG.
58	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	0	
59	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	0	
60	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	1	
61	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	1	
9.2 Auditoría interna		0%	
62	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	0	No posee evidencia de cumplimiento
63	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTS ISO 9001:2015.	0	
64	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	0	
65	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	0	
66	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	0	
67	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	0	

N°	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
9.3 Revisión por la dirección		33.3%	
68	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	1	Mensualmente se entrega un informe a la DSV, y a su vez a la DGG, (quienes conforman la Alta dirección de la USA) para asegurar el cumplimiento de metas y de todas las actividades del POA
69	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	1	
70	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	0	
10. Mejora		25%	
10.1 Generalidades		50%	
71	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	1	Se cumple parcialmente, el sujeto de estudio ha introducido una base digital para la preservación de evidencias de servicios prestados a los propietarios de granjas
10.2 No conformidad y acción correctiva		25%	
72	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	1	La USA/DSV si toma acciones al presentarse no conformidad en los certificados y/o constancias emitidos a los usuarios, sin embargo, estos son recurrente al no existir análisis de causa raíz que generan las no conformidades.
73	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	0	
10.3 Mejora continua		0%	
74	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	0	No posee evidencia de cumplimiento
75	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	0	
Resultados del Sistema de Gestión en Calidad			
Capítulo de la Norma			Porcentaje de cumplimiento
4. Contexto de la Organización			18.7%
5. Liderazgo			27.8%
6. Planificación			33.3%
7. Apoyo			33.3%
8. Operación			33.7%
9. Evaluación del Desempeño			21.1%
10. Mejora			25%
Total resultado			27.5%

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 7

LISTA DE VERIFICACIÓN SEGÚN NTS ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA - DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS

Indicaciones: Escribir la Valoración obtenida según la siguiente escala:	
0	No cumple
1	Evidencia Parcialmente
2	Cumple

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
4. Contexto de la Organización		12.5%	
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto		0%	
1	Determina 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.	0	No posee evidencia de cumplimiento
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas las partes interesadas pertinentes		33.3%	
2	Se determinan las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental.	1	LA unidad tiene claro algunas de sus partes interesadas pertinentes, que aunque no tengan establecido un SGA, estas pueden considerarse pertinentes a dicho sistema, entre ella: usuarios (granjas), médicos veterinarios, unidad de cuarentena, laboratorios veterinarios, etc.
3	Se determinan las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas;	1	Posee conocimiento de los requisitos a cumplir de algunas de sus partes interesadas, por ejemplo, requisitos a presentar a la red de laboratorios para análisis de muestras tomadas en granjas.
4	Se determina cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.	0	No posee evidencia de cumplimiento
4.3 Determinación del alcance del SGA		16.7%	
5	Se determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance	0	Aunque el sujeto de estudio no tenga implementado un SGA, en la Unidad posee evidencia de sus actividades, productos y servicios, así como, la autoridad y capacidad para ejercer control e influencia
6	Al determinar el alcance, la organización considera: las cuestiones externas e internas; los requisitos legales y otros requisitos; las unidades, funciones y	1	

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	límites físicos de la organización; sus actividades, productos y servicios; la autoridad y capacidad para ejercer control e influencia		
7	Se tiene disponible el alcance del SGA, como información documentada	0	
4.4 Sistema de Gestión Ambiental		0%	
8	Se establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones	0	No posee evidencia de cumplimiento
5. Liderazgo		18.5%	
5.1 Liderazgo y compromiso		5.6%	
9	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental de acuerdo a lo siguiente: Asume la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental;	0	No posee evidencia de cumplimiento
10	Se asegura 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	0	No posee evidencia de cumplimiento
11	Se asegura de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización;	0	No posee evidencia de cumplimiento
12	Se asegura de que los recursos necesarios para el sistema de gestión ambiental estén disponibles	0	
13	Comunica la importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión ambiental;	0	No posee evidencia de cumplimiento
14	Se asegura de que el sistema de gestión ambiental logre los resultados previstos;	0	No posee evidencia de cumplimiento
15	Dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión ambiental	0	No posee evidencia de cumplimiento
16	Promueve la mejora continua	0	No posee evidencia de cumplimiento
17	Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	1	Existen evidencias de reuniones de la DGG, en compañía de la DSV y a su vez de la USA, para promover mejoras en todas las unidades de la DSV.

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
5.2. Política Ambiental		0%	
18	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política ambiental que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental sea apropiada al propósito y contexto de la organización, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios; proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales; 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; incluya un compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos; incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión ambiental para la mejora del desempeño ambiental.	0	No posee evidencia de cumplimiento
19	La política ambiental se mantiene como información documentada; se comunica dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas.	0	No posee evidencia de cumplimiento
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		50%	
20	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.	1	La alta dirección ha asignado responsabilidades y autoridades a sus trabajadores, entre ellos ,a la jefatura de DSV y de la USA, la DGG cuenta con organigrama en el que establecen las diferentes jerarquías.
21	La alta dirección asigna la responsabilidad y la autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión ambiental es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional,	1	
22	La alta dirección asigna la responsabilidad y la autoridad para informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental, incluyendo su desempeño ambiental.	1	
6. Planificación		19.6%	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		10.0%	
6.1.1 Generalidades			
23	Se establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los apartados 6.1.1 a 6.1.4	0	No posee evidencia de cumplimiento

N°	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
24	Al planificar el sistema de gestión ambiental, la organización considera: el contexto de la organización, la comprensión de las partes interesadas pertinentes y el alcance de su sistema de gestión ambiental	0	No posee evidencia de cumplimiento
25	Al planificar el sistema de gestión ambiental, la organización determina los riesgos y oportunidades relacionados con sus: aspectos ambientales; requisitos legales y otros requisitos; además otras cuestiones y requisitos identificados en los apartados 4.1 y 4.2, que necesitan abordarse para: asegurar que el sistema de gestión ambiental puede lograr sus resultados previstos; prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afecten a la organización; lograr la mejora continua.	1	Aunque no exista una planificación como tal, el sujeto de estudio ha determinado los requisitos legales que le aplican, y entre ellos se encuentran para el cumplimiento legal.
26	Dentro del alcance del sistema de gestión ambiental, se determina las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental.	0	No posee evidencia de cumplimiento
27	Se mantiene la información documentada de sus riesgos y oportunidades que es necesario abordar y de los 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.	0	No posee evidencia de cumplimiento
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.2 Aspectos ambientales		20%	
28	Dentro del Alcance del SGA, se determinan 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	1	Aunque no los posean documentados como tal, pero la unidad tiene claridad de aquellos aspectos ambientales que se derivan de la ejecución de sus actividades
29	Al determinar los aspectos ambientales se tiene en cuenta los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados; y las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.	1	La Unidad las actividades, productos y servicios nuevos o modificados; y las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.
30	Se determinan aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto	0	No posee evidencia de cumplimiento

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.		
31	Se comunican los aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la organización, según corresponda	0	No posee evidencia de cumplimiento
32	S mantiene información documentada de sus aspectos ambientales e impactos ambientales asociados; de criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos; y los aspectos ambientales significativos –propiamente.	0	No posee evidencia de cumplimiento
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos		62.5%	
33	Se determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales;	2	E sujeto de estudio cuenta con base legal que respalda que determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales;
34	Se determina cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización.	1	La unidad conoce de manera parcial como algunos requisitos del marco legal se aplican a la Unidad
35	Se ah tenido en cuenta los requisitos legales y otros requisitos en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGA.	0	No poseen un SGA establecido
36	Se mantiene información documentada de los requisitos legales y otros requisitos.	2	La USA/DSV cuenta con una base digital donde posee esta documentación
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.4 Planificación de acciones		0%	
37	Se planifica la toma de acciones para abordar los aspectos ambientales significativos; requisitos legales y otros requisitos; riesgos y oportunidades identificados en el apartado 6.1.1	0	No posee evidencia de cumplimiento
38	Planifica de manera que integren e implementen las acciones en los procesos de su sistema de gestión ambiental, así como la evaluación de la eficacia de estas acciones.	0	No posee evidencia de cumplimiento
6.2. Objetivos ambientales y planificación para lograrlo 6.2.1 Objetivos ambientales		0%	
39	Ha establecido objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y	0	No posee evidencia de cumplimiento

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades.		
40	Los objetivos ambientales son coherentes con la política ambiental; medibles (si es factible); objeto de seguimiento; se comunican y actualizan, según corresponda.	0	No posee evidencia de cumplimiento
41	Se conserva información documentada sobre los objetivos ambientales	0	No posee evidencia de cumplimiento
6.2. Objetivos ambientales y planificación para lograrlo 6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales		25%	
42	Al planificar cómo lograr sus objetivos ambientales, se determina: qué se va a hacer; qué recursos se requerirán; quién será responsable; cuándo se finalizará; cómo se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el logro de sus objetivos ambientales medibles.	1	Aunque no sean objetivos ambientales propiamente , mediante el POA y Plan de Vigilancia anual de la Unidad de Sanidad Avícola
43	Se considera cómo se pueden integrar las acciones para el logro de los objetivos ambientales a los procesos de negocio de la organización	0	No posee evidencia de cumplimiento
7. Apoyo		30.9%	
7.1 Recursos		50%	
44	Determina y proporciona la institución los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGA	1	Se evidencia que se proporciona los recursos necesarios para la SST, entre estos recursos se encuentran los financieros, los humanos, de infraestructura y los recursos tecnológicos.
7.2 Competencia		83.3%	
45	Se asegura la institución de que los trabajadores sean competentes (incluyendo la capacidad de identificar los peligros), basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas	2	A través de Recursos Humanos el sujeto de estudio da cumplimiento a los requisitos, ya sea completamente o de manera parcial, por lo que se asegura que su personal es competente para el desarrollo de sus actividades, igualmente, la USA determina la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control (médicos veterinarios polivalentes), se asegura que estos sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas, se determinan las necesidades de formación, mas sin embargo, no son en
46	La Unidad determina 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;	2	
47	Se asegura de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas;	2	

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
48	Se determinan las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental;	1	material ambiental. El sujeto de estudio toma acciones para adquirir la competencia necesaria, pero no existe evidencia de evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
49	Se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	1	
50	Se conserva información documentada apropiada, como evidencia de la competencia	2	
7.3 Toma de conciencia		0%	
51	La unidad se asegura de que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política ambiental; de los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo; de su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental; y de 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	0	No posee evidencia de cumplimiento
7.4 Comunicación		50%	
7.4.1 Generalidades			
52	Ha establecido, implementado y mantenido los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGA que incluya: qué comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar; y cómo comunicar.	1	En la DSV se ha establecido notas, correos electrónicos, reuniones de trabajo, memorándums, reuniones emergentes de acuerdo a la situación de vigilancia nacional y pizarra informativa, para comunicarse con todo el personal.
53	Cuando se establecen los procesos de comunicación, se ha tenido en cuenta los requisitos legales y otros requisitos; se asegura de que la información ambiental comunicada sea coherente con la información generada dentro del sistema de gestión ambiental, y que sea fiable.	1	
54	La unidad responde a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión ambiental, así como conservación de información documentada como evidencia de sus comunicaciones,	1	
7.4 Comunicación		0%	
7.4.2 Comunicación interna			
55	Se comunica internamente la información pertinente del sistema de gestión ambiental entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el	0	No posee evidencia de cumplimiento

N°	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	sistema de gestión ambiental, según corresponda; de igual manera se asegura de que los procesos de comunicación permitan que las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua.		
7.4 Comunicación		0%	
7.4.3 Comunicación externa			
56	Se comunica 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.	0	No posee evidencia de cumplimiento
7.5 Información Documentada		33.3%	
57	En el SGA la institución incluye información documentada requerida por la norma, así como la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión ambiental.	1	Se evidencia información documentada relacionada al cumplimiento de los requisitos legales aplicables, así como, información de los procesos y actividades que realizan.
58	Al crear y actualizar la información documentada, la institución se asegura de la identificación, descripción, formato, medios de soporte, revisión y aprobación de esta.	1	La OPPS mediante el departamento de Planificación en la delegación de una persona encargada de la gestión de calidad del MAG en la sede Soyapango es la responsable de la creación, y actualización de la ID.
59	La información documentada requerida por el Sistema de Gestión Ambiental y esta norma se controla para asegurar que está disponible y es idónea para su uso y estar protegida adecuadamente.	0	
8. Operación		28.8%	
8.1 Planificación y control operacional		20%	
60	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: el establecimiento de criterios de operación para los procesos y la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación.	1	Se evidencia algunos controles operacionales como los procedimientos de la prestación de servicios cumpliendo el Plan Operativo Anual, aseguramiento de la competencia de los trabajadores, aplicación de requisitos legales.
61	Se controlan los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos		
62	Se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos, del mismo modo el SGA define el tipo y grado de	0	No posee evidencia de cumplimiento

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	control o influencia que se va a aplicar a estos procesos.		
63	En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la organización: establece los controles, según corresponda, para asegurarse de que los requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida; se determinan los requisitos ambientales para la compra de productos y servicios; se comunican los requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas; y se considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios.	0	No posee evidencia de cumplimiento
64	Se mantiene información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado	1	Cuentan con los procedimientos e instructivos de trabajo para la prestación de servicios cumpliendo el Plan Operativo Anual
8.2. Preparación y respuesta ante emergencias		37.5%	
65	La institución establece, implementa y mantiene procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas en el apartado 6.1.1.	0	No posee evidencia de cumplimiento
66	La institución se prepara para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia	0	No posee evidencia de cumplimiento
67	responde a situaciones de emergencia reales;	1	Entre las situaciones de emergencia que el sujeto de estudio expresó se encuentran las Alertas zoonosanitarias, que pone en riesgo el status zoonosanitario, así como el impacto ambiental, ya que, se incrementan los gastos de combustible, gasto de papelería, así como la generación de desechos en granjas
68	toma acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial;		
69	pone a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible;		
70	evalúa y revisa periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que		

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas y;		
71	proporciona 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.	1	
72	La institución mantiene la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada	1	Mediante la ejecución del Plan de Vigilancia Anual de la Unidad de Sanidad Avícola
9. Evaluación del Desempeño		13.9%	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño		16.7%	
73	La organización determina qué necesita seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según corresponda, para asegurar resultados válidos; los criterios contra los cuales la organización evaluará su desempeño ambiental, y los indicadores apropiados; cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición	1	Se da seguimiento a algunas actividades de la prestación de servicios, seguimiento de la planificación en el plan de vigilancia anual, mediante la entrega de reportes mensuales a la DGG para monitorear el cumplimiento de POA..
74	Se asegura de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados, según corresponda	0	El sujeto de estudio declaró la no aplicación de este requisito, ya que no utiliza ningún instrumento de medición en la ejecución de sus actividades
75	Se evalúa el desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental; se comunica externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental, según esté identificado en los procesos de comunicación y como se exija en los requisitos legales y otros requisitos.	0	No posee evidencia de cumplimiento
76	Conserva información como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación documentada apropiada de	1	entrega de reportes mensuales a la DGG para monitorear el cumplimiento de POA..
77	La organización establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos.	0	A pesar de tener la base documental de sus requisitos legales ambientales, no existe ningún método de evaluación del cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos.
78	La organización ha determinado la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento; evalúa el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias; mantiene el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento	0	

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	Conserva información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento.	0	
9.2. Auditoría interna		0%	
79	Lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca del SGA	0	Se realizan auditorías de la Corte de Cuentas y del MAG, sin embargo, en las actividades de los servicios, no existe auditoría, ni procedimiento para medir el desempeño del SGA, actualmente no se encuentra implementado.
80	Lleva a cabo auditorías internas que estén conformes con los requisitos propios de la institución para su SGA y los de esta norma.	0	
81	Lleva a cabo auditorías internas que realicen la implementación y mantención eficaz del SGA	0	
82	Planificó, estableció, implementó y mantuvo uno o más programas de auditoría que incluyan los requisitos de consulta, que tengan en cuenta la importancia de los procesos en cuestión y los resultados de auditorías anteriores	0	
83	Se han definido los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría;	0	
84	Se seleccionaron Auditores competentes y se han llevado a cabo auditorías realizadas para garantizar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	0	
85	Se aseguró de que los resultados de las auditorías se informen a dirección pertinente	0	
86	Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta.		
9.3. Revisión por la dirección		25%	
87	La alta dirección revisa el sistema de gestión ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.	1	Mensualmente se entrega un informe a la DSV, y a su vez a la DGG, (quienes conforman la Alta dirección de la USA) para asegurar el cumplimiento de metas y de todas las actividades del POA
88	La revisión por la dirección incluye la consideración de: -El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; -Cambios en las cuestiones externas e internas que son relevantes para el SGA, incluidos las necesidades y expectativas de las partes interesadas; los requisitos legales y otros requisitos los y los riesgos y las oportunidades;	1	

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	-El grado en el que se han logrado los objetivos ambientales; -La información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a: 1) no conformidades y acciones correctivas; 2) resultados de seguimiento y medición; 3) cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos; 4) resultados de las auditorías; -Adecuación de los recursos; -Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas; -Las oportunidades de mejora continua;		
89	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen: - conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión ambiental - decisiones relacionadas con la mejora continua decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental, incluidas los recursos acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales; - oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión ambiental a otros procesos de negocio, si fuera necesario; - cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.	0	No posee evidencia de cumplimiento
90	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	0	No posee evidencia de cumplimiento
10. Mejora		11.1%	
10.1 Generalidades		0%	
91	Determina las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental	0	No posee evidencia de cumplimiento
10.2 No conformidades y acciones correctivas		33.3%	
92	Cuando ocurre una no conformidad, la organización: - Reacciona ante la no conformidad, y cuando sea aplicable: 1) toma acciones para controlarla y corregirla; 2) hace frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos;	1	Se evidencia que el sujeto de estudio sí actúa cuando ocurre una no conformidad, entre las más recurrentes se encuentra correcciones de Constancias de funcionamientos de granjas, correcciones en Certificados de exportación, correcciones en datos proporcionados por el cliente, etc., sin embargo, no existen evidencias de estudio de causa raíz que

Nº	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VALORACIÓN	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	- Evalúa 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: 1) la revisión de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; - Implementar cualquier acción necesaria; - Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; y e) Hace cambios al SGA (de ser necesario)		identifique el porqué de la No Conformidad
93	Las acciones correctivas son apropiadas a la importancia de los efectos de las no conformidades encontradas, incluidos los impactos ambientales.	1	
94	Se conserva información documentada como evidencia de: — la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y — los resultados de cualquier acción correctiva	0	
10.3 Mejora continua		0%	
95	La Organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental	0	No posee evidencia de cumplimiento
RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL			
Numeral de la norma		Porcentaje de cumplimiento	
4. Contexto de la Organización		12.50%	
5. Liderazgo		18.50%	
6. Planificación		19.60%	
7. Apoyo		30.90%	
8. Operación		28.80%	
9. Evaluación del Desempeño		13.90%	
10. Mejora		11.1%	
Total resultado		19.33%	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 8

Lista de Chequeo de Revisión Documental

Variable	Indicador	Documentos Revisados	Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
Procesos Operativos	Porcentaje de Indicadores de Procesos	*Procedimientos e instructivos: Selección y toma de muestras en aves para monitoreo de enfermedades bajo vigilancia (código: IT-SAN 02)	1	¿Se encuentran documentados los procesos operativos desarrollados por el sujeto de estudio?		X	A pesar que el sujeto de estudio no tenga documentado los procesos que ejecuta a nivel operativo, sí los tiene definidos en cuanto al que hacer de la Unidad de Sanidad Avícola, por otra parte aunque posean algunos procedimientos e instructivos de trabajo a nivel operativo documentados, no se encuentran establecido indicadores de procesos, consecuentemente no se encuentran registros de cumplimiento de los mismo,.
		Muestreo en aves (código: IT-SAN 03)					
		Registro de granjas avícolas (código: P-SAN 04)					
		Certificación para la exportación de pollita(os) de un día (código: P-SEV 12)	2	¿El sujeto de estudio tiene establecidos procedimientos e instructivos de trabajo a nivel operativo?	X		
		Autorización para la adquisición, aplicación y seguimiento serológico de la vacuna IAAP H7N3 (código: P-SEV 13)					
		Evaluación de las medidas de bioseguridad, para granjas avícolas e incubadoras (código: P-SEV 14)	3	¿Se han establecido indicadores de procesos?		X	
		*Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica para Enfermedades Aviares en El Salvador - 2022-2023.					
		*Plan Operativo Anual 2022.	4	¿Existe evidencia del cumplimiento de indicadores?		X	
*Informe de Seguimiento del Avance Físico/Financiero del POA *entre otros Documentos							
Liderazgo	Porcentaje de cumplimiento del POA	*Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica para Enfermedades Aviares en El Salvador - 2022-2023.	1	¿El sujeto de estudio cuenta con un Plan operativo Anual?	X		Se evidencia a través de la revisión del POA (Octubre, noviembre y diciembre de 2022; y de enero a mayo de 2023) se plantean actividades propiamente de la Unidad de Sanidad Avícola como Acciones Operativas para el cumplimiento de diversos Eje/Línea/Resultado /Acción Estratégica del POA general de la Dirección General de Ganadería (DGG) a la cual pertenece el sujeto de estudio
		*Plan Operativo Anual 2022.	2	¿Existe seguimiento de las actividades realizadas en la Unidad de Sanidad Avícola?	X		

Variable	Indicador	Documentos Revisados	Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
Liderazgo	Porcentaje de cumplimiento de Realización de revisión por la dirección	*Informe de Seguimiento del Avance Físico/Financiero del POA *entre otros Documentos	1	¿Realiza la División de Servicios Veterinarios Revisiones por la Dirección? Nota: Reuniones de encargados de Áreas, Jefe de DSV y Director General de Ganadería	X		Al conversar con el sujeto de estudio, se dejó de manifiesto que documentalmente no existe una planificación o programación de reuniones con la DGG o DS, sin embargo se realizan reuniones informativas y de revisiones para programación de actividades a desarrollarse semanalmente por parte de la DSV, y mensualmente la DSV entrega el avance del POA correspondiente a la DGG, el sujeto de estudio expresó que el Director General de Ganadería realiza visitas eventuales a las diferentes divisiones que conforman la DGG, para proporcionar un soporte en el cumplimiento de sus operaciones y contribuir al cumplimiento del POA general.
			2	¿Existe una Planificación de las Revisiones por la Dirección anualmente?		X	
Logro de Objetivos	Porcentaje de Actividades Logradas PAL=	*Plan Operativo Anual 2022.	1	¿Existe a nivel Específico de la USA/DSV la programación de actividades a desarrollar anualmente.?	X		Mediante la revisión del Plan Nacional de Vigilancia se pudo constatar que existe una planificación anual de las actividades específicas que la USA/DSV ejecuta en contribución al cumplimiento de las acciones operativas del POA, sin embargo, el número de actividades ejecutadas que se desarrollan a lo largo del año, no se encuentran documentado los avances.
		*Plan Nacional de Vigilancia Epidemiológica para Enfermedades Aviares en El Salvador - 2022-2023.	2	¿Se encuentra documentado el seguimiento de las actividades desarrolladas según la planificación?		X	
Reprocesos	Porcentaje de Reprocesos PR=	No existe un documento en específico donde se puedan verificar los números de reprocesos efectuados	1	¿Existen Bitácoras que registren los reprocesos o servicios no conformes desarrollados en la USA/DSV?		X	Para el desarrollo de esta variable, se solicitaron algunos posibles documentos para recabar información y dar respuestas a los indicadores planteados para la variable, el sujeto de estudio manifestó la recurrencia de estar repitiendo la elaboración de constancias de inscripción y funcionamiento de granjas, así como la emisión de certificados de exportación, sin embargo, no se documenta el número de reprocesos y servicios no conformes realizados por la USA/DSV.
	Porcentaje de Servicios No Conformes PSNC=		2	¿Se lleva un control de todos las constancias de funcionamiento de granja o certificados de exportación erróneos?		X	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Indicador	N°	Pregunta	Bajo			Medio			Alto			Comentarios/Observaciones
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	Establecimiento de roles, responsabilidad y autoridades		pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.										
		2	Se informa a la alta dirección sobre el desempeño organizacional y las oportunidades de mejora										
		3	La organización se asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización										
		4	La alta dirección asegura la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.										
		5	La alta dirección a establecido roles, responsabilidad y autoridades para la incorporación de la dimensión ambiental en el que hacer institucional y verificación de su desempeño.										
Concientización del talento humano.	Implementación de acciones orientadas a la toma de conciencia	1	La organización se asegura que el talento humano tome conciencia de la política institucional										
		2	La organización se asegura que el talento humano tome conciencia de los objetivos organizacionales										
		3	La organización se asegura que en talento humano comprenda la importancia de la eficacia en sus procesos-										
		4	La organización se asegura que el talento humano comprenda los beneficios de mejorar el desempeño.										
		5	La organización se asegura que el talento humano comprenda las implicaciones del incumplimiento de los procesos institucionales.										

Fuente: Elaboración propia.

APÉNDICE 10
Encuesta de satisfacción del usuario.

Lugar:	Fecha:		Objetivo: Conocer la percepción actual del usuario sobre la prestación de servicios de la USA/DSV.			
Indicaciones: En una escala del 1 al 5 donde "1 es malo" y "5 es excelente", selecciones la opción que mejor describa su experiencia durante el proceso realizado en la USA/DSV.						
Por favor indique el trámite realizado:						
Competencias del personal	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1	Comentarios
1. Conocimiento y prestación del servicio de la USA						
2. Habilidades para la comunicación verbal y escrita						
3. Apoyo técnico para realizar su trámite durante todo el proceso						
4. Como califica la información brindada por el funcionario de la USA conforme a: clara, completa, oportuna, pertinente.						
5. envió de solicitud de documentación para continuar oportunamente con el tramite						
6. Resolución de consultas y preguntas.						
7. Respuesta oportuna a comunicaciones y requerimientos del usuario.						
8. Capacidad de solución de inconvenientes durante el trámite.						
9. Atención y trato recibido.						
Ejecución de Procesos Operativos	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1	Comentarios
1. Cumplimiento de los tiempos estipulados para la solicitud, procesamiento y entrega de resultados del trámite.						
2. Comunicación la documentación requerida para apertura el trámite.						
3. Comunicación oportuna sobre cambios de fecha o inconvenientes durante el procesamiento de trámites.						
4. Apertura de un canal digital para realizar solicitudes de trámite.						
5. Comprensión de la documentación a llenar durante todo el proceso.						

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 11

Lista de Verificación de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales.

1. TÍTULO:	Lista de Verificación de Cumplimiento de Requisitos Legales Ambientales.						
2. OBJETIVO :	Conocer el estado del cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a la USA/DSV.						
3. LUGAR:	Unidad de Sanidad Avícola	4. FECHA:	05/09/2023	5. HORA DE INICIO:	8:00am	6. HORA DE FINALIZACIÓN:	12:00am
7. INDICACIONES	Escribir la Valoración Obtenida según la siguiente escala, " Cumple : Valoración =2", " Cumple Parcialmente : Valoración =1" y " No Cumple : Valoración =0", para lo cual se debe documentar mediante comentarios u observaciones el ¿por qué? de las respuestas.						
Variable	Ley/Reglamento/Norma o Acuerdo	Pregunta	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones	
Requisitos Legales Ambientales	Título: Ley de medio ambiente. Decreto Legislativo, publicado en el Diario Oficial, N° 79 tomo No. 339, fecha 4 de mayo de 1998.	Art, 58, indica que se debe regular el manejo, almacenamiento y disposición final de desechos peligrosos.	-	1	-	La Unidad de Sanidad Avícola, posee claro conocimiento sobre el manejo, y almacenamiento de los desechos peligrosos generados a partir de las actividades que esta desarrolla	
	Título: Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje Decreto Legislativo N° 527, publicado en el Diario Oficial tomo N°. 426, fecha 7 de febrero de 2020.	Art 29. Establece que los residuos de origen biológico-infeccioso dada su naturaleza deben ser clasificados como residuos peligrosos y atender a lo estipulado en el reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos, código de salud y el reglamento técnico salvadoreño para el manejo de desechos bioinfecciosos.	-	1	-	El sujeto de estudio tiene clasificados los desechos como desechos comunes y desechos peligrosos, sin embargo, no existe conocimiento con claridad lo dispuesto en el código de Salud.	
	Título: Reglamento Técnico Salvadoreño RTS 13.03.01:14 Manejo de los Desechos Bioinfecciosos. Acuerdo No. 1251, publicado en el Diario Oficial N° 162, tomo No. 408, fecha 7 de septiembre de 2015.	5.1. Deberes del generador 5.1.1. Las personas naturales o jurídicas que por sus actividades generen desechos bioinfecciosos, deben realizar un manejo de éstos, conforme lo establecido en el presente RTS.	-	1	-	La Unidad realiza el manejo de los desechos bioinfecciosos, separándolos de los desechos comunes, rotula los contenedores para evitar contaminaciones cruzadas.	

Variable	Ley/Reglamento/Norma o Acuerdo	Pregunta	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
Requisitos Legales Ambientales	Título: Reglamento Técnico Salvadoreño RTS 13.03.01:14 Manejo de los Desechos Bioinfecciosos. Acuerdo No. 1251, publicado en el Diario Oficial N° 162, tomo No. 408, fecha 7 de septiembre de 2015.	5.3. Plan de manejo de los DB 5.3.1. Las personas naturales o jurídicas que por sus actividades generen DB, deben elaborar e implementar un plan que describa las acciones a realizar para el manejo sanitario de los mismos, el cual debe contener lo descrito en el anexo 3	-	-	0	El sujeto de estudio no tiene conocimiento de lo requerido en los numerales 5.3 y 5.4 ya que es el Ministerio de Agricultura y Ganadería el que se encarga de realizar estas actividades de una manera general de todos los desechos bioinfecciosos que se generan en la institución
		5.4. Control de los DB 5.4.1. Todo generador al momento de entregar los DB al prestador de servicio de recolección y transporte, debe recibir el formulario “B” según lo descrito en el anexo 2.	-	-	0	
		5.5. Clasificación 5.5.1. Para efectos del manejo, los DB se deben clasificar en: infecciosos, punzocortantes bioinfecciosos y patológicos, según anexo 4 del reglamento	-	1	-	La Unidad mostro contenedores rotulados como desechos comunes, desechos cortopunzantes, desechos infecciosos.
	Reglamento de transporte del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Decreto Legislativo No. 527, publicado en el Diario Oficial No. 40 Tomo No. 426, fecha 27 de febrero de 2020, Acuerdo N° 81, publicado en el Diario Oficial tomo No. 426, fecha 27 de febrero de 2020,	Art. 11.- De conformidad al artículo 4 del Reglamento para Controlar el Uso de Vehículos Nacionales y Consumo de Combustible de la Corte de Cuentas de la República, los vehículos de uso administrativo general u operativo, para el cumplimiento de misiones oficiales, ya sea en horas y días hábiles como no hábiles, deberán disponer de la respectiva autorización; que contendrá los requisitos mínimos siguientes: Que sea emitida por escrito por el funcionario competente; Que se refiera a una misión oficial específica. No deberán emitirse autorizaciones permanentes; Que se indique fecha y objetivo de la misión y de autorización; y d) Que se mencione el nombre del funcionario o empleado a cargo de la misión y del motorista asignado.	2	-	-	La Unidad cumple completamente estos requisitos que están estrechamente ligados con la conservación del medio ambiente, ya que existe en el MAG un departamento propiamente de transporte que se encarga de darle seguimiento a todas las unidades, divisiones, oficinas y dependencias del Ministerio que hagan uso de transporte institucional para viajes de campo, para las cuales se exigen diferentes requisitos como, autorizaciones y responsables de los vehículos, control de existencias, consumo y rendimiento de combustible, rutas o recorridos, etc.

Variable	Ley/Reglamento/Norma o Acuerdo	Pregunta	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
Requisitos Legales Ambientales		Art. 21.- Se deberá registrar la entrega y liquidación de las existencias de combustible y su estructura estará compuesta de la manera siguiente: a) Control de existencias de combustible b) Reportes: control diario de existencias de combustible, consumo de combustible, rendimiento de combustible, existencia actual de combustible.	2	-	-	
		Art. 36.- Los conductores o signatarios de los vehículos deberán: literal f) Cumplir con el recorrido de conformidad a la programación presentada y, en caso de cambio de ruta, deberá informarlo al coordinador del Área de Transporte correspondiente.	2	-	-	
	Título: Reglamento de la Ley Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje. Decreto Legislativo No. 527, publicado en el Diario Oficial tomo No. 426, fecha 27 de febrero de 2020,	Art. 8.- Los contenedores para el almacenamiento temporal de residuos, deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos: estar adecuadamente ubicados y cubiertos; la capacidad de los contenedores deberá ser acorde a la cantidad de residuos que se genere a diario, debiendo el generador mantener depósitos de reserva para evitar que los residuos contaminen el suelo y garantizar el manejo adecuado de los mismos; estar contruidos con materiales que garanticen su impermeabilidad y con la resistencia necesaria para el uso al que están destinados; deberá dárseles el adecuado mantenimiento; y deberán siempre estar identificados respecto de sus usos y tipos de residuos.	2	-	-	El sujeto de estudio cumple con los requisitos mínimos exigidos por el art. 8.
Requisitos Legales Ambientales	Título: Norma salvadoreña obligatoria: emisiones atmosféricas fuentes	5.1 Vehículos con motor de encendido por chispa, que utilicen gasolina, gasohol, alcohol u otras sustancias para su	-	-	0	La unidad no tiene conocimiento de dicha norma al declarar no

Variable	Ley/Reglamento/Norma o Acuerdo	Pregunta	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
	móviles. NSO: 13.11.03: 01. Acuerdo No. 502, publicado en el Diario Oficial tomo No. 360, fecha 4 de junio de 2003.	funcionamiento, cualquiera que sea su tipo y peso. -Tabla 1 Límites máximos permisibles para vehículo con motor de encendido por chispa. -TABLA 2 Límites máximos permisibles para vehículos con motor diésel.				hace usos de dicho tipo de vehículos.
	Norma Técnica para el Funcionamiento, inspección y certificación de establecimientos avícolas	Manejo de los Desechos Sólidos comunes o Peligrosos Art.13. Disponer sanitariamente de los otros desechos sólidos comunes, garantizando que durante el manejo, tratamiento y disposición final no haya contaminación al ambiente.	2	-	-	La Unidad cumple completamente lo requerido en el artículo 13 de la presente norma, ya que, como se mencionó antes tienen contenedores de desechos comunes, los cuales el MAG se encarga de la disposición final de ellos
	Acuerdo N° 170, publicado en el Diario Oficial Tomo N° 383, fecha 11 de junio de 2009	Art.14. Los desechos sólidos peligrosos que se generen en una granja avícola como envases vacíos de medicamentos, vacunas, insecticidas, y otros, deberán tratarse conforme a la Norma para el Manejo de Desechos Bioinfecciosos vigente.	-	1	-	El sujeto de estudio declaró realizar la recolección de los desechos solido-peligrosos generados en las visitas de campo a las granjas entre ellos, frascos y viales de fármacos veterinarios, insecticidas, hisopos, frascos de toma de muestras sucios, jeringas, agujas contaminadas etc., más sin embargo, es el MAG el que se encarga de su disposición final.
Requisitos Legales Ambientales	DECRETO N° 524 LEY DE SANIDAD VEGETAL Y ANIMAL	Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer las disposiciones fundamentales para la protección sanitaria de los vegetales y animales. Las acciones que desarrolle el Ministerio de Agricultura y Ganadería con motivo de la aplicación de esta Ley, deberán estar en armonía con la defensa de los recursos	-	1	-	La USA/DSV busca a la medida de lo posible durante en desarrollo de sus actividades, hacerlo acorde al Art. 1 de la presente Ley, actividades que buscan estar en armonía con la defensa de los recursos naturales, la protección del medio ambiente y la salud

Variable	Ley/Reglamento/Norma o Acuerdo	Pregunta	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
		naturales, la protección del medio ambiente y la salud humana.				humana y animal. Se considera cumplimiento parcial, porque se expresa que no todos los involucrados tienen el mismo nivel de conciencia al desarrollar las actividades de la Unidad.
		23.- Los propietarios, arrendatarios, usufructuarios, ocupantes o encargados a cualquier título, de muebles e inmuebles, cultivos y animales; así como cualquier profesional o técnico agropecuario, tienen la obligación de informar inmediatamente al MAG el aparecimiento de plagas y de enfermedades, la presencia de residuos tóxicos y contaminantes de vegetales, de los animales, de sus productos y del ambiente.	2	-	-	Todo el Personal técnico responsable de las actividades de campo en las granjas informa cualquier situación que pueda poner en riesgo la salud humana, animal y el medio ambiente.
PORCENTAJE OBTENIDO			59,94%			

Fuente: elaboración propia.

APÉNDICE 12

Lista de Verificación de Información documentada a conservar y mantener

1. TITULO:	Lista de Verificación de Información documentada a conservar y mantener						
2. OBJETIVO:	Conocer los aspectos relacionados a la información documentada en la Unidad de Sanidad avícola.						
3. LUGAR:	Unidad de Sanidad Avícola	4. FECHA:	03/09/2023	5. HORA DE INICIO:	8:20am	6. HORA DE FINALIZACIÓN:	8:50am
7. INDICACIONES	Escribir la Valoración Obtenida según la siguiente escala, " Cumple : Valoración =2", " Cumple Parcialmente : Valoración =1" y " No Cumple : Valoración =0", para lo cual se debe documentar mediante comentarios u observaciones el ¿por qué? de las respuestas.						
Variable	Norma	Requisitos	Pregunta	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
Información Documentada	ISO 9001:2015	Información Documentada a Mantener		Porcentaje Obtenido: 50%			
		4.3	Alcance del sistema	-	1	-	Aunque no se tenga un SGC implementado la USA/DSV tiene establecido el número y tipo de servicios que ofrece a la población.
		4.4.2 a)	Documentos para apoyar la operación de los procesos	-	1	-	La Unidad cuenta con una serie de documentos que respalda las operaciones realizadas.
		5.2	Política de Calidad	-		0	El sujeto de estudio no cuenta con una política de calidad propiamente para la Unidad de Sanidad avícola de la prestación de sus servicios.
		6.2	Objetivos de calidad y la planificación para conseguirlos	2	-	-	La Unidad retoma los objetivos establecidos y planificados en el Plan Operativo Anual (POA) de la DGG del MAG, plantea metas en los planes de vigilancia anuales y así contribuir al cumplimiento de los objetivos del POA.
		Información Documentada a Conservar		Porcentaje Obtenido: 28,56%			
		4.4.2 b)	Registros de que los procesos se realizan		1		La Unidad cuenta con evidencia parcial de los registros que se generan durante la ejecución de sus procesos, entre ellos, llenado de hoja de solicitud de inscripción de Granja, Hojas de visita a campo, listados de granjas inscritas, etc.

Variable	Norma	Requisitos	Pregunta	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
Información Documentada	ISO 9001:2015	7.1.5.1	Los equipos de seguimiento y medición cuentan con mantenimiento y calibración	-	-	-	No Aplica, según la Unidad no hace uso de Instrumentos que requieran mantenimiento y/o calibración para la ejecución de sus actividades operativas.
		7.1.5.2 a)	Registros de calibración del equipo de vigilancia y medición	-	-	-	
		7.2 d)	Evidencia de la competencia	2	-	-	La Unidad, expresa que, a nivel de Recursos Humano, la Institución cuenta Atestados en Expedientes del Personal, la cual demuestra la competencia de cada personal en su cargo asignado.
		8.1 e)	Registros de planificación de procesos y conformidad de productos y servicios	-	-	0	No existe evidencia de que la unidad posea planificación de sus procesos y conformidad de productos y servicios
		8.2.3.2	Revisión de requisitos de productos o servicios	-	1	-	La unidad posee los requisitos para la prestación de sus servicios que los usuarios deben cumplir (entre ellos, el número mínimo de aves, la ubicación geográfica, contar con permisos del MARN, MINSAL, entre otros requisitos), además, poseen claridad de aperturar un nuevo servicio en la DSV, por el surgimiento y/o actualización de leyes, reglamentos, etc. se deben establecer los requisitos para esos nuevos servicios.
			Nuevos requisitos para el producto o servicio				
		8.3.3	Datos de entrada (inputs) del diseño y desarrollo	-	-	0	No existe evidencia del diseño y desarrollo de nuevos servicios, ya que el sujeto de estudio sostiene que los servicios prestados son los mismos siempre, los

Variable	Norma	Requisitos	Pregunta	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
Información Documentada	ISO 9001:2015	8.3.4 f)	Controles en el diseño y desarrollo	-	-	0	mandatorios por la Vigilancia para mantener el estatus zoosanitario del país.
		8.3.5	Datos de salida en el diseño y desarrollo	-	-	0	
		8.3.6	Cambios en el diseño, resultados de revisiones, y acciones tomadas para prevenir impactos adversos	-	-	0	
		8.4.1	Evaluación de proveedores	2	-	-	El sujeto de estudio expresa que, a nivel de la Dirección de compras y adquisiciones, la Institución realiza dichas evaluaciones en los procesos de compra.
		8.5.1 a)	Características de producto o servicio	2	-	-	La Unidad posee evidencia de las características que deben cumplir los productos a producir (constancias de inscripción o funcionamiento de granja, certificados de exportación), así como las actividades a desempeñar en la prestación de sus servicios.
		8.5.2	Trazabilidad del producto o servicio	-	-	0	La USA/DSV no utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios, y tampoco identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.
		8.5.3	Cambios en las propiedades pertenecientes al cliente o a proveedores externos	-	1	-	La unidad cuida la propiedad perteneciente a los clientes mientras está bajo el control de la organización, entre los datos que la Unidad maneja de sus usuarios se encuentran: datos de instalaciones, propiedad intelectual, datos personales, entre otros
		8.5.6	Evidencia de la revisión de cambios	-	-	0	No existe evidencia de revisiones de cambios para la producción o la prestación del servicio.
		8.6	Evidencia de conformidad de productos y servicios	-	1	-	Se tienen registro de las constancias de inscripción de granjas, de funcionamiento y de certificados de exportación conformes.

Variable	Norma	Requisitos	Pregunta	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
Información Documentada	ISO 9001:2015	8.7.2	No conformidades y las acciones tomadas	-	1	-	La Unidad cuenta con evidencia de correcciones de certificados de exportación, constancias de funcionamiento de granjas
		9.1.1	Evidencia de los resultados del seguimiento y medición	2	-	-	La unidad cuenta con evidencia documentada de resultados de seguimiento y medición, ya que mensualmente se realiza el seguimiento al cumplimiento del POA.
		9.2.2 f)	Evidencia de la implementación del programa de auditorías internas y sus resultados	-	-	0	El sujeto de estudio manifiesta que en la Unidad de Sanidad Avícola y en las demás unidades de la DSV nunca se ha gestionado o ejecutado ningún tipo de auditoría interna.
		9.3.3	Resultado de la revisión por la dirección	-	1	-	Anualmente se realiza revisiones a nivel de la DSV el cumplimiento del Plan de Vigilancia anual, así como a nivel de Direcciones la DGG se reúne para revisar el resultado del cumplimiento del POA.
		10.2.2	Naturaleza de No conformidades, las acciones correctivas tomadas y sus resultados	-	-	0	La unidad no cuenta con evidencia del análisis de la causa raíz de las no conformidades generadas en el desarrollo de sus operaciones.
	ISO 14001:2015	Información Documentada a Mantener		Porcentaje Obtenido: 7,14%			
		4.3	Alcance del Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001 versión 2015, tiene que estar documentado y disponible para todas las personas que las quieran ver.	-	-	0	El sujeto de estudio expresó que en materia ambiental prácticamente no existe documentación en materia ambiental, no existe ningún tipo de alcance, política ambiental, abordaje de riesgos y oportunidades. Aunque la USA/DSV tenga conocimiento de los aspectos ambientales que se general a raíz de la ejecución de sus operaciones, no existe documentación que pueda respaldarlo, no existen criterios para el establecimiento de los aspectos ambientales, así como la evaluación de la significancia de estos.
		5.2	Política ambiental.	-	-	0	
			Los riesgos y oportunidades son	-	-	0	

Variable	Norma	Requisitos	Pregunta	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
Información Documentada	ISO 14001:2015	6.1.1	necesarios para abordarlos dentro de la organización.				
			Procesos necesarios para abordar los riesgos y las oportunidades para ofrecer el cumplimiento de los apartados 6.1.1 a 6.1.4	-	-	0	
		6.1.2	Los aspectos e impactos ambientales que se encuentran asociados	-	-	0	
			Los criterios utilizados para establecer los aspectos ambientales significativos	-	-		
			Los aspectos ambientales significativos	-	-		
		6.1.3	Los requisitos legales y otros requisitos	-	1	-	El sujeto de estudio cuenta con una base documental de los requerimientos legales a cumplir, y entre ellos se encuentran los requisitos ambientales.
		8.1	Realizar la planificación y el control operacional es una medida apropiada para el Sistema de Gestión Ambiental.	-	-	0	No existe evidencia del cumplimiento de estos requisitos.
		8.2	Las organizaciones deben estar	-	-	0	

Variable	Norma	Requisitos	Pregunta	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
Información Documentada	ISO 14001:2015		preparadas para dar respuesta a las emergencias que puedan suceder, todas las medidas se encuentran descritas en el apartado 8.2				
		Información Documentada a Conservar		Porcentaje Obtenido: 18,75%			
		6.2.1	Objetivos ambientales.	-	-	0	La Unidad no cuenta con objetivos enfocados a la protección y o conservación del medio ambiente.
		7.2	La información apropiada sobre la competencia de las personas.	-	1	-	La Unidad, expresa que, a nivel de Recursos Humano, la Institución cuenta Atestados en Expedientes del Personal, la cual demuestra la competencia de cada personal en su cargo asignado.
		7.4.1	Las evidencias de las comunicaciones.	-	1	-	Memorándums, correos electrónicos, etc.
		9.1.1	Realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación en la medida apropiada.	-	-	0	El sujeto de estudio al no contar con un Sistema de Gestión Ambiental y al poco conocimiento en materia ambiental y de manera general en todo el Ministerio, la Unidad no demuestra realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación en la media aprobada el desempeño ambiental, así mismo, la Unidad no implementa, ni mantiene los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos.
		9.1.2	Las evidencias de los resultados al realizar la evaluación del cumplimiento legal.	-	-	0	
		9.2.2	La implantación del programa de auditoría.	-	-	0	El sujeto de estudio manifiesta que en la Unidad de Sanidad Avícola y en las demás unidades de la DSV nunca se ha gestionado o ejecutado ningún tipo de auditoría interna.
			Los resultados de la realización de las auditorías internas.	-	-		
		9.3	Se debe realizar una revisión por parte	-	1	0	Anualmente se realiza revisiones a nivel de la DSV el cumplimiento del Plan de Vigilancia anual, así como a

Variable	Norma	Requisitos	Pregunta	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	Comentarios/Observaciones
			de la dirección de la organización.				nivel de Direcciones la DGG se reúne para revisar el resultado del cumplimiento del POA.
		10.2	La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada de forma posterior.	-	-	0	La unidad no cuenta con evidencia del análisis de la causa raíz de las no conformidades generadas en el desarrollo de sus operaciones.
			Los resultados obtenidos de realizar las acciones correctivas.	-	-		

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 13

Relación entre los requisitos de norma NTS ISO 9001:2015 y la NTS ISO 14001:2015

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Requisitos de la Norma ISO 14001:2015
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (4.4.1, 4.4.2)	4.4 Sistema de gestión ambiental
5 LIDERAZGO	
5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades	5.1 Liderazgo y compromiso
5.1.2 Enfoque al cliente	N/A
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	5.2 Política Ambiental
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6 PLANIFICACIÓN	
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades (6.1.1- 6.1.2) Nota: El nombre del apartado es equivalente en ambas normas más su contenido y especificaciones son propias a la naturaleza del SG. (9001 no nombra los subrequisito 6.1.1- 6.1.2)	6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
	6.1.1 Generalidades
	6.1.2 Aspectos ambientales
	6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos
	6.1.4 Planificación de acciones
N/A	
N/A	
N/A	

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Requisitos de la Norma ISO 14001:2015
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlo
6.2.1 (9001 no nombra el sub requisito)	6.2.1 Objetivos ambientales
6.2.2 (9001 no nombra el requisito)	6.2.2 Planificación para lograr los objetivos ambientales
6.3 Planificación de los cambios	N/A
7 Apoyo	
7.1 Recursos	7.1 Recursos
7.1.1 Generalidades	
7.1.2 Personas	N/A
7.1.3 Infraestructura	N/A
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	N/A
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 Generalidades	N/A
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	N/A
7.1.6 Conocimientos de la organización	N/A
7.2 Competencia	7.2 Competencia
7.3 Toma de conciencia	7.3 Toma de conciencia
7.4 Comunicación	
7.4 Comunicación. Nota: 9001 establece un apartado global en 7.4.	7.4.1 Generalidades
N/A	7.4.2 Comunicación interna
N/A	7.4.3 Comunicación externa
7.5 Información documentada	
7.5.1 Generalidades	7.5.1 Generalidades
7.5.2 Creación y actualización	7.5.2 Creación y actualización
7.5.3 Control de la información documentada	7.5.3 Control de la información documentada

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Requisitos de la Norma ISO 14001:2015
(7.5.3.1-7.5.3.2)	
8 OPERACIÓN	
8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios	N/A
N/A	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias
8.2.1 Comunicación con el cliente	N/A
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	N/A
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios (8.2.3.1- 8.2.3.2)	N/A
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	N/A
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	
8.3.1 Generalidades	N/A
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	N/A
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	N/A
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	N/A
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	N/A
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	N/A
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades	N/A

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Requisitos de la Norma ISO 14001:2015
8.4.2 Tipo y alcance del control	N/A
8.4.3 Información para los proveedores externos	N/A
8.5 Producción y provisión del servicio	N/A
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	N/A
8.5.2 Identificación y trazabilidad	N/A
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	N/A
8.5.4 Preservación	N/A
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	N/A
8.5.6 Control de los cambios	N/A
8.6 Liberación de los productos y servicios	N/A
8.7 Control de las salidas no conformes (8.7.1- 8.7.2)	N/A
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
9.1.1 Generalidades	9.1.1 Generalidades
9.1.2 Satisfacción del cliente	N/A
N/A	9.1.2 Evaluación del cumplimiento
9.1.3 Análisis y evaluación	N/A
9.2 Auditoría interna	
9.2.1 (9001 no nombra el requisito)	9.2.1 Generalidades
9.2.2 (9001 no nombra el requisito)	9.2.2 Programa de auditoría interna
9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección Nota: 14001 nombra un requisito global que contiene los 3 requisitos contemplados por 9001.
9.3.1 Generalidades	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Requisitos de la Norma ISO 14001:2015
10 MEJORA	
10.1 Generalidades	10.1 Generalidades
10.2 No conformidad y acción correctiva (10.2.1- 10.2.2)	10.2 No conformidad y acción correctiva
10.3 Mejora continua	10.3 Mejora continua

Fuente: Retomado de Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015

APÉNDICE 14

Matriz de aspectos e impactos ambientales de los procesos misionales de la USA/DSV del MAG.

Proceso	Actividad	Condición de operación	Situación de emergencia	Aspecto e impacto ambiental asociado		Criterios					Significancia de Aspecto Ambiental
						Peligrosidad (P)		Estado de legislación (EL)		Valoración cuantitativa 2P+EL	
				Aspecto	Impacto	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo	Cuantitativo		
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE GRANJAS	Revisión de solicitud de inscripción de granjas	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Recepción de documentación requerida	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada		15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Codificación de solicitud	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA

Proceso	Actividad	Condición de operación	Situación de emergencia	Aspecto e impacto ambiental asociado		Criterios					Significancia de Aspecto Ambiental
						Peligrosidad (P)		Estado de legislación (EL)		Valoración cuantitativa 2P+EL	
				Aspecto	Impacto	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo	Cuantitativo		
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
VISITAS Y MONITOREO	Ingreso de granjas codificadas	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Establecimiento de Plan de visita y monitoreo.	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Realización de visita y Llenado de formato de visita	Normal	Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Generación de emisiones atmosféricas de fuentes móviles	Emisiones atmosféricas de CO2	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Evaluación del cumplimiento conforme a especificaciones de bioseguridad para funcionamiento de granjas.	Normal	Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA

Proceso	Actividad	Condición de operación	Situación de emergencia	Aspecto e impacto ambiental asociado		Criterios					Significancia de Aspecto Ambiental
						Peligrosidad (P)		Estado de legislación (EL)		Valoración cuantitativa 2P+EL	
				Aspecto	Impacto	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo	Cuantitativo		
	Preparación de insumos y toma de muestra	Normal	Saturación o acumulación de desechos solidos	Generación de desechos bioinfecciosos	Contaminación del suelo	Alta	6	Regulado	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo	Alta	6	Regulado	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de material no biodegradable	Contaminación del suelo	Alta	6	No regulado	1	13	ALTA
	Envío de muestras a procesamiento	Normal	Saturación o acumulación de desechos solidos	Generación de desechos bioinfecciosos	Contaminación del suelo	Alta	6	Regulado	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo	Alta	6	Regulado	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de material no biodegradable	Contaminación del suelo	Alta	6	No regulado	1	13	ALTA
			Incumplimiento del requisito legal	Generación de emisiones atmosféricas de fuentes móviles	Emisiones atmosféricas de CO2	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Recepción de Informe de Resultados	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Emisión de informe de visita	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA

Proceso	Actividad	Condición de operación	Situación de emergencia	Aspecto e impacto ambiental asociado		Criterios					Significancia de Aspecto Ambiental
						Peligrosidad (P)		Estado de legislación (EL)		Valoración cuantitativa 2P+EL	
				Aspecto	Impacto	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo	Cuantitativo		
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Realización de monitoreo	Normal	Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Generación de emisiones atmosféricas de fuentes móviles	Emisiones atmosféricas de CO2	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	Evaluación del cumplimiento conforme a especificaciones del País al que desea exportar.	Normal	Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
	Emisión de informe de monitoreo	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
	PROCESO EMISIÓN DE CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS DE EXPORTACIÓN	Recepción y Revisión del Informe de Visitas/Monitoreo	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9
Incumplimiento del requisito legal				Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
Saturación o acumulación de desechos solidos				Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
Saturación o acumulación de				Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA

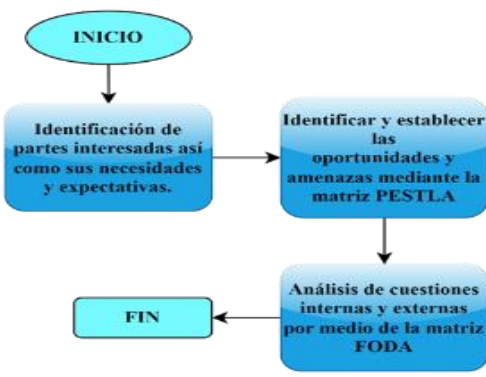
Proceso	Actividad	Condición de operación	Situación de emergencia	Aspecto e impacto ambiental asociado		Criterios					Significancia de Aspecto Ambiental
						Peligrosidad (P)		Estado de legislación (EL)		Valoración cuantitativa 2P+EL	
				Aspecto	Impacto	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo	Cuantitativo		
			los RAEE								
	Digitación y Emisión de Constancia/Certificados	Normal	Fallo en planta energética	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales no renovables	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			Incumplimiento del requisito legal	Consumo de refrigerantes.	Emisiones de sustancias agotadoras de Ozono.	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA
			Saturación o acumulación de desechos solidos	Consumo de Papel	Contaminación del Suelo	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Saturación o acumulación de los RAEE	Generación de RAEE	Contaminación del Suelo	Alta	6	Regulada	3	15	ALTA

FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SEGÚN NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015



**Unidad de Sanidad Avícola
División de Servicios
Veterinarios**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería			FICHA DE PROCESO PARA ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.		Página 1 de 3
Código: SIG-I-PR-01			Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello			Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.						
Objetivo:	Establecer el procedimiento para determinar el análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.					
Alcance:	Identificar los elementos del contexto de la Unidad y las partes interesadas pertinentes que poseen injerencia en el establecimiento de las cuestiones externas o internas del SIG.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: revisión y aprobación del presente procedimiento con el posterior seguimiento. -Gestor del SIG: completar la matriz de análisis de partes interesadas, identificación de necesidades y expectativas, análisis PESTLA y FODA.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Análisis de contexto.	-Contexto donde fue identificado -Fecha de identificación.	-Contexto tanto interno como externo de la Unidad.		-Matrices de partes interesadas, FODA, PESTLA..	-Acciones estrategias para el SIG.	-El SIG.
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del FODA	(Total de estrategias FODA cumplidas por año/Total de estrategias FODA establecidas al año) *100	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del FODA

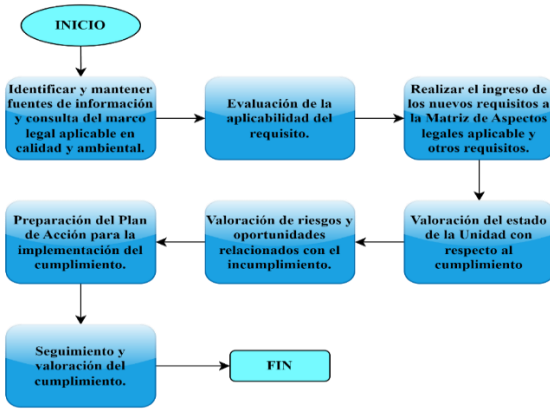
FICHA DE PROCESO PARA ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.		Página 2 de 3
Código: SIG-I-PR-01	Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.						
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	Fuente de información
Análisis PESTLA	Realización del Análisis en las fechas establecidas=Excelente Realización tardía= Necesita mejorar No realización= Deficiente	Realización en el plazo establecido.	Trimestral	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del PESTLA
Análisis de Partes interesadas pertinentes	Realización del Análisis en las fechas establecidas=Excelente Realización tardía= Necesita mejorar No realización= Deficiente	Realización en el plazo establecido.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación de partes interesadas pertinentes
Consumo de energía eléctrica (Kw)	1- [(consumo energético actual/consumo línea base) *100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	1- [(resmas consumidas actual/consumo línea base) *100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor de SIG	Requisición de bodega
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:						
Conocimiento sobre las NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015, desarrollo de las Matrices FODA, PESTLA, conocimiento sobre el SIG.						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:						
-Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. -Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. -Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.						

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA		UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería	
FICHA DE PROCESO PARA ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.			Página 3 de 3
Código: SIG-I-PR-01		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

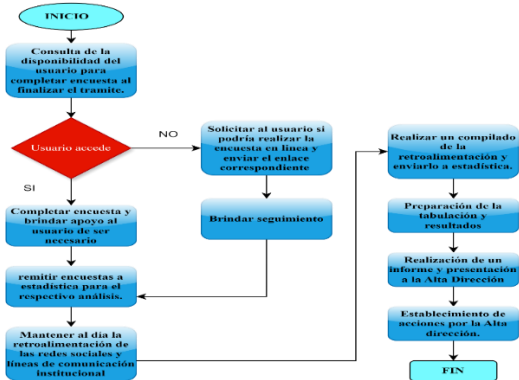
PROCESO: ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.	
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:	
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones	
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.	
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. -Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS				Página 1 de 2
Código: SIG-GA-PR-03		Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS						
Objetivo:	Establecer el procedimiento que describa la metodología para la identificación y evaluación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos relacionados al Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.					
Alcance:	El presente procedimiento aplica a todos los requisitos legales aplicables y otros requisitos que se relacionan al Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Revisión y aprobación del presente procedimiento con el posterior seguimiento. -Gestor del SIG: acompañamiento y seguimiento en el cumplimiento del presente procedimiento, apoyando en las propuestas de mejora y actualización en la identificación de requisitos legales y otros requisitos. -Talento humano: Revisión y aplicación correcta de este procedimiento.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Nuevos requisitos legales y/o aplicables al SIG.	-Aspecto donde a sido identificado ya sea calidad o ambiente. -Detalle del nuevo requisito. -Fecha de identificación.	-Todos los procesos del SIG		-Implementación del cumplimiento del requisito. -Plan de acción para el cumplimiento	-Valoración de la pertinencia de los requisitos. Actualización de la documentación pertinente. -Informe de monitoreo y seguimiento actualizado.	-Todos los procesos del SIG
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción	(Total de actividades cumplidas por año/Total de actividades programados al año) *100	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del Plan de Acción

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería				
FICHA DE PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS						Página 2 de 2
Código: SIG-GA-PR-03			Fecha de Emisión: 13/8/2024			Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello			Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios			Versión: 1
PROCESO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS						
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	Fuente de información
Porcentaje de requisitos cumplidos	(Total de requisitos identificados /Total de requisitos a los que se les da cumplimiento) *100	Alcanzar 100% del cumplimiento	Trimestral	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación de la Matriz identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos (SIG-GA-PR-03-F01)
Consumo de energía eléctrica (Kw)	1- [(consumo energético actual/consumo línea base) *100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	1- [(resmas consumidas actual/consumo línea base) *100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor de SIG	Requisición de bodega
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:						
Conocimiento sobre las NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015, conocimiento del marco legal, conocimiento sobre el SIG.						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:						
Marco Legal Ambiental y de Calidad Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.						
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:						
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones						
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.						
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. -Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.						

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería			FICHA DE PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS.		Página 1 de 3
Código: SIG-GC-PR-23			Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello			Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

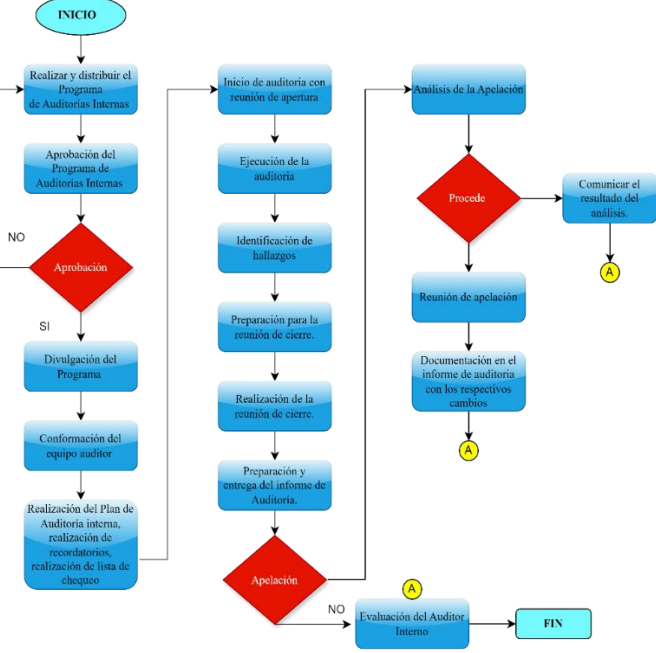
PROCESO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS.						
Objetivo:	Establecer el procedimiento que describe el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas y como se gestionan las quejas en la USA/DSV como parte del cumplimiento del SIG.					
Alcance:	El presente documento aplica a todos los procesos de la USA/DSV referente a la medición de la satisfacción del cliente externo (usuarios), así como la gestión de quejas relacionadas a los servicios que brinda la Unidad.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG. -Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV. -Técnico USA: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento. -Técnico proyección social: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento. -Técnico estadístico: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Satisfacción del usuario. Gestión de quejas.	Recurso humano requerido -Disponibilidad financiera	-Todos los procesos del SIG		-Satisfacción del usuario. -Solventar o mitigar las quejas.	-Cumplimiento de objetivos y metas del SIG	-Todos los procesos del SIG
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de usuarios encuestados	(Total usuarios atendidos) / (Total de usuarios encuestados) *100%	Encuestar 100%	Mensual	Técnico USA	Jefatura de la USA	Estadística

PROCESO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS.						
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	Fuente de información
Porcentaje de quejas atendidas.	(Total de quejas recibidas/Total de quejas solventadas) *100%	Solventar el 100%	Semestral	Gestor SIG	Jefatura de la USA	Estadística
Porcentaje de usuarios satisfechos	[(Total de usuarios manifiesta satisfacción/ Total de usuarios encuestados)-1]*100	Alcanzar 85% de satisfacción	Anual	Gestor SIG	Jefatura de la USA	Estadística
Consumo de energía eléctrica (Kw)	[(consumo energético actual/consumo línea base)*100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	[(resmas consumidas actual/consumo línea base)*100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Requisición de bodega
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:						
Conocimiento sobre las NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015, conocimiento sobre el SIG.						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:						
Manual de procesos. Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.						

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA		UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería	
FICHA DE PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS.			Página 3 de 3
Código: SIG-GC-PR-23		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS.	
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:	
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones	
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.	
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. -Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA			Página 1 de 3
Código: SIG-I-PR-27		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: AUDITORÍA INTERNA					
Objetivo:	Establecer la metodología a utilizar por la USA/DSV para realizar las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).				
Alcance:	El presente documento aplica a todos los procesos incluidos en el Mapa de primer nivel de la USA/DSV, para realizar el desarrollo del Programa, Planes y Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión (SIG)..				
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG. -Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV. -Auditor Líder: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento. -Equipo Auditor: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.				
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas	
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos
-Programa de Auditoría interna anual.	-Necesidad de análisis y determinación de Plan de acción con el respectivo seguimiento.	-Todos los procesos del SIG		-Informe de auditoría. -Toma de acciones.	-Programa anual de auditoría. -Plan de auditoría. -Todos los procesos del SIG

Página 2 de 3

Fecha de Emisión: 13/8/2024

Cambio: 0

Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios

Versión: 1

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Auditoria.	(Total de auditorías ejecutadas) / (Total de auditorías programadas) *100%	Cumplir con el 100% de las acciones.	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de corrección de No conformidades atendidas.	(Total de No Conformidades atendidas/Total de No Conformidades identificadas) *100%	Cumplir con el 100% de la corrección	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Consumo de energía eléctrica (Kw)	[(consumo energético actual/consumo línea base)*100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	[(resmas consumidas actual/consumo línea base)*100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Bitácora de consumo

COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Conocimiento sobre las NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015, conocimiento sobre el SIG, conocimiento sobre proceso de auditoria

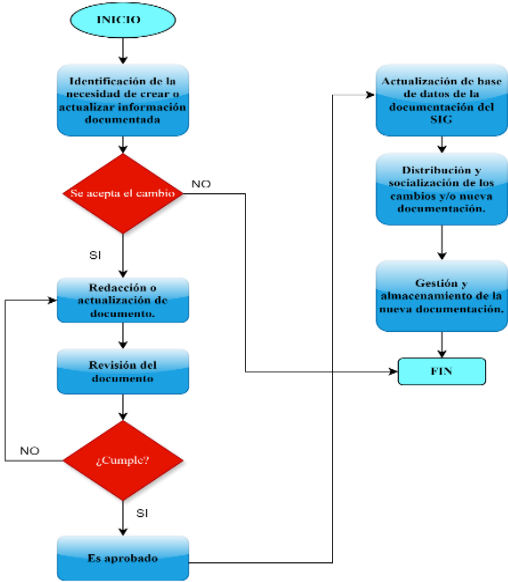
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:

Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
 Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
 Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA		UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería	
FICHA DE PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA			Página 3 de 3
Código: SIG-I-PR-27		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: AUDITORÍA INTERNA	
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:	
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones	
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.	
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. - Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG			Página 1 de 3
Código: SIG-I-PR-09	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG						
Objetivo:	Establecer el procedimiento de control de información documentada que determinara la metodología para la creación, actualización y control de la información documentada incluyendo tanto documentos como también registros, los cuales aplicara al SIG de la USA/DSV.					
Alcance:	El presente documento aplica a todos los documentos y registros generados interna o externamente que sean necesarios para la ejecución de los procesos del SIG de la USA/DSV La información documentada que se incluye es: Manuales, Procedimientos, Política, Instrucciones de Trabajo, Matrices/Fichas, Formularios, Legislación, Normas de gestión					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG. -Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV. -Técnico USA: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Requerimiento cambios o actualizaciones de la documentación.	-Necesidad de cambio identificada sea pertinente y conforme al SIG.	Proveedor interno: -Todos los procesos del SIG Proveedor externo: -Legislación. -Reglamentación. -Normativas.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Ident[Identificación de la necesidad de crear o actualizar información documentada] Ident --> Acepta{Se acepta el cambio?} Acepta -- NO --> FIN([FIN]) Acepta -- SI --> Red[Redacción o actualización de documento.] Red --> Revis[Revisión del documento] Revis --> Cumple{¿Cumple?} Cumple -- NO --> Red Cumple -- SI --> Aprobado[Es aprobado] Aprobado --> Actual[Actualización de base de datos de la documentación del SIG] Actual --> Distrib[Distribución y socialización de los cambios y/o nueva documentación.] Distrib --> Gestion[Gestión y almacenamiento de la nueva documentación.] Gestion --> FIN </pre>	-Documento actualizado, distribuido, socializado y resguardado.	-Cumplimiento de especificaciones técnicas correspondiente en conformidad con el SIG.	-Cliente interno: -Todos los procesos del SIG Cliente externo: -Entidades gubernamentales pertinentes.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG			Página 2 de 3
Código: SIG-I-PR-09	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento de cambio de documentación	(Total de cambios realizados) / (Total de cambios solicitados) *100%	Alcanzar 100% de los cambios	Anual	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de actualización de documentación	(Total de actualizaciones realizadas/Total de actualizaciones solicitadas) *100%	Alcanzar 100% de las actualizaciones	Anual	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de personal capacitado sobre los cambios en nueva documentación.	[(Total de personal convocado/ personal que asiste)-1]*100	Capacitar al 100% del personal pertinente.	Anual	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Listados de asistencia
Consumo de energía eléctrica (Kw)	[(consumo energético actual/consumo línea base)*100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	[(resmas consumidas actual/consumo línea base)*100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Bitácora de consumo

FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG

Página 3 de 3

Código: SIG-I-PR-09

Fecha de Emisión: 13/8/2024

Cambio: 0

Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello

Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios

Versión: 1

PROCESO: CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG

COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Conocimiento sobre las NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015, conocimiento sobre el SIG.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:

Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:

-Instalaciones físicas,

-Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopiadora, software.

-Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.

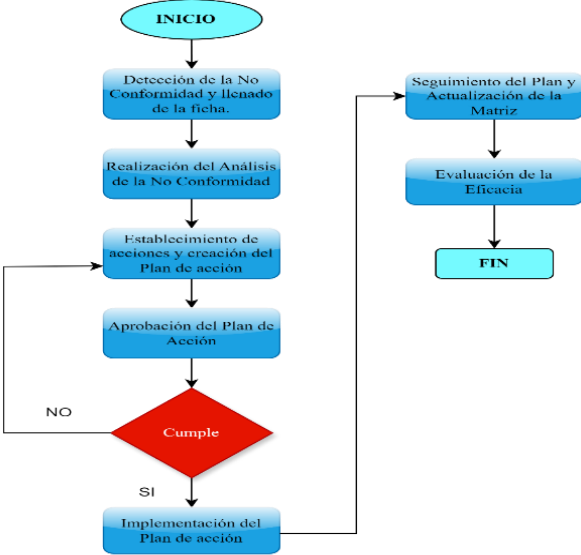
-Sala de reuniones

AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.

-Ergonomía.

-Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.

- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

PROCESO: GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS						
Objetivo:	Establecer la metodología a utilizar por la USA/DSV para identificar, analizar, evaluar, controlar y eliminar No Conformidades que se detecten en su Sistema Integrado de Gestión (SIG).					
Alcance:	El presente documento aplica desde la detección y tratamiento de No Conformidades, análisis de causa, acciones a implementar, monitoreo y seguimiento hasta la aplicación de las acciones correctivas y de mejora de los procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG. -Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV. -Auditor Líder: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento. -Técnico USA: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cientes
-No Conformidad detectada.	-Necesidad de análisis y determinación de Plan de acción con el respectivo seguimiento.	-Todos los procesos del SIG	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Detección de la No Conformidad y llenado de la ficha.] A --> B[Realización del Análisis de la No Conformidad] B --> C[Establecimiento de acciones y creación del Plan de acción] C --> D[Aprobación del Plan de Acción] D --> E{Cumple} E -- SI --> F[Implementación del Plan de acción] E -- NO --> C F --> G[Seguimiento del Plan y Actualización de la Matriz] G --> H[Evaluación de la Eficacia] H --> FIN([FIN]) </pre>	-Manejo de la no conformidad. -Resolución de la no conformidad.	-Plan de acción. -Matriz de seguimiento de Acciones correctivas actualizada. -Ficha Control de No Conformidades y Acciones correctivas.	-Todos los procesos del SIG

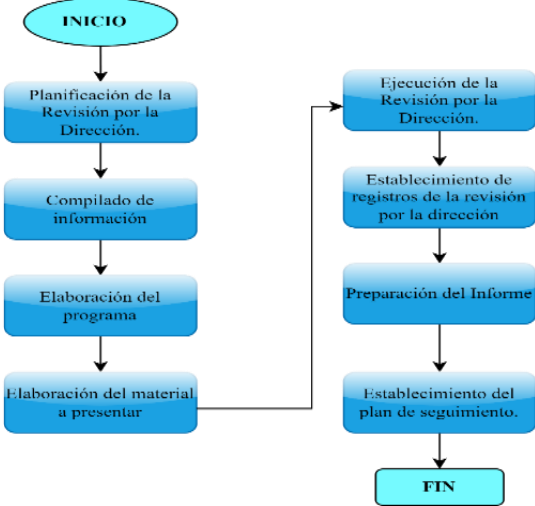
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS			Página 2 de 3
Código: SIG-I-PR-28		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento de acciones establecidas en el Plan de Acción	(Total de acciones cumplidas) / (Total de acciones establecidas) *100%	Cumplir con el 100% de las acciones.	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de corrección de No conformidades.	(Total de No Conformidades corregidas/Total de No Conformidades identificadas) *100%	Cumplir con el 100% de la corrección	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Consumo de energía eléctrica (Kw)	[(consumo energético actual/consumo línea base)*100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	[(resmas consumidas actual/consumo línea base)*100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Bitácora de consumo

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS			Página 3 de 3
Código: SIG-I-PR-28		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:
Conocimiento sobre las NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015, conocimiento sobre el SIG, conocimiento sobre Auditoria
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:
Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. - Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN			Página 1 de 3
Código: SIG-I-PR-29	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: REVISIONES POR LA DIRECCIÓN						
Objetivo:	Establecer la metodología a utilizar por la USA/DSV para realizar la revisión por la dirección establecida en el Sistema Integrado de Gestión (SIG)					
Alcance:	El presente documento aplica en las siguientes actividades: - planificación y ejecución de la Revisión por la Dirección. - Verificación de la eficacia de las acciones de mejora implementadas como resultado de la revisión por dirección. Lo anterior establecido de acuerdo con los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001: 2015.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	- Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG. - Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV. - Técnico USA: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Comportamiento estadístico del SIG.	-Necesidad de análisis y verificación de la implementación del SIG.	-Todos los procesos del SIG		-Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.	-Acciones para dar cumplimiento a los requerimientos del SIG.	-Todos los procesos del SIG

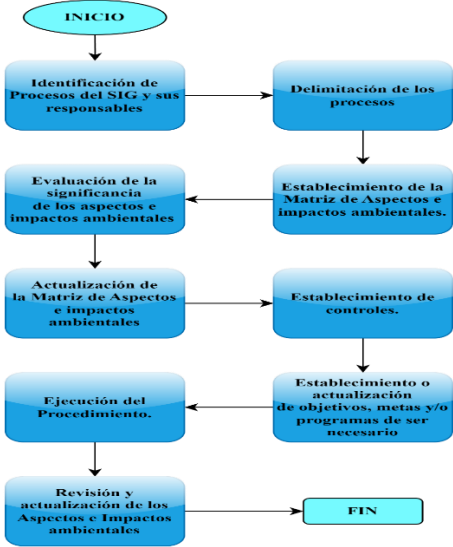
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN			Página 2 de 3
Código: SIG-I-PR-29		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: REVISIONES POR LA DIRECCIÓN						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento de acciones establecidas en la revisión por la Dirección.	(Total de acciones cumplidas) / (Total de acciones establecidas) *100%	Cumplir con el 100% de las acciones.	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.	(Total de actividades realizadas/Total de actividades planteadas) *100%	Cumplir con el 100% de las actividades	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de indicadores de desempeño del SIG cumplidos.	[(Total de indicadores con metas cumplidas/ Total de indicadores del SIG)-1]*100	Cumplir con el 100% de indicadores	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Consumo de energía eléctrica (Kw)	[(consumo energético actual/consumo línea base)*100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	[(resmas consumidas actual/consumo línea base)*100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Bitácora de consumo

 GOBIERNO DE EL SALVADOR		MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería
FICHA DE PROCESO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN			Página 3 de 3
Código: SIG-I-PR-29		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: REVISIONES POR LA DIRECCIÓN
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:
Conocimiento sobre las NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015, conocimiento sobre el SIG.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:
Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. - Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS			Página 1 de 3
Código: SIG-GA-PR-02	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS						
Objetivo:	Establecer el procedimiento para realizar la identificación de los aspectos ambientales significativos de los procesos establecidos en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.					
Alcance:	El presente procedimiento aplica a los servicios identificados en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la USA/DSV del MAG considerando el ciclo de vida en la prestación de servicios. Se toman en cuenta los aspectos ambientales significativos reales y potenciales tanto de la actividad presente como a futuro, valorando condiciones de operación institucional normal, anormal y emergencias, así como también, el marco legal y normativa vigente en materia ambiental. Por tanto, es aplicable a: -Identificación de aspectos e impactos ambientales significativos. -Evaluación y actualización de los aspectos e impactos ambientales significativos.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Revisión y aprobación del presente procedimiento con el posterior seguimiento. -Gestor del SIG: acompañamiento y seguimiento en el cumplimiento del presente procedimiento, apoyando en las propuestas de mejora y actualización en la identificación de aspectos e impactos ambientales. -Talento humano: cumplimiento del presente procedimiento identificando y evaluando aspectos e impactos ambientales significativos en las actividades realizadas en sus servicios.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Aspecto ambiental.	-Proceso donde fue identificado -Detalle del nivel documental -Fecha de identificación.	-Todos los procesos del SIG		-Significancia del Aspecto ambiental con su consecuente impacto.	-Controles ambientales operacionales. -Impacto ambiental mitigado. -Informe de monitoreo y seguimiento actualizado trimestral mente.	-Todos los procesos del SIG

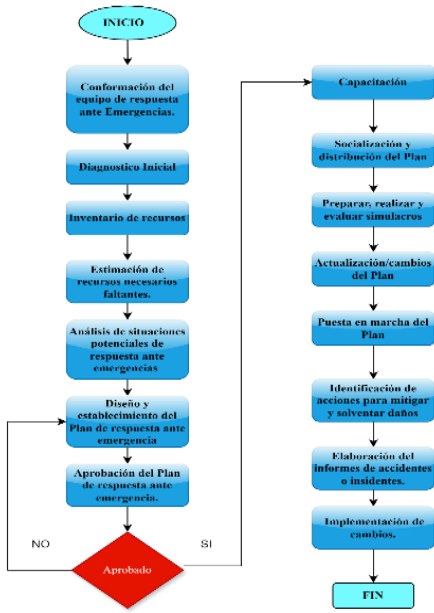
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS			Página 2 de 3
Código: SIG-GA-PR-02	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del programa de Gestión Ambiental	(Total de actividades cumplidas por año/Total de actividades programados al año) *100	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del programa de Gestión Ambiental.
Porcentaje de la identificación de Aspectos ambientales significativos.	(Total de aspectos ambientales significativos/Total de aspectos ambientales identificados) *100	Alcanzar el 100% de la identificación.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Informe de revisión por la dirección.
Porcentaje de Aspectos ambientales significativos controlados.	(Total de controles implementados y monitorizado/Total de controles establecidos) *100	Alcanzar el 100%	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del control operacional.
Porcentaje de Impactos ambientales mitigados.	(Total de impactos ambientales significativos atendidos/Total de impactos ambientales significativos identificados) *100	Alcanzar el 100%	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Informes de medición trimestral de la USA/DSV.
Consumo de energía eléctrica (Kw)	1- [(consumo energético actual/consumo línea base) *100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	1- [(resmas consumidas actual/consumo línea base) *100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor de SIG	Requisición de bodega

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS		Página 3 de 3
Código: SIG-GA-PR-02	Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:
Conocimiento sobre NTS ISO 14001:2015, conocimiento sobre el SIG.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:
Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA)
Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. - Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS			Página 1 de 3
Código: SIG-GA-PR-20	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS						
Objetivo:	Establecer el procedimiento de respuesta ante situaciones de emergencia potenciales derivadas de la actividad de la Unidad de Sanidad Avícola (USA), con el fin de mitigar los impactos ambientales adversos asociados.					
Alcance:	El presente documento aplica a todos los procesos de la USA/DSV referente a: prevención y planificación de las emergencias ambientales potenciales, así como su actuación durante y después de estas emergencias ambientales.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG. -Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV. -Equipo de respuesta ante emergencia: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento para participar activamente en las actividades de respuesta ante emergencia					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Emergencia potencial.	-Disponibilidad financiera para la USA/DSV.	-Todos los procesos del SIG		-Control o manejo adecuado ante emergencia.	-Cumplimiento ante control de la emergencia.	-Todos los procesos del SIG

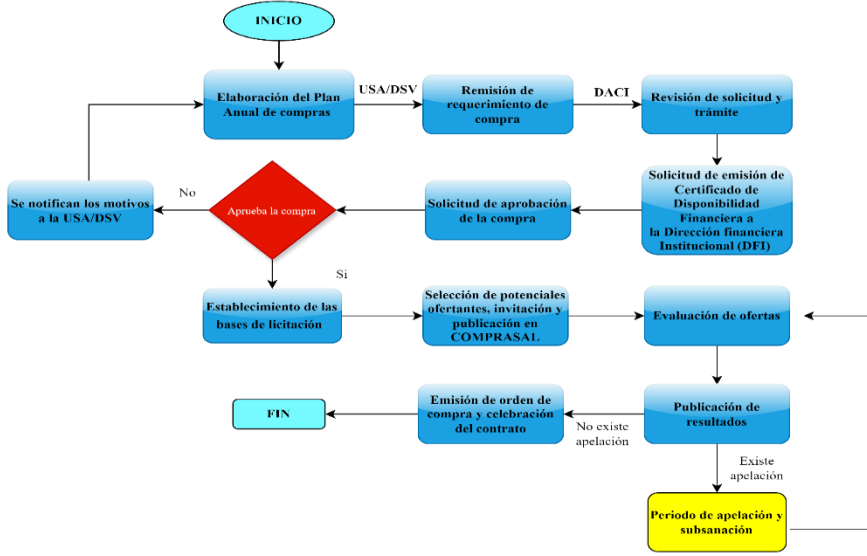
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS			Página 2 de 3
Código: SIG-GA-PR-20	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del Plan de respuesta ante emergencias	(Total de actividades del Plan) / (Total de actividades realizadas) *100%	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Equipo de respuesta ante emergencia.	Jefatura de la USA	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Porcentaje de cumplimiento del programa anual de simulacros	(Total de actividades programadas/Total de actividades realizadas) *100%	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Equipo de respuesta ante emergencia.	Jefatura de la USA	Solicitudes de Compras aprobadas
Porcentaje de personal capacitado sobre el Plan de respuesta ante emergencias	[(Total de personal convocado/ personal que asiste)-1]*100	Capacitar al 100% del personal perteneciente a la unidad.	Anual	Equipo de respuesta ante emergencia.	Jefatura de la USA	Historial de Recepción de Producto/Servicio
Consumo de energía eléctrica (Kw)	[(consumo energético actual/consumo línea base)*100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	[(resmas consumidas actual/consumo línea base)*100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Requisición de bodega

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS			Página 3 de 3
Código: SIG-GA-PR-20	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:
Conocimiento sobre NTS ISO 14001:2015, conocimiento sobre el SIG.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:
-Manual de procesos. -Matriz de aspectos e impactos ambientales. -Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA) -Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. - Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES		Página 1 de 3
Código: SIG-GA-PR-02	Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 0

PROCESO: SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES						
Objetivo:	Establecer el proceso de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, a través, del tipo de contrato pertinente y conforme a las necesidades de la USA/DSV, de forma transaccional a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas “COMPRASAL”, basado en la capacidad de los proveedores y contratistas de atender los requerimientos de compras, asegurando que las actividades en la ejecución de sus procesos refleje conformidad con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).					
Alcance:	El presente documento aplica a todas las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, a través, del tipo de contrato pertinente conforme a las necesidades de la USA/DSV de acuerdo con su Plan Anual de compras y contrataciones, de forma transaccional a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas “COMPRASAL”.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Seguimiento del presente procedimiento y elaboración del Pla anual de compras para la USA/DSV, en conformidad con el SIG. -Jefe DACI: Revisión y aprobación del presente procedimiento de compras y adquisiciones. -Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, selecciona, evalúa y reevalúa ofertas de compras y/o adquisiciones para la USA/DSV. -Técnicos DACI: Experto que apoya en el proceso de compras.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Requerimiento de compras.	-Disponibilidad financiera para la USA/DSV. -Aprobación del presupuesto anual.	Todos los Procesos del SGI		-Obra, bien o servicio entregado a la USA/DSV.	-Cumplimiento de especificaciones técnicas y propósito de uso establecidas en las bases de contratación, con la correspondiente conformidad con el SIG.	-Todos los procesos del SIG

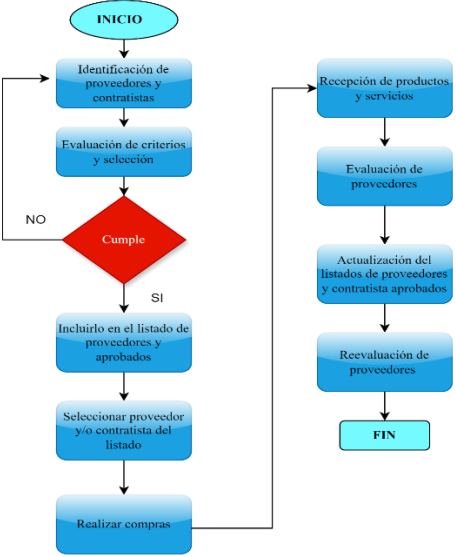
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES			Página 2 de 3
Código: SIG-GA-PR-02	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 0

PROCESO: SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de insumos defectuosos	(Total de insumos defectuosos) / (Total de insumos comprados) *100%	≤5%	Anual	Técnico DACI	Jefe DACI	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Aprobación de órdenes de compra	Órdenes de compra aprobadas/Total de órdenes de compra solicitadas) *100%	≥90%	Anual	Jefe de la USA/DSV	Jefatura de la DSV	Solicitudes de Compras aprobadas
Mejora de los Tiempos de espera	[(Números de días de espera actuales/Números de días de espera anteriores)-1]*100	≤40%	Anual	Jefe de la USA/DSV	Jefe de la USA/DSV	Historial de Recepción de Producto/Servicio
Nivel de cumplimiento de entrega de insumos o equipos por parte del proveedor	Entrega en el plazo establecido = excelente. Entrega con retraso de 1 día = necesita mejorar. Entrega con retraso de más de 2 días = deficiente.	Entrega en el plazo establecido	Por cada gestión de compra realizada	Técnico de DACI	Jefe DACI	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Consumo de energía eléctrica (Kw)	[(consumo energético actual/consumo línea base)*100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Jefe DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	[(resmas consumidas actual/consumo línea base)*100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefe DACI	Gestor del SIG	Requisición de bodega

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA			UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES					Página 3 de 3
Código: SIG-GA-PR-02			Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello			Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 0

PROCESO: SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES	
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:	
Conocimiento del marco legal aplicable a compras de la administración pública, evaluación de empresas ofertantes, contaduría pública.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:	
Ley de compras públicas/ Decreto N.º 652 Manual de descriptor de puestos de la DACI. Matriz de aspectos e impactos ambientales. ISO 9001:2015 ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.	
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:	
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopiadora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones	
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.	
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. -Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS		Página 1 de 3
Código: SIG-I-PR-22	Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS						
Objetivo:	Establecer el procedimiento de gestión de proveedores y contratistas que describe la metodología que muestra los criterios y acciones para selección, evaluación y reevaluación de proveedores de bienes y/o servicios y contratistas basado en su capacidad de atender los requerimientos de compras, asegurando que sus actividades se realicen de acuerdo con el SIG de la USA/DSV.					
Alcance:	El presente documento aplica para proveedores de bienes y/o servicios y contratistas que afectan directamente la prestación del servicio de la USA/DSV de acuerdo al Plan de compras anual del MAG.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Seguimiento del presente procedimiento y elaboración del Pla anual de compras para la USA/DSV, en conformidad con el SIG. -Jefe DACI: Revisión y aprobación del presente procedimiento de compras y adquisiciones. -Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, selecciona, evalúa y reevalúa ofertas de compras y/o adquisiciones para la USA/DSV. -Técnicos DACI: Experto que apoya en el proceso de compras.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Requerimiento de compras.	-Disponibilidad financiera para la USA/DSV. -Aprobación del presupuesto anual.	-Todos los procesos del SIG		- Disponibilidad financiera para la USA/DSV. -Aprobación del presupuesto anual.	-Cumplimiento de especificaciones técnicas y propósito de uso establecidas en las bases de contratación, con la correspondiente conformidad con el SIG.	-Todos los procesos del SIG

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS			Página 2 de 3
Código: SIG-I-PR-22	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de insumos defectuosos	(Total de insumos defectuosos) / (Total de insumos comprados) *100%	≤5%	Anual	Técnico DACI	Jefe DACI	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Aprobación de órdenes de compra	Órdenes de compra aprobadas/Total de órdenes de compra solicitadas) *100%	≥90%	Anual	Jefe de la USA/DSV	Jefatura de la USA/DSV	Solicitudes de Compras aprobadas
Mejora de los Tiempos de espera	[(Números de días de espera actuales/Números de días de espera anteriores)-1]*100	≤40%	Anual	Jefe de la USA/DSV	Jefe de la USA/DSV	Historial de Recepción de Producto/Servicio
Porcentaje de cumplimiento de aspecto de Calidad del proveedor	(Total de aspectos de calidad cumplidos) / (Total de aspectos de calidad solicitados) *100%	100%	Establecido en el contrato	Gestor del SIG	Jefe de la USA/DSV	Registros de reevaluación de proveedores y contratistas
Porcentaje de cumplimiento de aspecto de ambiente del proveedor	(Total de aspectos de ambiente cumplidos) / (Total de aspectos de ambiente solicitados) *100%	100%	Establecido en el contrato	Gestor del SIG	Jefe de la USA/DSV	Registros de reevaluación de proveedores y contratistas
Nivel de cumplimiento de entrega de insumos o equipos por parte del proveedor	Entrega en el plazo establecido = excelente. Entrega con retraso de 1 día = necesita mejorar. Entrega con retraso de más de 2 días = deficiente.	Entrega en el plazo establecido	Por cada gestión de compra realizada	Técnico de DACI	Jefe DACI	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Consumo de energía eléctrica (Kw)	[(consumo energético actual/consumo línea base)*100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Jefe DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	[(resmas consumidas actual/consumo línea base)*100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefe DACI	Gestor del SIG	Requisición de bodega



FICHA DE PROCESO GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Página 3 de 3

Código: SIG-I-PR-22

Fecha de Emisión: 13/8/2024

Cambio: 0

Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello

Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios

Versión: 1

PROCESO: GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Conocimiento sobre procesos de adquisiciones de la administración pública, conocimiento sobre el SIG.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:

- Ley de compras públicas/ Decreto N.º 652
- Procedimiento de Solicitud de Compras (SIG-I-PR-21)
Manual de procesos de la DACI
- Matriz de aspectos e impactos ambientales.
- ISO 9001:2015 ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

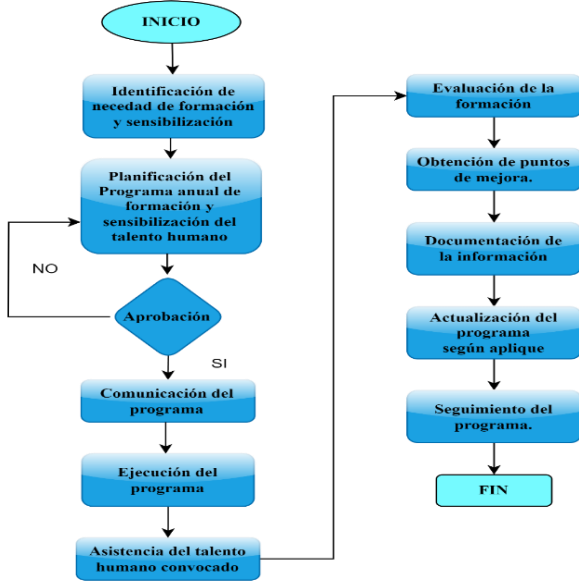
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA			Página 1 de 2
Código: SIG-I-PR-05		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO: FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA						
Objetivo:	Establecer las actividades correspondientes al procedimiento que describen la metodología para programar, planificar y ejecutar las actividades orientadas a fortalecer las capacidades y la sensibilización del talento humano sobre la influencia de su desempeño en el SIG, acompañado de la medición de la eficacia de las capacitaciones y definición de la necesidad y secuencia de los programas.					
Alcance:	Este proceso aplica para el talento humano que goza de contratos permanente, interino y contratación de servicios externos, desde la detección de la necesidad de formación, hasta la evaluación de la capacitación recibida y la toma de conciencia de su desempeño laboral, así también, la forma en que afecta la calidad de los servicios prestados y si la ejecución presenta impactos ambientales significativos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de División: Revisar y aprobar el presente procedimiento, dar cumplimiento a las actividades que le corresponden y dar seguimiento a los resultados obtenidos. -Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, mediante la creación de formatos, revisión de propuestas, actualizaciones, apoyo y distribución de las actividades relacionadas del presente procedimiento. -Talento Humano de la USA/DSV: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
--Necesidad de formación del talento humano nuevo. -Carencias en las competencias del talento humano antiguo. -Falta de sensibilización del talento humano.	-Expediente del talento humano. -Evaluación de las competencias del talento humano. -Evaluación de la sensibilización del talento humano.	-Todos los procesos del SIG		-Talento humano competente. -Talento humano sensibilizado.	-Asignación de presupuesto para el desarrollo del programa. -Ponentes competentes. -Programación anual realista, conforme a la realidad organizacional	-Todos los procesos del SIG

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de talento humano programado.	(Número de talento humano programados/ número de talento humano que necesita ser incluido en el programa*100	Programar al 100% del talento humano que necesita la formación y sensibilización.	Anual	Coordinador de RRHH	Coordinador del SIG	Hojas de vida del Personal
Porcentaje de actividades del programa cumplidas.	(Número de actividades realizadas/ Total de actividades programadas) *100	Alcanzar el 100% del programa de formación y sensibilización.	trimestral	Coordinador de RRHH	Coordinador del SIG	Programa de capacitación anual Listados de asistencia
Resmas de papel consumidas	Nominal: Número de resmas consumidas	≤50 Resmas consumidas	Anual	Coordinador de RRHH	Coordinador del SIG	Requisición de insumos de oficina

COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Conocimiento sobre el SIG, conocimiento sobre manejo de personal.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:

- ISO 9001:2015 ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

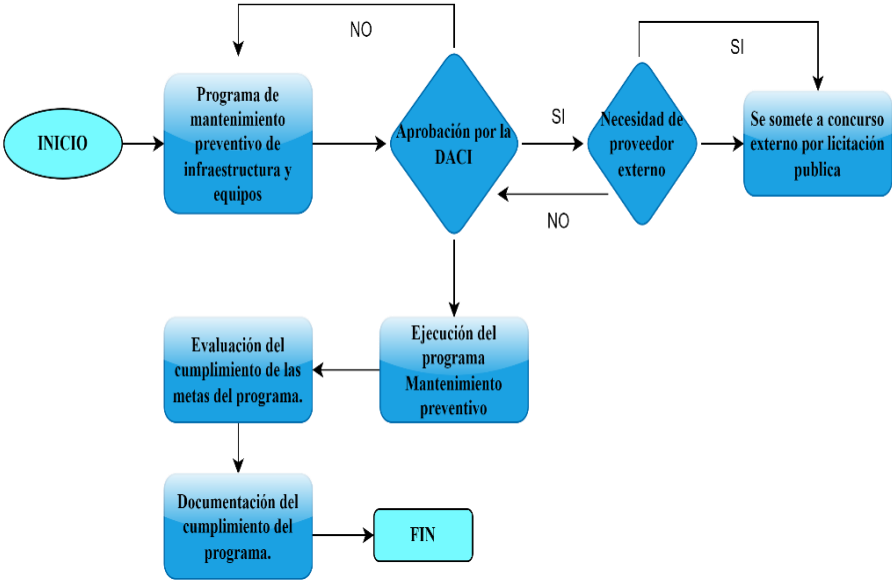
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

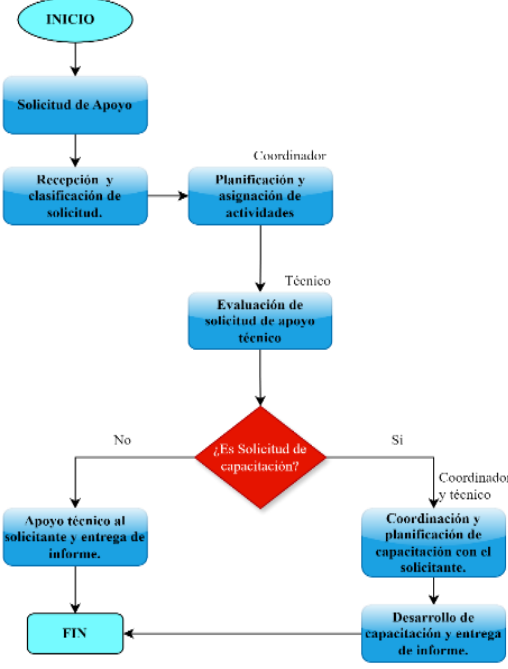
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.

- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS			Página 1 de 2
Código: SIG-I-PR-06	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS						
Objetivo:		Establecer las actividades correspondientes al procedimiento de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.				
Alcance:		Este proceso aplica para la gestión de mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos en las instalaciones correspondientes a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG, con el fin de evitar futuras fallas e incumplimientos de los aspectos de calidad y ambiente contemplados en el SIG.				
Responsables del proceso y responsabilidades:		-Jefatura de la USA/DSV: Planificación y elaboración del programa anual de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos de la Unidad. -Jefatura DACI: Revisar y aprobar el programa de mantenimiento preventivo, asignación de recurso financiero, publicación del concurso de la licitación pública en caso aplique. -Técnico de mantenimiento: Sea este un recurso de contratación tanto interna como externa, deberá dar seguimiento a las actividades de mantenimiento planificadas y contempladas en el programa según competa.				
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos	-Descripción de las áreas a dar mantenimiento -Detalle del mantenimiento a realizar. -Fecha del Mantenimiento	-Todos los procesos del SIG	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Programa de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos] A --> B{Aprobación por la DACI} B -- NO --> A B -- SI --> C{Necesidad de proveedor externo} C -- NO --> D[Ejecución del programa Mantenimiento preventivo] C -- SI --> E[Se somete a concurso externo por licitación publica] E --> D D --> F[Evaluación del cumplimiento de las metas del programa.] F --> G[Documentación del cumplimiento del programa.] G --> FIN([FIN]) </pre>	-Informe de mantenimiento - bitácoras de mantenimiento	-Infraestructura reparada en buen estado y funcional. -Equipos reparados y/o en buen estado. -Informe del mantenimiento de infraestructura sellado y firmado.	-Todos los procesos del SIG

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN			Página 1 de 3
Código: SIG-I-PR-30	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

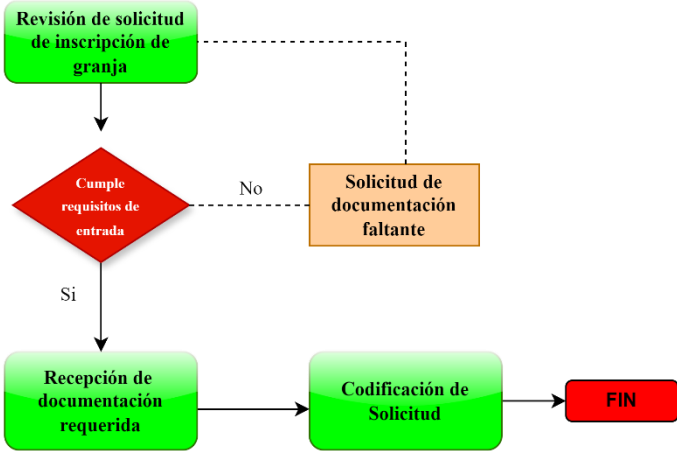
PROCESO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN						
Objetivo:	Establecer las actividades correspondientes a la solicitud de servicios de tecnología de la información como proceso de apoyo a las actividades de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG, asegurando que las actividades en la ejecución de sus procesos reflejé conformidad con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).					
Alcance:	Este proceso aplica para la solicitud de servicios de tecnología de la información correspondientes a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.					
Responsables del proceso y responsabilidades:	-Jefatura de la USA/DSV: Seguimiento del presente procedimiento y elaboración de las solicitudes de soporte al servicio de TIC. -Técnicos TIC: Expertos que apoyan en el cumplimiento de lo solicitado. -Gestor del SIG: Se asegura que el cumplimiento de este procedimiento refleje como prioridad conformidad con el Sistema Integrado de Gestión.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
-Requerimientos tecnológicos. -Solicitud de apoyo técnico. -Solicitud de capacitación técnica.	-Solicitud requerida mediante memorándum por parte de la jefatura de la dependencia solicitante con los respectivos sellos y firma.	-Todos los procesos del SIG	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Solicitud[Solicitud de Apoyo] Solicitud --> Recepcion[Recepción y clasificación de solicitud.] Recepcion --> Planificacion[Planificación y asignación de actividades] Planificacion --> Evaluacion[Evaluación de solicitud de apoyo técnico] Evaluacion --> Decision{¿Es Solicitud de capacitación?} Decision -- No --> Apoyo[Apoyo técnico al solicitante y entrega de informe.] Apoyo --> FIN1([FIN]) Decision -- Si --> Coordinacion[Coordinación y planificación de capacitación con el solicitante.] Coordinacion --> Desarrollo[Desarrollo de capacitación y entrega de informe.] Desarrollo --> FIN2([FIN]) </pre>	-Apoyo técnico. -Mantenimiento y actualización de software. -Capacitación en área informática. -Diseño y programación	-Producto/ Servicio entregado en tiempo y forma según lo solicitado. -Copia de informe de servicio entregado.	-Todos los procesos del SIG

PROCESO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico resueltas	(Solicitudes finalizadas con éxito / Total de solicitudes recibidas) *100%	90%	trimestral	Técnico de informática	Coordinador de área de informática	Bitácora de actividades
Porcentaje de capacitaciones otorgadas a solicitantes según requerimientos	(Capacitaciones conformes a solicitud / Total de capacitaciones solicitadas) *100%	85%	trimestral	Técnico de informática	Coordinador de área de informática	Listas de asistencia Informe del programa de capacitaciones
Consumo de energía eléctrica (Kw)	(consumo energético actual/consumo línea base) *100%	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Coordinador de área de informática	Coordinador de SIG	Recibo de energía eléctrica
Resmas de papel consumidas	Nominal: Número de resmas consumidas	≤50 Resmas consumidas	Anual	Coordinador de área de informática	Coordinador de SIG	Requisición de insumos de oficina
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:						
Conocimiento sobre el SIG, conocimiento sobre manejo de tecnologías de le información						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:						
-Descriptor de Puestos (Responsabilidades y autoridades) -Matriz de aspectos e impactos ambientales. -Evaluación de satisfacción. -Planificación de actividades						

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA		UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería	
FICHA DE PROCESO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN			Página 3 de 3
Código: SIG-I-PR-30		Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV. Mario Italo Graniello		Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

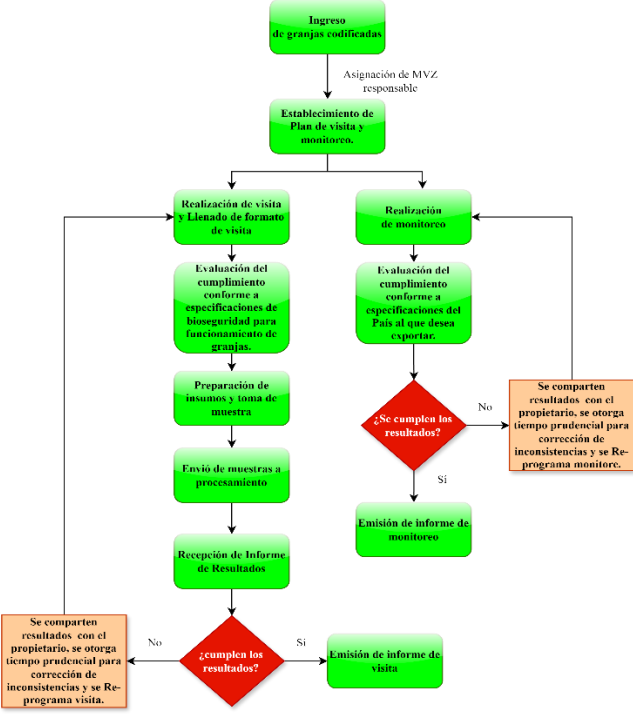
PROCESO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:	
-Instalaciones físicas, -Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopiadora, software. -Mobiliario: sillas, escritorios, estantes. -Sala de reuniones	
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.	
-Ergonomía. -Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada. - Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE GRANJAS			Página 1 de 2
Código: USA-DSV/DGG-FP-GSIG	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE GRANJAS						
Objetivo:	Definir el mecanismo para la solicitud de inscripción de granjas y la emisión del código a los usuarios.					
Alcance:	El presente procedimiento inicia desde la solicitud de inscripción de granja por parte del usuario hasta la emisión del código por parte de la USA.					
Responsable del proceso y responsabilidades:	MVZ. Dra. Centeno, Verificación del cumplimiento de los requisitos para los establecimientos por MARN Y MINSAL, asignación de código.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
Datos del Usuario	Solicitud de información para realizar proceso de inscripción de granja	Usuario	 <pre> graph TD A[Revisión de solicitud de inscripción de granja] --> B{Cumple requisitos de entrada} B -- No --> C[Solicitud de documentación faltante] C -.-> A B -- Si --> D[Recepción de documentación requerida] D --> E[Codificación de Solicitud] E --> F[FIN] </pre>	Solicitud de Inscripción de Granja Codificada	Contar con la cantidad mínima de Aves requeridas Cumplir con especificaciones de espacio Físico/Instalaciones	Visitas Preliminares y Continuas
Entrega de permisos (Evidencias)	Contar con permisos del MINSAL Y MARN para funcionamiento de granja.	Usuario				

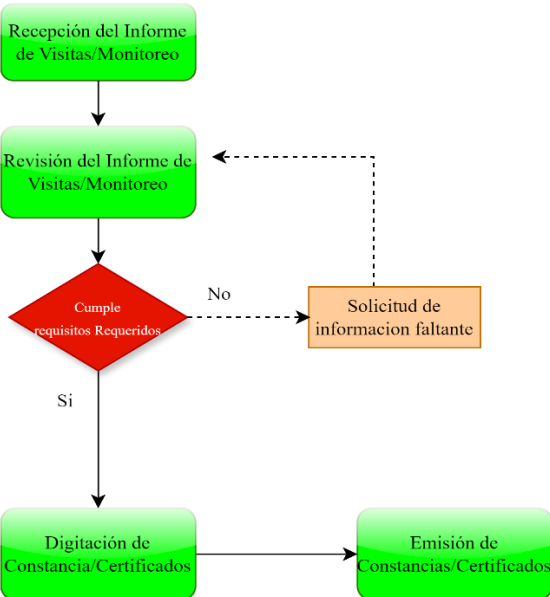
PROCESO: GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE GRANJAS						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de usuarios atendidos por mes.	(Total de solicitudes atendidas en el mes/Total de solicitudes recibidas en el mes) *100	90%	Trimestral	Encargado de Recepción	Jefatura	Registro de la USA
Porcentaje de Granjas registradas por mes.	(Total de granjas registradas en el mes/Total de solicitudes de inscripción en el mes) *100	Meta: 95% de registros realizados por mes.	Mensual	Encargado de Recepción	Jefatura	Registro de la USA
Porcentaje de Quejas Atendidas	(Número de quejas atendidas/ Total de quejas Recibidas) *100	90%	Trimestral	Encargado de Recepción	Jefatura	Registro de Quejas y Reclamos
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:						
Conocimiento sobre requisitos legales y reglamentarios para el funcionamiento de granjas y sobre la codificación utilizada por la USA para las granjas.						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:						
Procedimiento para el registro de Granjas Procedimiento para monitoreo ambiental de áreas Registros de Granjas Inscritas						
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:						
Oficina USA, equipo informático, papelería, mobiliario de oficina.						
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.						
Mobiliario de oficina ergonómico, orden, limpieza, iluminación apropiada.						

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO VISITAS Y MONITOREO			Página 1 de 2
Código: USA-DSV/DGG-FP-VM	Fecha de Emisión: 13/8/2024		Cambio: 0
Elaborado por: MV Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios		Versión: 1

PROCESO: VISITAS Y MONITOREO						
Objetivo:	Establecer el mecanismo para la ejecución de visitas y monitoreo de granjas.					
Alcance:	Aplica desde el ingreso de granjas codificadas hasta los resultados de las visitas y monitoreos.					
Responsable del proceso y responsabilidades:	MVZ. Dra. Centeno, Verificación del cumplimiento de los requisitos para los establecimientos por MARN Y MINSAL, sobre las especificaciones de bioseguridad. Evaluación de las medidas de Bioseguridad a las granjas.					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
Solicitud de Inscripción y Granjas codificada	-Evaluación de bioseguridad. -Toma de muestras para análisis. -Granjas que exportan.	Solicitud de Inscripciones de granja	 <pre> graph TD A[Ingreso de granjas codificadas] --> B[Asignación de MVZ responsable] B --> C[Establecimiento de Plan de visita y monitoreo] C --> D[Realización de visita y llenado de formato de visita] C --> E[Realización de monitoreo] D --> F[Evaluación del cumplimiento conforme a especificaciones de bioseguridad para funcionamiento de granjas] E --> G[Evaluación del cumplimiento conforme a especificaciones del País al que desea exportar] F --> H[Preparación de insumos y toma de muestra] G --> I{¿Se cumplen los resultados?} H --> J[Envío de muestras a procesamiento] I -- No --> K[Se comparten resultados con el propietario, se otorga tiempo prudencial para corrección de inconsistencias y se Re-programa monitoreo.] J --> L[Recepción de Informe de Resultados] K --> D L --> M{¿Cumplen los resultados?} M -- No --> N[Se comparten resultados con el propietario, se otorga tiempo prudencial para corrección de inconsistencias y se Re-programa visita.] M -- Si --> O[Emisión de informe de visita] N --> D I -- Si --> P[Emisión de informe de monitoreo] </pre>	Informe de Visita/Monitoreo.	- Cumplimiento de requerimientos de bioseguridad para el funcionamiento. -Resultados de muestras negativas a contaminación aviar. -En cuanto a informe de monitoreo, que cumpla con los requerimientos solicitados por el país al que se desea exportar.	Emisiones de constancias y certificados.

PROCESO: VISITAS Y MONITOREO						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
% de Visitas realizadas	(% de visitas realizadas al mes/% de visitas programadas al mes)	≥ 90%	Trimestral	Encargado de visitas.	jefatura	Registro de la USA
% de monitoreos realizadas	(% de monitoreos realizados al mes/% de monitoreos programados al mes)	≥ 90%	Trimestral	Encargado de monitoreos.	jefatura	Registro de la USA
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:						
Conocimiento sobre requisitos legales y reglamentarios para el funcionamiento de granjas y sobre las especificaciones de bioseguridad.						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:						
Procedimiento visita y monitoreo Procedimiento para monitoreo de bioseguridad Registros de requisitos de exportación						
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:						
Oficina USA, equipo informático, papelería, mobiliario de oficina.						
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.						
Mobiliario de oficina ergonómico, orden, limpieza, iluminación apropiada.						

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA División de Servicios Veterinarios Ministerio de Agricultura y Ganadería		
FICHA DE PROCESO EMISIÓN DE CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS DE EXPORTACIÓN		Página 1 de 2
Código: USA-DSV/DGG-FP-VM	Fecha de Emisión: 13/8/2024	Cambio: 0
Elaborado por: MV Mario Italo Graniello	Revisado por: Jefatura de División de Servicios Veterinarios	Versión: 1

PROCESO EMISIÓN DE CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS DE EXPORTACIÓN						
Objetivo:	Establecer las actividades necesarias para optimizar la emisión de Constancias y Certificados de Exportación					
Alcance:	Aplica desde la recepción de informes de Visitas/Monitoreo hasta la emisión de la constancia de inscripción de granja o certificado de exportación, según corresponda					
Responsable del proceso y responsabilidades:	MVZ. Dra. Sermeño, Jefe de División de Servicios Veterinarios: Revisión de Informes, Emisión de Constancias/Certificados					
Entradas			Referencia al Diagrama	Salidas		
insumos	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Clientes
Informe de Visitas/Monitores	Cumplir con Evaluación de Bioseguridad	Proceso de Visitas y Monitoreo		Constancias de Inscripción de Granjas y/o Certificado de Exportación	Cumplir con requisitos mínimos requeridos de medidas de Bioseguridad Cumplir con requisitos requeridos por el MINSAL y MARN	Usuarios y Partes Interesadas Pertinentes
Información del Usuario	Cumplir con datos solicitados por la USA					

PROCESO EMISIÓN DE CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS DE EXPORTACIÓN						
INDICADORES DE GESTIÓN						
INDICADORES				RESPONSABLES		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento de entrega de Constancias/certificados	(Número de C/C entregados a tiempo/Total de C/C entregados)*100	Lograr un 85% de cumplimiento de entrega de certificados de análisis	Trimestral	Jefatura de Unidad	Jefatura de División	Registro de Constancias y Certificados emitidos
Porcentaje de C/C no conformes	(Total C/C no conformes/ Total C/C emitidos)*100	Disminución de un 5% de certificados no conformes	Mensual	Jefatura de Unidad	Jefatura de División	Registro de Constancias y Certificados emitidos
COMPETENCIAS DEL PERSONAL:						
Conocimiento sobre requisitos legales y reglamentarios para el funcionamiento de granjas requeridos por el MINSAL y MARN, Conocimientos de paquetes de Office, Conocimiento en Temáticas de Exportación Aplicables para la USA.						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:						
Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Constancias y Certificados. Procedimiento para monitoreo ambiental de áreas Registros de Granjas Inscritas Registro de Certificados y Constancias Emitidos Registro de Certificados y Constancias No Conformes						
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:						
Oficina USA, Oficina DSV, equipo informático, papelería, mobiliario de oficina.						
AMBIENTE DE TRABAJO DEL PROCESO.						
Mobiliario de oficina ergonómico, orden, limpieza, iluminación apropiada.						

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR		MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	
PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.			Código: SIG-I-PR-01 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG		Páginas: 1 de 15 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]	
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]	
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]	

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	7
10. INFRAESTRUCTURA.....	7
11. ANEXOS.....	8

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para determinar el análisis del contexto, partes interesadas y determinación de cuestiones externas e internas del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

2. ALCANCE

Identificar los elementos del contexto de la Unidad y las partes interesadas pertinentes que poseen injerencia en el establecimiento de las cuestiones externas o internas del SIG.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: revisión y aprobación del presente procedimiento con el posterior seguimiento.
- Gestor del SIG: completar la matriz de análisis de partes interesadas, identificación de necesidades y expectativas, análisis PESTLA y FODA.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefatura de la USA/ Gestor del SIG.	Identificación de las partes interesadas pertinentes de la USA/DSV. NOTA: se realizará conforme a la Matriz de Partes Interesadas establecida (VER ANEXO 2).
2	Jefatura de la USA/ Gestor del SIG.	Establecimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. NOTA: se realizará conforma a la Matriz de Partes Interesadas establecida (VER ANEXO 2).
3	Jefatura de la USA/ Gestor del SIG.	Identificar y establecer las oportunidades y amenazas derivadas de aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales, pertinentes para el propósito del SIG de la USA/DSV. NOTA: se realizará conforma a la Matriz PESTLA establecida (VER ANEXOS 3 Y 4)
4	Jefatura de la USA/ Gestor del SIG.	Realizar el análisis de las cuestiones internas y externas de la organización mediante la determinación de fortalezas y debilidades, así como también de las oportunidades y amenazas, evaluando la posibilidad de agrupar factores críticos y plantearlos como acciones estratégicas para el SIG. NOTA: se realizará conforma a la Matriz FODA establecida (VER ANEXOS 5, 6, 7 y 8).

6.FLUJOGRAMA

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUES	SALIDAS
Insumos: -Análisis de contexto. Proveedor: -Contexto tanto interno como externo de la Unidad. Requisitos del insumo: -Contexto donde fue identificado -Fecha de identificación.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Identificación de partes interesadas así como sus necesidades y expectativas.] A --> B[Identificar y establecer las oportunidades y amenazas mediante la matriz PESTLA] B --> C[Análisis de cuestiones internas y externas por medio de la matriz FODA] C --> FIN([FIN]) </pre>	Producto: -Matrices de partes interesadas, FODA, PESTLA. Cliente: -El SIG. Requisito del producto: -Acciones estrategias para el SIG.

7.INDICADORES DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del FODA	(Total de estrategias FODA cumplidas por año/Total de estrategias FODA establecidas al año) *100	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del FODA
Análisis PESTLA	Realización del Análisis en las fechas establecidas=Excelente Realización tardía= Necesita mejorar No realización= Deficiente	Realización en el plazo establecido.	Trimestral	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del PESTLA
Análisis de Partes interesadas pertinentes	Realización del Análisis en las fechas establecidas=Excelente Realización tardía= Necesita mejorar No realización= Deficiente	Realización en el plazo establecido.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación de partes interesadas pertinentes
Consumo de energía eléctrica (Kw)	1- [(consumo energético actual/consumo línea base) *100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	1- [(resmas consumidas actual/consumo línea base) *100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor de SIG	Requisición de bodega

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y DETERMINACIÓN DE CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Identificación de partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas.	No tomar en cuenta alguna parte interesada.	Identificación poco exhaustiva	Falta de conocimiento de las partes interesadas	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Revisión exhaustiva de las partes interesadas pertinentes tanto internas como externas, tomando en cuenta la retroalimentación que ofrecen.
Identificar y establecer las oportunidades y amenazas mediante la matriz PESTLA	Análisis con alcance limitado	Desconocimiento institucional	Valoración irreal de la situación institucional	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Capacitación del personal encargado de realizar el PESTLA.
Análisis de cuestiones internas y externas por medio de la matriz FODA	Análisis con alcance limitado	Desconocimiento institucional	Valoración irreal de la situación institucional	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Capacitación del personal encargado de realizar el FODA.

9.AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descartar los residuos según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11.ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ANEXO 2: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas	Requisitos		Impacto o Influencia				Mecanismo de Seguimiento y Revisión de Necesidades y Expectativas
	Necesidades	Expectativas	ESTRATÉGICO	SERVICIO	REGULACIÓN	PROCESO ORGANIZACIONAL	

ANEXO 3: DETERMINACIÓN FORTALEZAS Y DEBILIDADES (CARACTERÍSTICAS INTERNAS)

ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR PRIMER IMPACTO							
FACTORES INTERNOS	MAYOR		MEDIO		BAJO		CLASIFICACIÓN
	+	-	+	-	+	-	
COMPETENCIA DEL PERSONAL (<u>formación, educación, experiencia, compañerismo, disciplina, trabajo en equipo, etc).</u>)							
INFRAESTRUCTURA (<u>Maquinaria, equipo, edificio, hardware, software, etc).</u>)							
		-					
PROCESOS (<u>interacción de procesos, documentación, estandarización, mejora de procesos etc)</u>)							

ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR PRIMER IMPACTO							
FACTORES INTERNOS	MAYOR		MEDIO		BAJO		CLASIFICACIÓN
	+	-	+	-	+	-	
AMBIENTE INTERNO (Clima Organizacional)							
RECURSOS FINANCIEROS							

ANEXO 4: DETERMINACIÓN DE AMENAZAS Y OPORTUNIDADES (CARACTERÍSTICAS EXTERNA)

ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR PRIMER IMPACTO PESTLA							
FACTORES INTERNOS	MAYOR		MEDIO		BAJO		CLASIFICACIÓN
	+	-	+	-	+	-	
POLITICO							
ECONOMICO							

ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR PRIMER IMPACTO PESTLA							
FACTORES INTERNOS	MAYOR		MEDIO		BAJO		CLASIFICACIÓN
	+	-	+	-	+	-	
SOCIAL							
TECNOLOGICO							
LEGAL							
AMBIENTE							
CLIENTE							
PROVEEDORES							

ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR PRIMER IMPACTO PESTLA							
FACTORES INTERNOS	MAYOR		MEDIO		BAJO		CLASIFICACIÓN
	+	-	+	-	+	-	
COMPETENCIA							

ANEXO 6: Matriz FODA

Cuestiones Internas	Fortalezas Lo que la USA/DSV hace bien		Debilidades Desempeño deficiente o Carencia	
	1		1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	
	5		5	
	6		6	
Cuestiones Externas	Oportunidades Factores que se podrían aprovechar a favor de la USA/DSV		Amenazas Factores que representan un peligro o un inconveniente para la USA/DSV	
	1		1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	
	5		5	
	6		6	

ANEXO 6: FORTALEZAS DE LA UNIDAD RELACIONADA CON OPORTUNIDADES Y ESTRATEGIAS PLANTEADAS

Matriz FODA					
N°	FORTALEZAS	N°	OPORTUNIDADES	N°	ESTRATEGIAS FO
F1		O1		E1	
F2		O2		E2	
F3		O3		E3	
F4		O4		E4	
F5		O5			
F6		O6			
F7		O7			

ANEXO 7: FORTALEZAS DE LA UNIDAD RELACIONADA CON AMENAZAS ESTRATEGIAS PLANTEADAS

Matriz FODA					
N°	FORTALEZAS	N°	AMENAZAS	N°	ESTRATEGIAS FA
F1		A1		E5	
F2		A2		E6	
F3		A3		E7	
F4		A4		E8	
F5		A5		E9	
F6		A6			
F7		A7			

ANEXO 8: DEBILIDADES DE LA UNIDAD RELACIONADA CON OPORTUNIDADES ESTRATEGIAS PLANTEADAS

Matriz FODA					
N°	DEBILIDADES	N°	OPORTUNIDADES	N°	ESTRATEGIAS DO
D1		O1		E10	
D2		O2		E11	
D3		O3		E12	
D4		O4		E13	
D5		O5			
D6		O6			

ANEXO 8: DEBILIDADES DE LA UNIDAD RELACIONADA CON AMENAZAS ESTRATEGIAS PLANTEADAS

Matriz FODA					
N°	DEBILIDADES	N°	AMENAZA	N°	ESTRATEGIAS DA
D1		A1		E14	
D2		A2		E15	
D3		A3			
D4		A4			
D5		A5			
D6		A6			
D7		A7			

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS		Código: SIG-GA-PR-03 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG	
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	8
10. INFRAESTRUCTURA.....	8
11. ANEXOS.....	9

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que describa la metodología para la identificación y evaluación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos relacionados al Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los requisitos legales aplicables y otros requisitos que se relacionan al Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisión y aprobación del presente procedimiento con el posterior seguimiento.
- Gestor del SIG: acompañamiento y seguimiento en el cumplimiento del presente procedimiento, apoyando en las propuestas de mejora y actualización en la identificación de requisitos legales y otros requisitos.
- Talento humano: Revisión y aplicación correcta de este procedimiento.

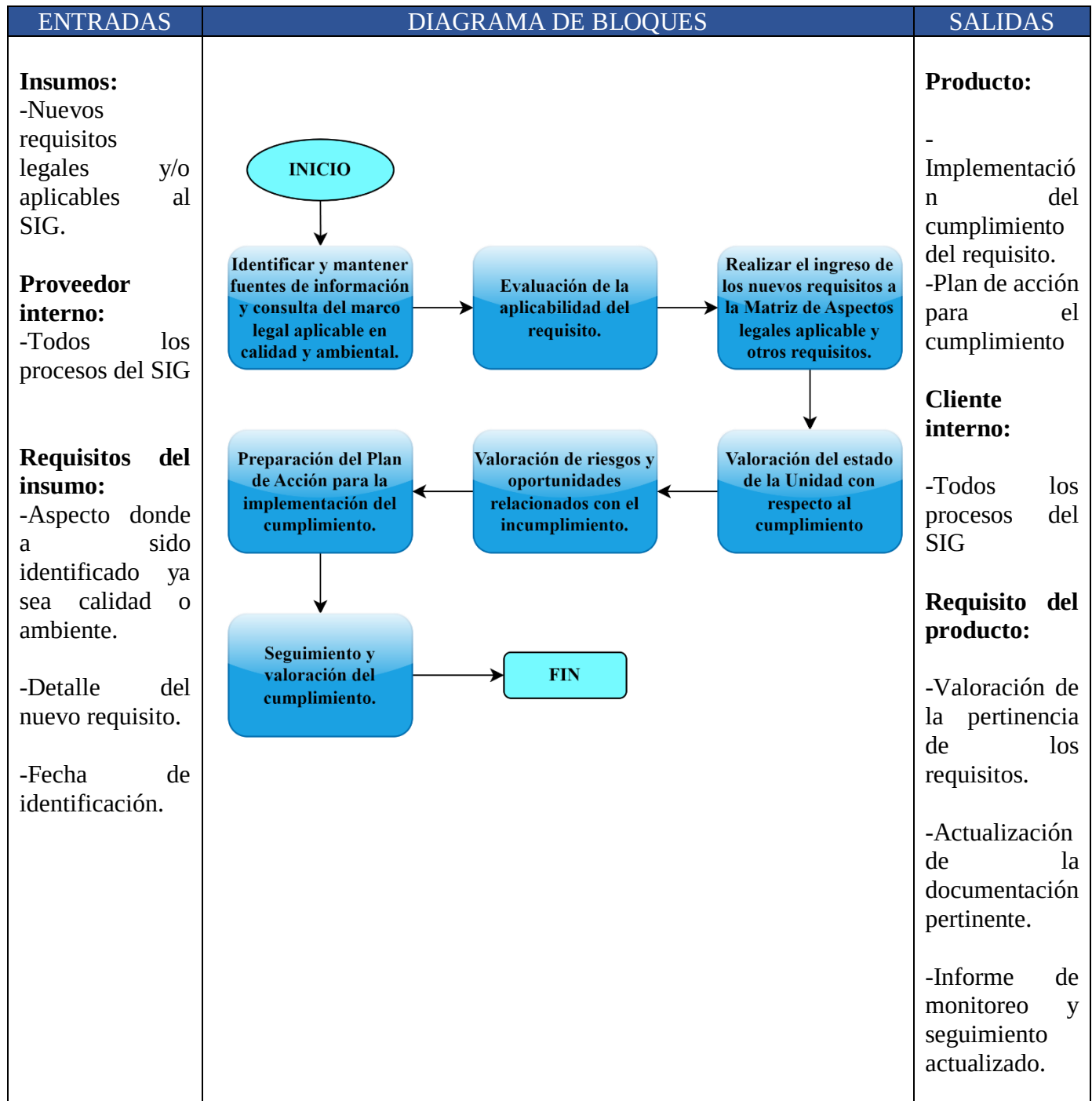
4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Norma ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor del SIG.	Realizar revisión periódica de medios físicos y digitales donde se encuentre a disposición los requisitos legales tanto de calidad como medioambiental en El Salvador, como lo son: • Diario oficial; • Comunicados oficiales dirigidos al MAG; • Portal de transparencia de los diferentes ministerios y entidades gubernamentales; • Convenios y acuerdos internacionales; • Reformas de Ley que apliquen al SIG. Nota: las revisiones se realizarán de carácter anual o al ser notificado por fuentes oficiales gubernamentales.
2	Gestor del SIG/ Jefatura de la USA/DSV	Evaluación de los requisitos Legales u otro requisito como aplicable de acuerdo con: • La relación con los procesos y servicios de la USA/DSV; • Los aspectos ambientales significativos; • Los aspectos de calidad. • Planificación anual de remodelaciones que tengan implicación con los aspectos ambientales significativos identificados para el SIG.
3	Gestor del SIG	Actualización de la Matriz identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos (SIG-GA-PR-03-F01)
4	Gestor del SIG/ Jefatura de la USA/DSV	Valoración del estado actual de la Unidad con respecto al cumplimiento del nuevo requisito legal u otro requisito aplicable al SIG.
5	Gestor del SIG/ Jefatura de la USA/DSV	Valoración de los riesgos y oportunidades relacionados al incumplimiento de requisitos legales y otros aplicables al SIG. Los cuales se incorporan a la Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades (SIG-MRO-DOC-01)
6	Gestor del SIG/ Jefatura de la USA/DSV	Preparación y abordaje del Plan de acción para dar cumplimiento a los nuevos requisitos identificados.
7	Gestor del SIG.	Implementación de acciones de seguimiento y verificación de la eficacia del plan de acción con respecto al cumplimiento de los requisitos.

6. FLUJOGRAMA



7.INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción	(Total de actividades cumplidas por año/Total de actividades programados al año) *100	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del Plan de Acción
Porcentaje de requisitos cumplidos	(Total de requisitos identificados /Total de requisitos a los que se les da cumplimiento) *100	Alcanzar 100% del cumplimiento	Trimestral	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación de la Matriz identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos (SIG-GA-PR-03-F01)
Consumo de energía eléctrica (Kw)	1- [(consumo energético actual/consumo línea base) *100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	1- [(resmas consumidas actual/consumo línea base) *100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor de SIG	Requisición de bodega

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Identificar y mantener fuentes de información y consulta del marco legal aplicable en calidad y ambiental.	Identificación poco exhaustiva.	Desconocimiento operacional de la USA/DSV	Falta de identificación de requisitos legales aplicables y otros requisitos fundamentales para el SIG.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Revisión exhaustiva anticipada de la pirámide documental perteneciente a la Unidad, con la respectiva correlación de los requisitos legales y otros requisitos. -Programación de actualización de la Matriz de requisitos legales a intervalos prudenciales.
Evaluación de la aplicabilidad del requisito.							
Realizar el ingreso de los nuevos requisitos a la Matriz de Aspectos legales aplicable y otros requisitos.	Desconocimiento del mecanismo de utilización de la Matriz.	Falta de competencias.	Valoración equivocada de los requisitos legales aplicables y otros requisitos fundamentales para el SIG.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Capacitación por parte del gestor del SIG para el demás talento humano, sobre la forma correcta de utilización. -Revisión exhaustiva de la Matriz por parte del gestor y demás equipo que se considere idóneo del SIG, previa a la publicación oficial.

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Valoración del estado de la Unidad con respecto al cumplimiento	Desconocimiento del mecanismo de la Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades	Falta de competencias.	Valoración equivocada de riesgos y oportunidades relacionados con el incumplimiento.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Capacitación por parte del gestor del SIG para el demás talento humano, sobre la forma correcta de utilización. -Programación de actualización periódica de la Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
Valoración de riesgos y oportunidades relacionados con el incumplimiento.							
Preparación del Plan de Acción para la implementación del cumplimiento.	Posibles incumplimientos del Plan	Factor económico	Falta de acciones necesarios para la implementación del cumplimiento.	1	5	5	Riesgo Apreciable Acción de Mejora: -Incorporación del Plan de Acción para la implementación del cumplimiento, en el presupuesto anual de la USA/DSV.
Seguimiento y valoración del cumplimiento.	Incumplimiento de la valoración y seguimiento.	Retraso en los tiempos	Falta de seguimiento y de la valoración.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Actualización constante del Seguimiento y valoración del cumplimiento. -Verificación constante del cronograma y de su cumplimiento al día.

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11.ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR		MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	
PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS.			Código: SIG-GC-PR-23 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG		Páginas: 1 de 9 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]	
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]	
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]	

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	8
10. INFRAESTRUCTURA.....	8
11. ANEXOS.....	9

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que describe el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas y como se gestionan las quejas en la USA/DSV como parte del cumplimiento del SIG.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a todos los procesos de la USA/DSV referente a la medición de la satisfacción del cliente externo (usuarios), así como la gestión de quejas relacionadas a los servicios que brinda la Unidad.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Técnico USA: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.
- Técnico proyección social: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.
- Técnico estadístico: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.

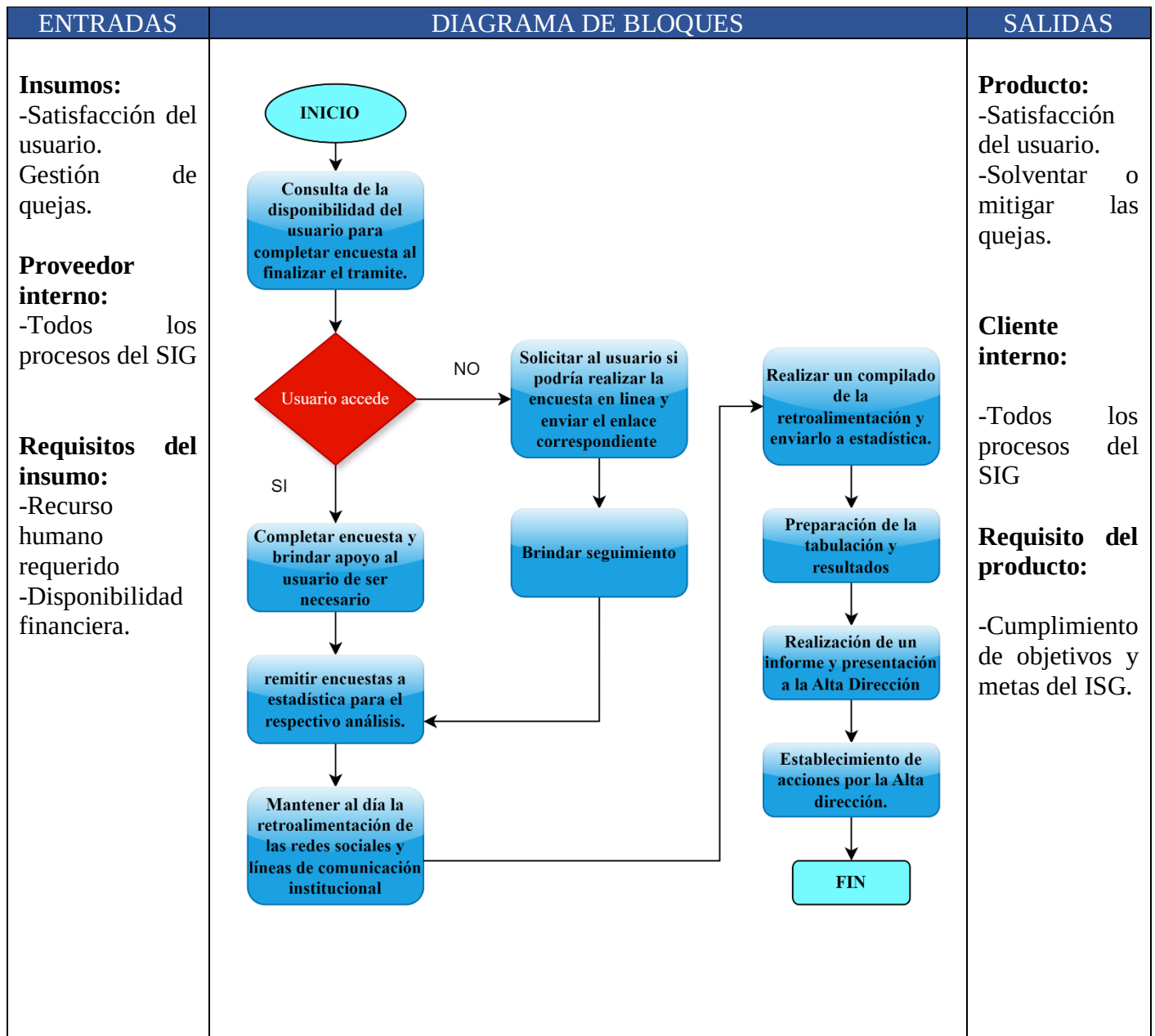
4.REFERENCIAS

- Manual de procesos.
- Matriz de aspectos e impactos ambientales.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico USA	Consulta de la disponibilidad del usuario para completar encuesta al finalizar el trámite. Si el usuario accede, proceder a realizar la encuesta de forma inmediata y brindar ayuda con dudas o ambigüedades que el usuario pueda manifestar durante el proceso. Si el usuario no cuenta con algún factor para poder llenar el instrumento en el instante, solicitar el envío del link para que lo pueda llenar en línea. NOTA: será deber del técnico brindar el debido seguimiento a los usuarios que solicitan el envío del instrumento para llenar en línea.
2	Técnico USA	De carácter semanal el técnico deberá enviar el compilado de encuestas a estadística para que realice el respectivo análisis de los datos.
3	Técnico proyección social.	Sera deber de proyección social mantener al día la retroalimentación de las redes sociales y líneas de comunicación institucional, con respecto a opiniones de las partes interesadas pertinentes.
4	Técnico proyección social.	Realizara el respectivo compilado para enviarlo a estadística.
5	Técnico estadístico.	Realizara la tabulación y graficas de tendencias tanto de encuestas como la retroalimentación de redes sociales y canales institucionales.
6	Gestor SIG	Sera el encargado de solicitar los resultados estadísticos de encuestas de satisfacción del usuario y retroalimentación con respecto a los objetivos y metas del SIG, con estos datos deberá realizar un informe para la Alta dirección. NOTA: el informe deberá presentarse de carácter semestral, a no ser que las quejas u otra inconsistencia requiera de la toma de acciones inmediatas.
7	Jefatura de la USA/ Jefatura de la DSV.	Realizaran la toma de acciones mediante las reuniones que se tengan con el gestor del SIG para la presentación de informes.

6.FLUJOGRAMA



7.INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de usuarios encuestados	$(\text{Total usuarios atendidos}) / (\text{Total de usuarios encuestados}) * 100\%$	Encuestar 100%	Mensual	Técnico USA	Jefatura de la USA	Estadística
Porcentaje de quejas atendidas.	$(\text{Total de quejas recibidas} / \text{Total de quejas solventadas}) * 100\%$	Solventar el 100%	Semestral	Gestor SIG	Jefatura de la USA	Estadística
Porcentaje de usuarios satisfechos	$[(\text{Total de usuarios manifiesta satisfacción} / \text{Total de usuarios encuestados}) - 1] * 100$	Alcanzar 85% de satisfacción	Anual	Gestor SIG	Jefatura de la USA	Estadística
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$[(\text{consumo energético actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	$[(\text{resmas consumidas actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Requisición de bodega

8.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS.

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Consulta de la disponibilidad del usuario para completar encuesta al finalizar el trámite.	Usuario no quiere realizar encuesta.	-No cuenta con el tiempo. -No le parece importante.	-Entorpecer el procedimiento.	2	5	10	Acciones preventivas: -Contar con el documento digital para llenar en línea. -Capacitar a los técnicos en estrategias de sensibilización al usuario.
Completar encuesta y brindar apoyo al usuario de ser necesario	Desconocimiento del instrumento	-Falta de conocimiento	-no se llene el instrumento de forma correcta.	1	4	4	Oportunidad de mejora: -socialización del instrumento con los técnicos que realizaran la recolección de la información.
Solicitar al usuario si podría realizar la encuesta en línea y enviar el enlace correspondiente	Que no llegue el enlace de la encuesta al usuario	-Dificultades informáticas del técnico.	-Entorpecer el procedimiento.	2	5	10	Acciones preventivas: -Capacitación de los técnicos en las herramientas virtuales que estarán utilizando. -Enviar el instrumento de forma rápida al usuario y solita la verificación que le a llegado el enlace de la encuesta.

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS.

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Brindar seguimiento	No dar seguimiento.	-Falta de sensibilización	-Entorpecer el procedimiento.	2	5	10	Acciones preventivas: -Brindar capacitaciones de sensibilización sobre la importancia de la correcta ejecución de procedimiento para cumplir las metas y objetivos del SIG. -Fomenta una cultura organizacional empática con los aspectos relacionados al SIG.
Remitir encuestas a estadística para el respectivo análisis.	Omisión o pérdida de datos	-Falta de sensibilización	-Entorpecer el procedimiento	2	5	10	Acciones preventivas: -Brindar capacitaciones de sensibilización sobre la importancia de la correcta ejecución de procedimiento para cumplir las metas y objetivos del SIG.
Mantener al día la retroalimentación de las redes sociales y líneas de comunicación institucional							
Realizar un compilado de la retroalimentación y enviarlo a estadística.							
Preparación de la tabulación y resultados							
Realización de un informe y presentación a la Alta Dirección	Retraso de la entrega	-Falta de información.	-Entorpecer el procedimiento	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Se realizará un cronograma de cumplimiento para los plazos y fechas de entrega.
Establecimiento de acciones por la Alta dirección.	Posponer reuniones.	-Falta de compromiso con el SIG.	Entorpecer la implementación del SIG.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Programación de jornadas de sensibilización con respecto a temáticas del SIG donde se tome en cuenta a la Alta Dirección.

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11.ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR		MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA			Código: SIG-I-PR-27 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG		Páginas: 1 de 12 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]	
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]	
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]	

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	6
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	7
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	8
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	11
10. INFRAESTRUCTURA.....	11
11. ANEXOS.....	12

1.OBJETIVO

Establecer la metodología a utilizar por la USA/DSV para realizar las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2.ALCANCE

El presente documento aplica a todos los procesos incluidos en el Mapa de primer nivel de la USA/DSV, para realizar el desarrollo del Programa, Planes y Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

3.RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Auditor Líder: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.
- Equipo Auditor: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.

4.REFERENCIAS

- Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Planificación de Auditorías internas

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor SIG/ Auditor Líder	Realizar y distribuir el Programa de Auditorías Internas (SIG-I-PR-27-F01), se tomará en cuenta: • Los procesos claves; • El estado de los procesos en general; • Necesidades detectadas en las operaciones; • Auditorías internas anteriores. NOTA: El programa será de carácter anual, o cuando el SIG justifique cambios.
2	Jefatura de la USA	Aprobación del Programa de Auditorías Internas (SIG-I-PR-27-F01)
3	Gestor del SIG.	Divulgación del Programa al personal clave.
4	Gestor SIG/ Auditor Líder	Conformación del equipo auditor el cual será acorde a la disponibilidad y lo establecido en el Programa. NOTA: los integrantes del equipo auditor deberán ser nombrados de acuerdo con el perfil de puesto del auditor interno.
5	Gestor SIG/ Auditor Líder	Realización del Plan de Auditoría interna (SIG-I-PR-27-F02)
6	Jefatura de la USA	Realizar recordatorio a los líderes de los procesos a auditar al menos con una semana de anticipación a la fecha de ejecución de la auditoría.
7	Equipo auditor	Realización de la lista de chequeo conforme a los criterios de auditoría y a la revisión documental de los procesos incluidos en la auditoría conforme al SIG.

5.2 Ejecución de Auditorías internas

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor SIG/ Auditor Líder	Realización de la reunión de apertura de auditoría, donde se denotará: • La confirmación del acuerdo de todos los participantes sobre el plan de auditoría; • La presentación del equipo auditor y sus roles; • El aseguramiento que se pueden realizar todas las actividades de auditoría planificadas.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
2	Auditor Líder /Equipo auditor	Ejecución de la auditoria, donde se buscará: • Evidencia Objetiva conforme a los criterios de auditoria; • Revisión de la documentación aplicable conforme al SIG de calidad y ambiente. • Objetivos fijados. • Fichas de no conformidades.
3	Auditor Líder /Equipo auditor	Identificación de hallazgos, los cuales serán: • Conformidad (C); • No Conformidad (NC); • Oportunidad de mejora (OM). NOTA: Los hallazgos deberán quedar como evidencia en la lista de Chequeo, para ser añadido posteriormente al Informe de Auditoría que se emitirá, se debe hacer especial énfasis a los requisitos que pertenece el hallazgo.
4	Auditor Líder /Equipo auditor	Preparación para la reunión de cierre. El equipo auditor se reunirá antes de la reunión de cierre para: • Realizar la revisión de los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de esta; • Acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría; • Preparar recomendaciones, si estuviera especificado en el plan de auditoría; • Comentar el seguimiento de la auditoría, cuando sea aplicable.
5	Auditor Líder /Equipo auditor	Realización de la reunión de cierre. Esta reunión se realizará para presentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoría, será presidida por el Auditor Líder, a esta reunión asistirá: • La Dirección. • Los responsables de las funciones o procesos que se han auditado. • Los miembros del equipo Auditor • El gestor del SIG. • Otras partes interesas pertinentes según disponga la institución.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6	Auditor Líder /Equipo auditor	Preparación y entrega del informe de Auditoría. El cual contendrá: • Los objetivos y el alcance de la auditoría; • La identificación del equipo auditor y de los auditados; • Las fechas y ubicaciones donde se realizaron las actividades de auditoría; • Los criterios de auditoría; • Los hallazgos de la auditoría y las evidencias relacionadas; • Las conclusiones de la auditoría; • Declaración del grado en el que se han cumplido los criterios de la auditoría; • Si existe una opinión divergente sin resolver entre el equipo auditor y el auditado; NOTA: La emisión del informe cuenta con siete días hábiles para su entrega.
7	Auditor Líder /Equipo auditor	Si el auditado no se encuentra conforme con alguna parte del informe de auditoría podrá realizar la respectiva apelación, realizará el análisis y si esta procede se celebrará una reunión con los involucrados, si la apelación no procede se notificará con el respectivo análisis. NOTA: el auditado cuenta con siete días hábiles posterior a la presentación del informe de auditoría para presentar la apelación.
8	Gestor SIG	En caso de existir una NC se deberá seguir el Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas (SIG-I-PR-28)

5.3 Evaluación de desempeño de Auditores Internos

Con un máximo de 10 días hábiles posterior a la ejecución de la auditoria el Gestor del SIG y el Auditor Líder procederán a entregar la Evaluación del desempeño del auditor a los auditados, si los resultados de la evaluación no son satisfactorios procede a la implementación de acciones según sea el caso, de igual forma se procede a la revisión y actualización del Plan de formación del auditor interno. Si los resultados son satisfactorios se prosigue con la programación establecida.

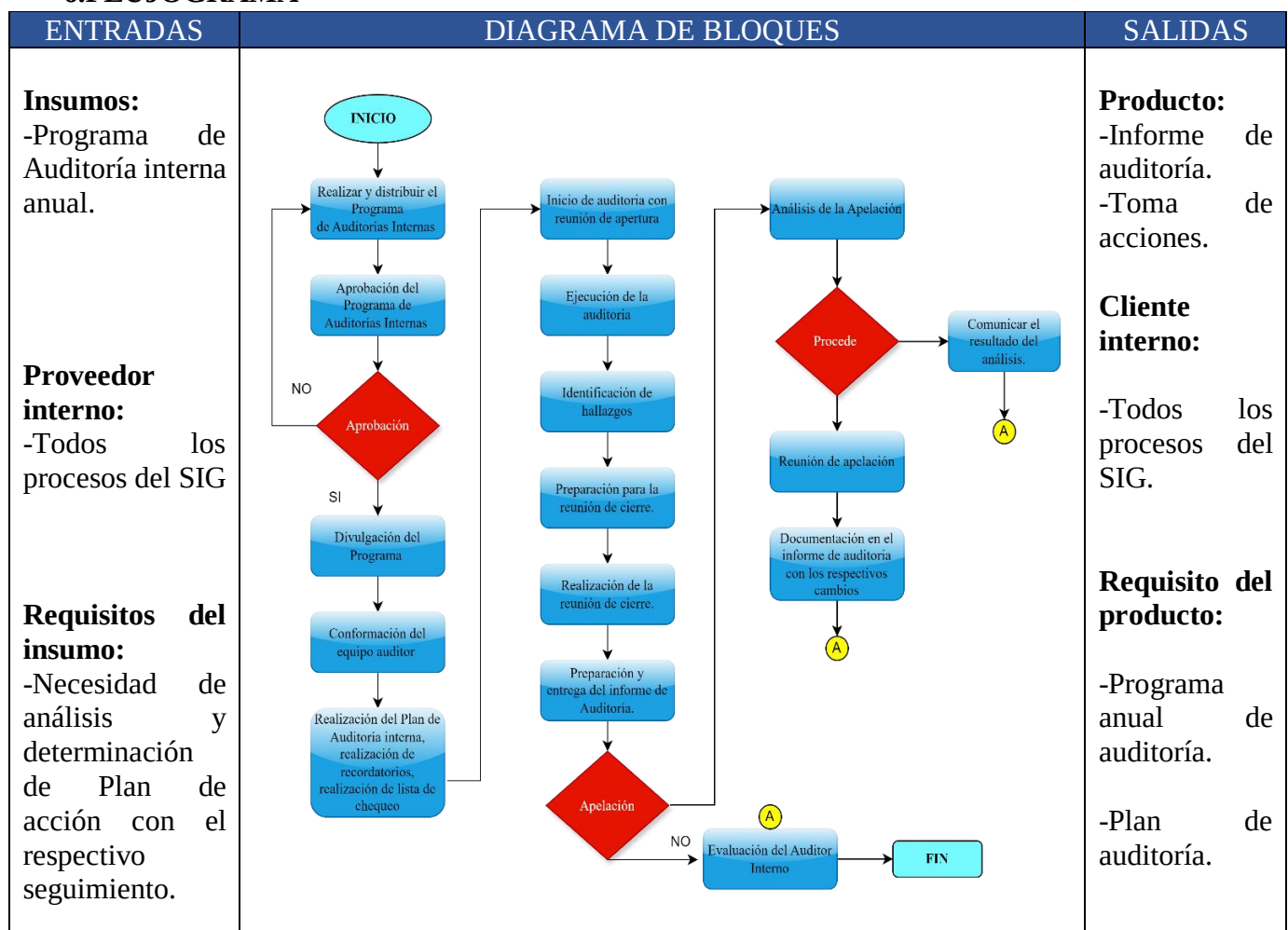
5.4 Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoria

En la preparación del programa de auditoria se evaluarán los riesgos de su ejecución de la siguiente forma:

		GRAVEDAD (IMPACTO)		
		BAJO	MEDIO	ALTO
		1	3	5
INCIDENCIA (PROBABILIDAD)	ALTA	5	5	ALTO 15
	MEDIA	3	3	MEDIO 9
	BAJA	1	1	BAJO 3

- Alto: Acción correctiva
- Medio: Acción preventiva/mejora
- Bajo: Monitorear

6.FLUJOGRAMA



7.INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Auditoria.	$\frac{(\text{Total de auditorías ejecutadas})}{(\text{Total de auditorías programadas})} * 100\%$	Cumplir con el 100% de las acciones.	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de corrección de No conformidades atendidas.	$\frac{(\text{Total de No Conformidades atendidas})}{(\text{Total de No Conformidades identificadas})} * 100\%$	Cumplir con el 100% de la corrección	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$[(\text{consumo energético actual}) / (\text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	$[(\text{resmas consumidas actual}) / (\text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Bitácora de consumo

8.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Realizar y distribuir el Programa de Auditorías Internas	Distribución tardía del programa.	-Factor humano.	-Falta de preparación para la auditoria.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Establecimiento de cronograma de actividades para la debida ejecución.
Aprobación del Programa de Auditorías Internas	No aprobación	- Inconsistencia	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Plan de formación anual de la Oficina de Auditoría Interna institucional (OAI)
Divulgación del Programa	No incluir información importante.	-Factor humano.	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Plan de formación anual de la Oficina de Auditoría Interna institucional (OAI)
Conformación del equipo auditor	Falta de objetividad en la elección.	-Factor humano.	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Establecimiento del perfil de puesto para el Auditor Interno. -Programa de sensibilización para la correcta implementación del SIG.
Realización del Plan de Auditoría interna, realización de recordatorios, realización de lista de chequeo	Error en la comunicación	-Factor humano	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Establecimiento de cronograma de actividades para la debida ejecución.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Inicio de auditoria con reunión de apertura	Llegadas tardías.	-Factor humano	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Se recalcará puntualidad en los recordatorios por parte de los involucrados.
Ejecución de la auditoria	Falta de objetividad	-Factor humano.	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Plan de formación anual de la Oficina de Auditoría Interna institucional (OAI).
Identificación de hallazgos	Falta de competencias para identificar hallazgos	-Factor humano.	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Plan de formación anual de la Oficina de Auditoría Interna institucional (OAI).
Preparación para la reunión de cierre.	Falta de la preparación.	-Falta de tiempo.	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Cumplimiento del Plan de Auditoría según los horarios establecidos, de forma estricta.
Realización de la reunión de cierre.	Tiempo escaso.	- Incumplimiento de los tiempos establecidos	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Cumplimiento del Plan de Auditoría según los horarios establecidos, de forma estricta.
Preparación y entrega del informe de Auditoría.	Falta de competencias	-Factor humano.	-Entorpecimiento del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Plan de formación anual de la Oficina de Auditoría Interna institucional (OAI).

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Apelación	Falta de entendimiento del Auditado	-Factor humano.	-Entorpecimiento del procedimiento	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Socialización y toma de conciencia sobre la importancia de los hallazgos en una auditoria y el objetivo que tienen.
Evaluación del Auditor Interno	Falta de objetividad al evaluar	-Factor humano.	-Entorpecimiento del procedimiento	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Programa de sensibilización para la correcta implementación del SIG

9.AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11. ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR		MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG			Código: SIG-I-PR-09 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG		Página: 1 de 9 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]	
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]	
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]	

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	5
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	6
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	7
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	8
10. INFRAESTRUCTURA.....	8
11. ANEXOS.....	9

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de control de información documentada que determinara la metodología para la creación, actualización y control de la información documentada incluyendo tanto documentos como también registros, los cuales aplicara al SIG de la USA/DSV.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a todos los documentos y registros generados interna o externamente que sean necesarios para la ejecución de los procesos del SIG de la USA/DSV La información documentada que se incluye es:

- Manuales
- Procedimientos
- Política
- Instrucciones de Trabajo
- Matrices/Fichas
- Formularios
- Legislación
- Normas de gestión

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Técnico USA: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. Creación, actualización, revisión y aprobación de información documentada del Sistema Integrado de Gestión.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico USA	Identifica la necesidad de cambio o actualización de documentación existente. NOTA: La sugerencia la realiza al gestor del SIG el cual debería socializarlo con la jefatura de la USA/DSV.
2	Gestor del SIG.	Realiza solicitud de cambio en documentación con la justificación pertinente al caso, de ser aceptada procede a la ejecución, en caso de no ser aceptada finaliza la petición,
3	Jefatura de la USA	Aceptará o declinará la solicitud de cambio o actualización de la documentación.
4	Gestor del SIG.	Procede a la redacción o actualización de la documentación, posteriormente lo envía a la jefatura de la USA/DSV.
5	Jefatura de la USA	Aprueba o desaprueba nueva documentación, esto dependerá al grado de cumplimiento que las actualizaciones o cambios conserven con respecto a lo establecido al SIG.
6	Gestor del SIG.	Al contar con la aprobación de la jefatura se procede a legitimar el documento con las respectivas formas de autoridades y actualización en el sistema.

5.2. Control de la información documentada interna del Sistema Integrado de Gestión.

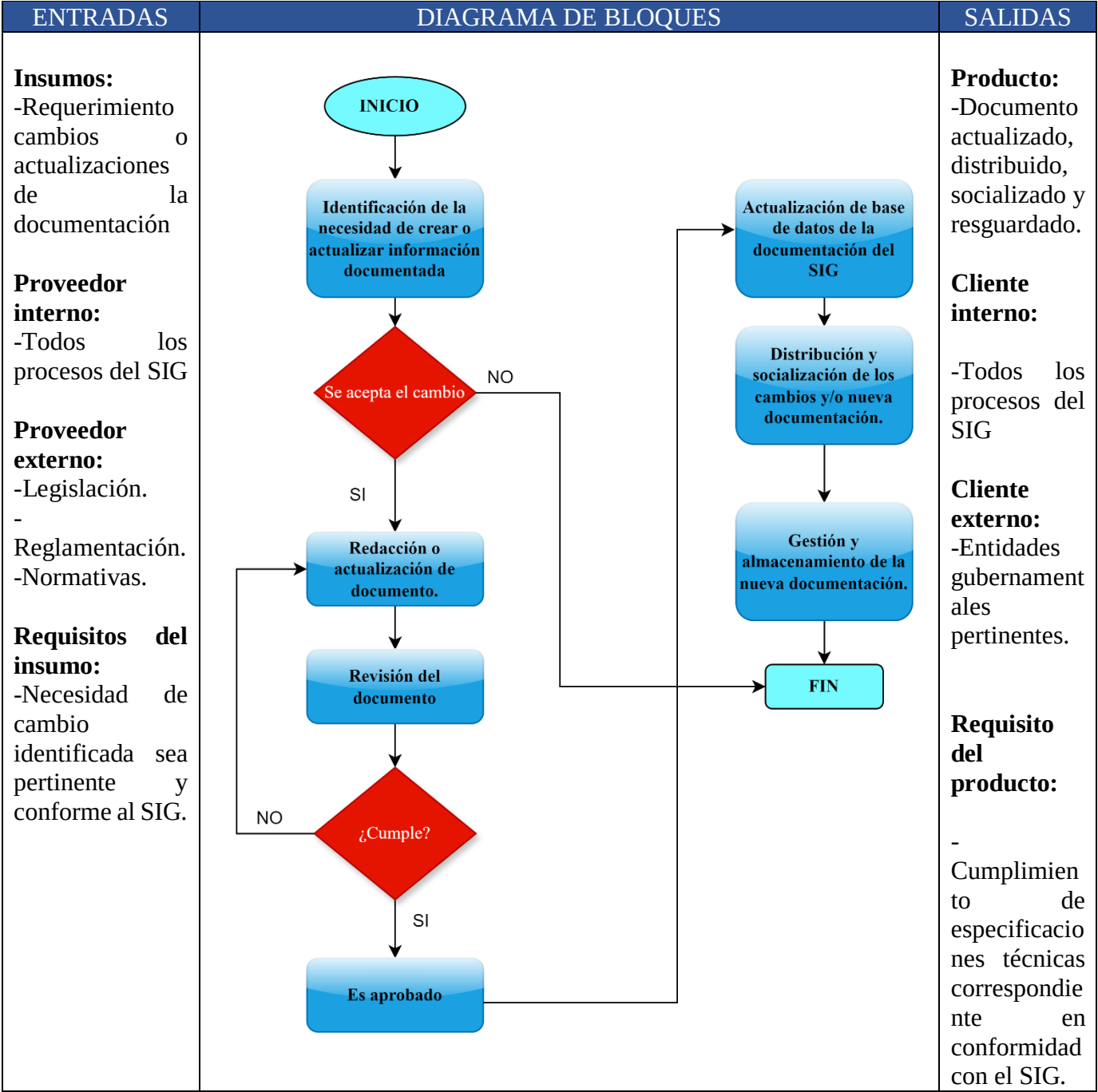
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor del SIG.	Procede a actualiza la base de datos de la documentación del SIG, la cual se encuentra compilada en la Lista Maestra de documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión (SIG-I-PR-09-F01).
2	Gestor del SIG.	Documento físico. Posteriormente procederá a la distribución de la nueva documentación en físico y se procederá a solicitar el llenado del formato de control de distribución de documento recibido por las áreas que lo ameriten. NOTA: Los originales físicos de cada documento permanecerán resguardados por la Jefatura de la USA/DSV. Documento digital. El documento en digital se mantendrá en el equito de la Jefatura de la USA/DSV, al cual tendrán acceso únicamente la jefatura y el gestor del SIG los cuales serán los únicos que podrán: imprimir, cambiar o eliminar documentos

3	Gestor del SIG.	Se extraerá de las áreas la documentación antigua, para evitar el uso sin intención de documentación no vigente.
4	Gestor del SIG/ Jefatura de la USA	Se realizará la socialización de los cambios en la nueva documentación con las áreas involucradas. NOTA: se completará el formulario de la asistencia a la socialización de los cambios.
5	Gestor del SIG/ Jefatura de la USA	Administrar y gestionar adecuadamente todos los registros generados de los diferentes procesos, según como se detalle en la Lista maestra de documentos y registros del SIG.

5.3. Control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor del SIG.	Realizar la actualización del Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión (SIG-I-PR-09-F03). Este listado contendrá todos aquellos documentos de origen externo que son aplicables a la USA/DSV ya sean en el aspecto de calidad o ambiental.
2	Gestor del SIG.	Realizara el resguardo de la información del Lista de control de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión en “físico”, de este resguardo existirán únicamente tres copias con número de serie las cuales se distribuirán en la Jefatura, el equipo técnico y el gestor del SIG. Se deberá llenar formato de recepción de documentos por las tres áreas.
3	Gestor del SIG.	El documento en digital se mantendrá en el equito de la Jefatura de la USA/DSV, al cual tendrán acceso únicamente la jefatura y el gestor del SIG los cuales serán los únicos que podrán: imprimir, cambiar o eliminar documentos

6.FLUJOGRAMA



7.INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento de cambio de documentación	$\frac{\text{(Total de cambios realizados)}}{\text{(Total de cambios solicitados)}} * 100\%$	Alcanzar 100% de los cambios	Anual	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de actualización de documentación	$\frac{\text{(Total de actualizaciones realizadas/Total de actualizaciones solicitadas)}}{*100\%}$	Alcanzar 100% de las actualizaciones	Anual	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de personal capacitado sobre los cambios en nueva documentación.	$[(\text{Total de personal convocado/ personal que asiste})-1]*100$	Capacitar al 100% del personal pertinente.	Anual	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Listados de asistencia
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$[(\text{consumo energético actual/consumo línea base})*100]$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	$[(\text{resmas consumidas actual/consumo línea base})*100]$	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Bitácora de consumo

8.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Identificación de la necesidad de crear o actualizar información documentada	Personal no cuenta con la competencia necesaria.	-Falta de capacitación.	-Ejecución deficiente del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Programa de capacitaciones sobre identificación de necesidades en cambios del SIG.
Redacción o actualización de documento.	Desaprobación del cambio o actualización	-Falta de comunicación.	-Entorpecimiento del procedimiento	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Socialización y capacitación sobre aspectos claves del SIG, también sobre la matriz de comunicación.
Revisión del documento		-Falta de conocimiento del SIG.					
Actualización de base de datos de la documentación del SIG	Pasar por alto la actualización	-Factor humano.	-Desactualización de base de datos	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Creación de un cronograma de actividades al inicio del procedimiento.
Distribución y socialización de los cambios y/o nueva documentación.	-No socializar los cambios	-Parece redundante la socialización	-Ejecución de documentación obsoleta.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Realización de jornada de capacitación y sensibilización sobre la importancia de dar a conocer los cambios organizacionales.
Gestión y almacenamiento de la nueva documentación	-No almacenar el nuevo documento.	-Factor humano.	-Pérdida del nuevo documento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Creación de un cronograma de actividades al inicio del procedimiento.

9.AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11. ANEXOS

ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR		MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS			Código: SIG-I-PR-28 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG		Páginas: 1 de 11 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]	
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]	
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]	

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	7
10. INFRAESTRUCTURA.....	7
11. ANEXOS.....	8

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a utilizar por la USA/DSV para identificar, analizar, evaluar, controlar y eliminar No Conformidades que se detecten en su Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. ALCANCE

El presente documento aplica desde la detección y tratamiento de No Conformidades, análisis de causa, acciones a implementar, monitoreo y seguimiento hasta la aplicación de las acciones correctivas y de mejora de los procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Auditor Líder: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.
- Técnico USA: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.

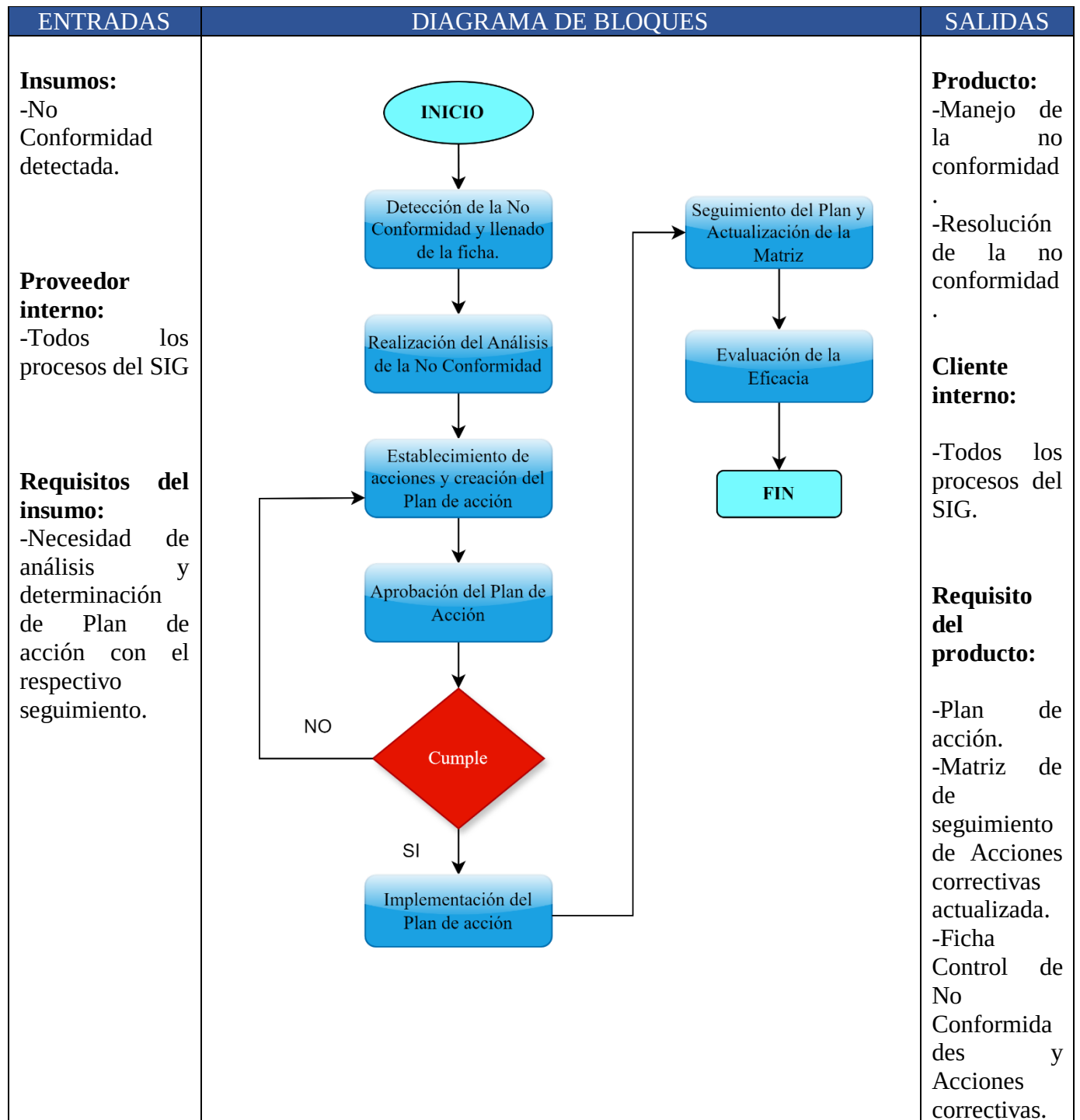
4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor SIG/ Auditor Líder	Detección de la no conformidad ya sea de calidad o ambiente y llenado de la Ficha de No Conformidades y Acciones correctivas. NOTA: la no conformidad se encuentra definida en la Ficha Control de No Conformidades y Acciones correctivas. (SIG-I-PR-28-F01)
2	Gestor del SIG.	Análisis de la No conformidad detectada que incluya: • Determinación del origen por medio de técnicas de análisis (técnicas como Lluvia de ideas y Diagrama de Causa y efecto, etc.) • Registro de los resultados en la hoja de análisis de causa; • Determinación de la necesidad de implementar acciones correctivas;
3	Gestor del SIG.	Establecimiento de acciones correctivas y el Plan de acción.
4	Jefatura de la USA	Aprobación del Plan de acción propuesto.
5	Técnico USA/ Gestor del SIG.	Implementación del Plan de acción.
6	Gestor del SIG	Dar seguimiento al Plan de acción. Actualización de la Matriz de seguimiento de Acciones correctivas (SIG-I-PR-28-F02).
7	Gestor SIG/ Auditor Líder	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, guardando evidencia en la Ficha Control de No Conformidades y Acciones correctivas. (SIG-I-PR-28-F01).

6. FLUJOGRAMA



7. INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento de acciones establecidas en el Plan de Acción	$\frac{(\text{Total de acciones cumplidas})}{(\text{Total de acciones establecidas})} * 100\%$	Cumplir con el 100% de las acciones.	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de corrección de No conformidades.	$\frac{(\text{Total de No Conformidades corregidas})}{(\text{Total de No Conformidades identificadas})} * 100\%$	Cumplir con el 100% de la corrección	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$[(\text{consumo energético actual}) / (\text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	$[(\text{resmas consumidas actual}) / (\text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Bitácora de consumo

[illegible]

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11.ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ANEXO 2: FICHA CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS FICHA DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS			
Código: SIG-I-PR-28-F01			
Origen de la NC:		Proceso de origen:	
Auditoría interna	Medición de satisfacción	Fecha de levantamiento de la NC:	
Auditoría externa	Proveedores externos	Categoría:	NC Mayo
Desempeño de procesos	Objetivos del SIG		NC Menor
Salida no conforme	Quejas/Reclamos		Observación
Indicadores	Revisión por la Dirección	N° correlativo de la NC:	
Aspectos ambientales	Otros:		
Descripción del hallazgo:			

Acción inmediata realizada (Corrección):				Nombre y firma del responsable:			
				Fecha:			
Análisis de la No conformidad detectada:							
Origen determinado:							
Acciones correctivas por implementar:							
Acciones		Responsable de la implementación		Fecha límite para finalizar la implementación de la acción correctiva		Evidencias	

Determinación de la eficacia.

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha de Elaboración:

ANEXO 3: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS					
Código: SIG-I-PR-28-F02					
Fecha de identificación de la NC	Código de la NC	Proceso de origen	Determinación de eficacia		Observación
			Fecha	Responsable	

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN		Código: SIG-I-PR-29 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG	
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	7
10. INFRAESTRUCTURA.....	7
11. ANEXOS.....	8

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a utilizar por la USA/DSV para realizar la revisión por la dirección establecida en el Sistema Integrado de Gestión (SIG)

2. ALCANCE

El presente documento aplica en las siguientes actividades:

- planificación y ejecución de la Revisión por la Dirección.
- Verificación de la eficacia de las acciones de mejora implementadas como resultado de la revisión por dirección.

Lo anterior establecido de acuerdo con los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001: 2015.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Técnico USA: Cumplir su rol establecido en el presente procedimiento.

4. REFERENCIAS

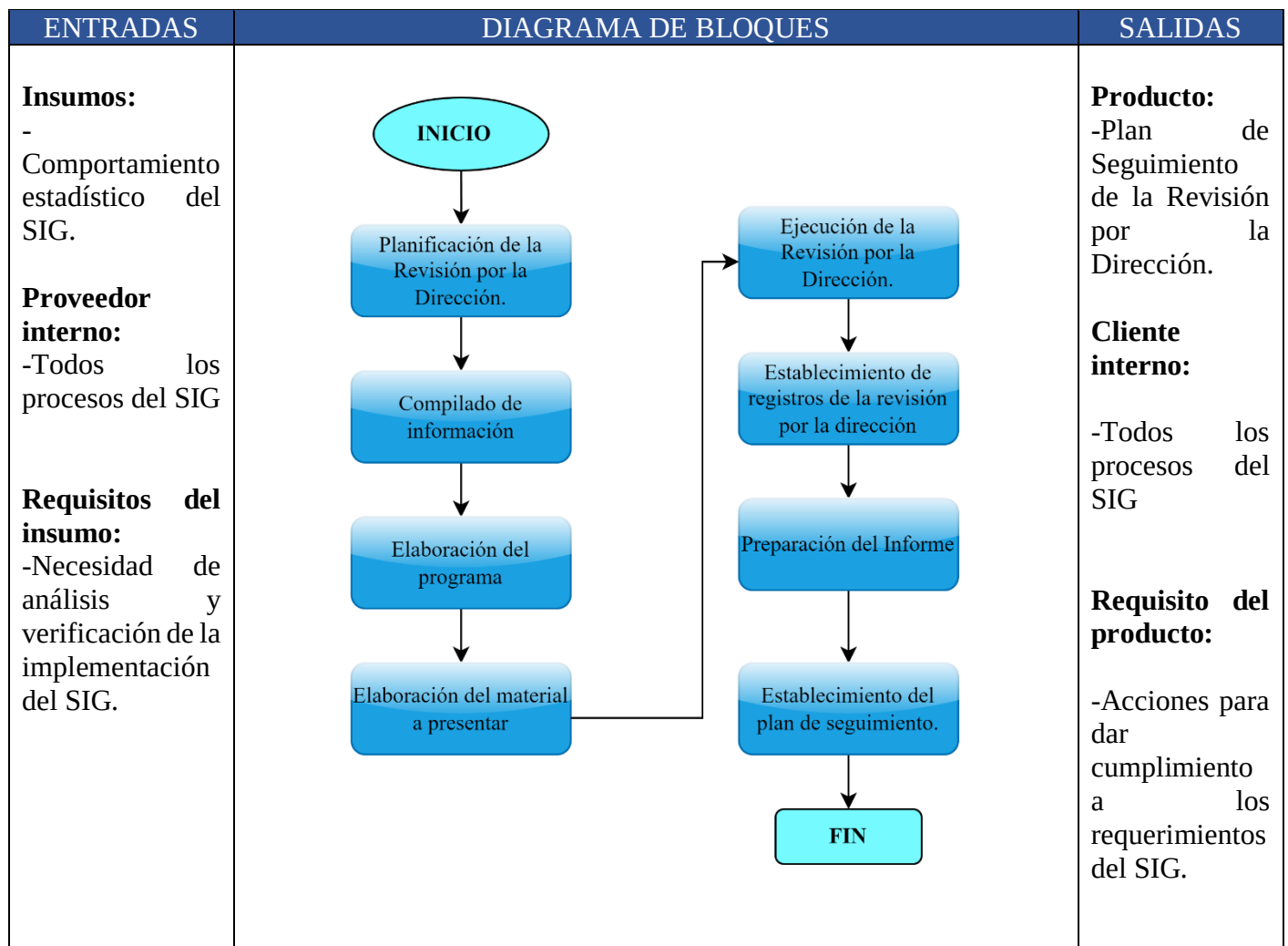
- Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor del SIG.	Planificar la Revisión por la Dirección, la cual se realizará de carácter anual en el mes de Julio, de la cual debe notificarse con 1 mes de anticipación para garantizar la asistencia con el posterior recordatorio 3 días antes.
2	Gestor del SIG.	Generar un compilado estadístico donde se encuentren los datos estadísticos de los indicadores de desempeño del SIG, así como de los procesos, actividades y áreas pertenecientes a la USA; lo anterior descrito deberá generarlo con al menos 2 semanas de anticipación.
3	Gestor del SIG.	Elaboración del programa que se seguirá en la revisión por la dirección, el cual deberá compartir con las partes con al menos 1 semana de anticipación previo a la celebración de la revisión por la dirección.
4	Gestor del SIG.	Se preparará una presentación que incluya: • La revisión por la Dirección anterior. • El cumplimiento de objetivos y metas establecidas en la revisión anterior. • El comportamiento de indicadores de desempeño del SIG, por medio de estadísticas, valores, tablas, gráficos, etc. • Síntesis de la información que evidencie la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG y su alineación continua con la dirección estratégica del Ministerio.
5	Jefatura de la USA/ Gestor del SIG/ Jefatura de la DSV	Llevar a cabo la revisión por la Dirección con el análisis de la información que se a presentado y el debido establecimiento de las acciones a tomar de ser necesario.
6	Gestor del SIG.	Establecer un registro de la decisiones y acciones tomadas en cada uno de los puntos de entrada de la Revisión por la Dirección, considerar el seguimiento de las Revisiones anteriores.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7	Jefatura de la USA/ Jefatura de la DSV	Preparar el Informe de la revisión por la dirección y adjuntar la documentación analizada. Registran las Salidas de la revisión
8	Gestor del SIG.	Realizar el seguimiento de las acciones conforme las fechas comprometidas con la Alta Dirección. Establecer el Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.

6. FLUJOGRAMA



7.INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento de acciones establecidas en la revisión por la Dirección.	$(\text{Total de acciones cumplidas}) / (\text{Total de acciones establecidas}) * 100\%$	Cumplir con el 100% de las acciones.	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Seguimiento de la Revisión por la Dirección.	$(\text{Total de actividades realizadas} / \text{Total de actividades planteadas}) * 100\%$	Cumplir con el 100% de las actividades	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Porcentaje de indicadores de desempeño del SIG cumplidos.	$[(\text{Total de indicadores con metas cumplidas} / \text{Total de indicadores del SIG}) - 1] * 100$	Cumplir con el 100% de indicadores	Trimestral	Gestor del SIG	Jefatura de la USA	Registros del SIG
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$[(\text{consumo energético actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	$[(\text{resmas consumidas actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Bitácora de consumo

PROCEDIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Planificación de la Revisión por la Dirección.	No enviar recordatorio.	-Factor humano.	-Ejecución deficiente del procedimiento.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Establecimiento de cronograma de actividades para la debida ejecución de los puntos.
Compilado de información	-Falta de inclusión de información relevante	-Falta de comunicación.	-Entorpecimiento del procedimiento	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Establecimiento de cronograma de actividades para la debida ejecución de los puntos. -Establecer una agenda sobre la información que debería ser incluida en este procedimiento.
Elaboración del programa							
Elaboración del material a presentar							
Ejecución de la Revisión por la Dirección.	Inasistencia	-Factor humano	-Se limitarán las salidas de la revisión por la dirección.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Al enviar los recordatorios adjuntar información sobre la relevancia del compromiso de la alta Dirección con el SIG para la correcta implementación.
Establecimiento de registros de la revisión por la dirección	Pasar por alto información clave	-Factor humano.	-Falta de la implementación de acciones.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Creación de un registro creado por una asistente que realice las debidas anotaciones mediante un instrumento preestablecido.
Preparación del Informe							
Establecimiento del plan de seguimiento.							

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones.

11. ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS		Código: SIG-GA-PR-02 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG	
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	5
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	6
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	7
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	9
10. INFRAESTRUCTURA.....	9
11. ANEXOS.....	10

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para realizar la identificación de los aspectos ambientales significativos de los procesos establecidos en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a los servicios identificados en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la USA/DSV del MAG considerando el ciclo de vida en la prestación de servicios. Se toman en cuenta los aspectos ambientales significativos reales y potenciales tanto de la actividad presente como a futuro, valorando condiciones de operación institucional normal, anormal y emergencias, así como también, el marco legal y normativa vigente en materia ambiental. Por tanto, es aplicable a:

- Identificación de aspectos e impactos ambientales significativos.
- Evaluación y actualización de los aspectos e impactos ambientales significativos.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisión y aprobación del presente procedimiento con el posterior seguimiento.
- Gestor del SIG: acompañamiento y seguimiento en el cumplimiento del presente procedimiento, apoyando en las propuestas de mejora y actualización en la identificación de aspectos e impactos ambientales.
- Talento humano: cumplimiento del presente procedimiento identificando y evaluando aspectos e impactos ambientales significativos en las actividades realizadas en sus servicios.

4. REFERENCIAS

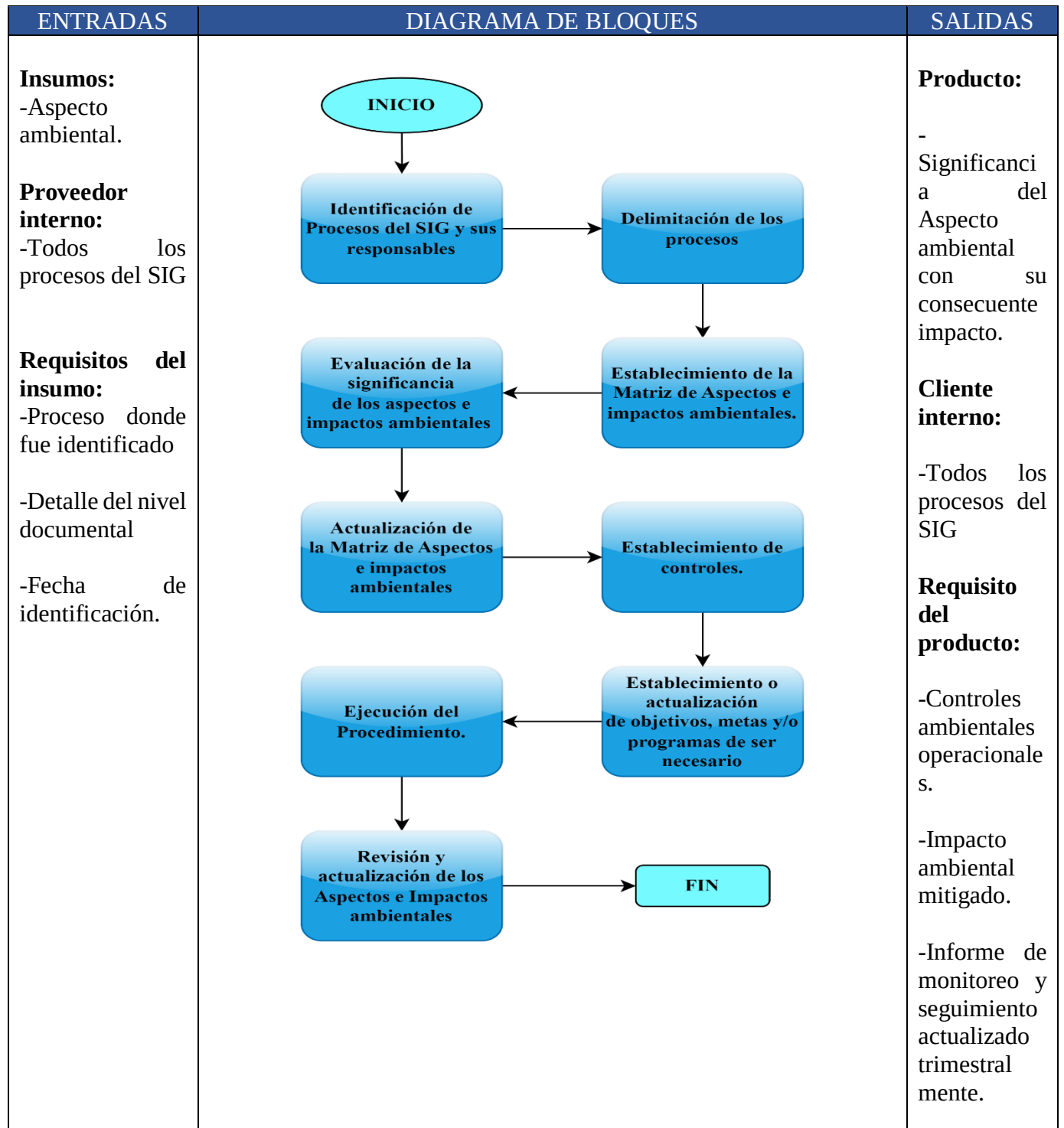
- Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA)
- Norma ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefatura de la USA/ Gestor del SIG.	Identificar los procesos, subprocesos y actividades incluidos en el SIG con sus respectivos responsables; este insumo será el punto de partida para la identificación de aspectos e impactos ambientales significativos de la USA/DSV. La identificación se realizará directamente con los responsables de los procesos y demás talento humano involucrado en el desarrollo de actividades, para garantizar de alguna forma un análisis riguroso de los aspectos e impactos ambientales relacionados y la sensibilización de los involucrados.
2	Gestor del SIG/ Responsable del proceso.	Delimitar los procesos identificados hasta su nivel documental más específico de tal forma que permita esculcar precisamente los aspectos e impactos e impactos ambientales. Nota: La delimitación se deberá apoyar del mapa y fichas de procesos.
3	Gestor del SIG/ Responsable del proceso.	Establecimiento de la Matriz de Aspectos e impactos ambientales (SIG-GA-PR-02) (<i>Ver apéndice 14</i>) para cada nivel documental requerido en los procesos incluidos en el SIG, conforme a sus entradas y salidas tomando en cuenta las condiciones normales, anormales y situaciones de emergencia (realizar especial énfasis a la perspectiva del ciclo de vida en los insumos requeridos para la ejecución de los procesos).
4	Gestor del SIG/ Responsable del proceso.	Evaluar la significancia de los aspectos e impactos ambientales mediante la escala establecida en la Matriz de Aspectos e impactos ambientales (SIG-GA-PR-02). Los aspectos ambientales que se consideren insignificantes se monitorizaran y evaluaran de carácter anual o cuando se consideren pertinente.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5	Gestor del SIG/ Responsable del proceso.	Actualización de la Matriz de Aspectos e impactos ambientales (SIG-GA-PR-02). Nota: la actualización será de carácter anual o cuando se consideren pertinente.
6	Gestor del SIG/ Responsable del proceso.	Establecimiento de controles operacionales orientados a monitorizar los aspectos ambientales significativos y que a su vez permitan mitigar los impactos ambientales asociados a ellos. Los controles se socializarán por el gestor del SIG y el responsable del proceso al talento humano involucrado previo a su implementación. Nota: el establecimiento de controles se realizará de carácter anual y se monitorizará en este periodo con una valoración trimestral de estos controles.
7	Gestor del SIG/ Responsable del proceso.	Establecimiento o actualización de objetivos, metas y/o programas de ser necesario. Definir o actualizar el Programas de Gestión Ambiental (SIG-PRGA-02-F03) acorde al control de los impactos ambientales significativos. Nota: Se realizará de carácter anual o cuando se considere pertinente.
8	Gestor del SIG/ Responsable del proceso.	Lo anterior se ejecutará cuando: a. Existan cambios en la Política de SIG. b. Se realicen nuevas bases de licitación para la gestión de compras o adquisiciones sean estas de insumos o servicios suministrados externamente correspondientes a la USA/DSV. c. Soporte técnico de otras áreas pertenecientes al MAG. d. Modificación de los requisitos legales aplicables en materia ambiental. e. Cambios en los procesos incluidos en el SIG.
9	Jefatura de la USA/DSV/ Gestor del SIG/ Responsable del proceso.	La revisión y actualización de los aspectos ambientales como de sus impactos asociados se realizará de carácter anual de forma conjunta a la revisión por la dirección, para asegurarse que la dimensión ambiental está siendo debidamente abordada por las altas autoridades e incluida en la estrategia organizacional conforme a su relevancia en el SIG.

6.FLUJOGRAMA



7. INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del programa de Gestión Ambiental	(Total de actividades cumplidas por año/Total de actividades programados al año) *100	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del programa de Gestión Ambiental.
Porcentaje de la identificación de Aspectos ambientales significativos.	(Total de aspectos ambientales significativos/Total de aspectos ambientales identificados) *100	Alcanzar el 100% de la identificación.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Informe de revisión por la dirección.
Porcentaje de Aspectos ambientales significativos controlados.	(Total de controles implementados y monitorizado/Total de controles establecidos) *100	Alcanzar el 100%	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Documentación del control operacional.
Porcentaje de Impactos ambientales mitigados.	(Total de impactos ambientales significativos atendidos/Total de impactos ambientales significativos identificados) *100	Alcanzar el 100%	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Informes de medición trimestral de la USA/DSV.
Consumo de energía eléctrica (Kw)	1- [(consumo energético actual/consumo línea base) *100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	1- [(resmas consumidas actual/consumo línea base) *100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor de SIG	Requisición de bodega

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Establecimiento de controles.	Valoración equivocada de los aspectos ambientales/ establecimiento de controles equivoco.	Falta de competencias	Controles inadecuados a las exigencias de los aspectos ambientales organizacionales.	1	5	5	Riesgo Apreciable Acción de Mejora: -Establecer el mecanismo adecuado para la correcta valoración de la significancia de los aspectos ambientales.
Establecimiento o actualización de objetivos, metas y/o programas de ser necesario.	Falta de actualización de la gestión organizacional conforme a requisitos legales, normativos, reglamentarios e institucionales.	Desactualización/ comunicación inefectiva entre las partes.	Que la gestión caiga en incumplimiento de requisitos considerados aplicables de acuerdo con el SIG.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Actualización constante con respecto a requisitos legales aplicables a la USA/DSV en materia ambiental y otros requisitos tanto Normativos como reglamentarios e institucionales.
Ejecución del Procedimiento.							
Revisión y actualización de los Aspectos e Impactos ambientales							

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11. ANEXOS

ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ANEXO 2. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES Y ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.

- Identificar las etapas los procesos de la Unidad de Sanidad Avícola.
- Identificar las actividades asociadas a los Servicio de la Unidad de Sanidad Avícola con una perspectiva de ciclo de vida.
- Indicar si la actividad realizada ocurre en una condición de operación específica:
 - Normal: Actividad que ocurre según lo planificado.
 - Anormal: Actividad que ocurre fuera de lo planificado.
 - Emergencia: hechos que ocurren en caso fortuito y que interrumpen las actividades en condiciones normales exigiendo su rápida atención.

- d) Identificar si en las actividades realizadas puede surgir una situación de emergencia.
- e) Analizar las entradas (recursos a utilizar) y salidas (residuos/desechos) de las etapas de los procedimientos realizados en la USA (las entradas y salidas son los aspectos ambientales identificados).
- f) Relacionar el aspecto ambiental con los impactos ambientales correspondientes:
- Agotamiento de recursos naturales hídricos
 - Agotamiento de recursos naturales no renovables
 - Agotamiento de la capa de ozono
 - Contaminación del aire
 - Contaminación del suelo
 - Contaminación del agua
- g) Evaluar los aspectos ambientales para determinar su significancia mediante los siguientes criterios:

Tabla 10. Criterios para la determinación de aspectos ambientales significativos

Criterio	Clasificación cualitativa	Clasificación cuantitativa
Peligrosidad	Alta: residuos peligrosos, carbón, fuel, no reciclables sin criterios ecológicos, inflamables, tóxicos, corrosivos.	6
	Media: residuos no peligrosos con destino final a vertedero, gas natural, energía eléctrica o energías renovables.	4
	Baja: residuos no peligrosos reciclables o residuos urbanos, energías renovables, sin peligrosidad asignada	2
Estado de legislación	Regulado	3
	No regulado	1

- h) Realizar la valoración cuantitativa para conocer el grado de significancia del aspecto ambiental mediante la siguiente fórmula:
- $$(2 \times \text{PELIGROSIDAD}) + \text{ESTADO LEGISLACIÓN}$$
- i) La significancia del aspecto ambiental de acuerdo con la valoración cuantitativa es la siguiente:
- Baja: cuando los valores sean menor o igual a 9.

- Alta: cuando los valores sean mayores a 9.
- j) El formato por llenar para la determinación de aspectos ambientales y aspectos ambientales significativos es el siguiente (posee un ejemplo hipotético para la visualización de la correcta operacionalización de la matriz):

Tabla 11. Matriz de aspectos ambientales y aspectos ambientales significativos

ASPECTOS AMBIENTALES / ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS											
Etapa	Actividad	Condición de operación	Situación de emergencia	Aspecto e impacto ambiental asociado		Criterios					Significancia
						Peligrosidad (P)		Estado de legislación (EL)		Valoración cuantitativa 2P+EL	
				Aspecto	Impacto	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo	Cuantitativo		
Procesamiento de muestras	Limpieza del área	Normal	N/A	Consumo de agua	Agotamiento de recursos naturales hídricos	Baja	2	No regulado	1	5	BAJA
			Derrame de sustancias peligrosas	Consumo de productos químicos	Contaminación del agua	Media	4	No regulado	1	9	BAJA
			N/A	Generación de aguas residuales		Alta	6	Regulado	3	15	ALTA

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR		MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS	
PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS			Código: SIG-GA-PR-20 Versión: 1
PROCESO	PLANIFICACIÓN DEL SIG		Páginas: 1 de 11 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]	
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]	
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]	

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	5
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	6
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	7
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	10
10. INFRAESTRUCTURA.....	10
11. ANEXOS.....	11

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de respuesta ante situaciones de emergencia potenciales derivadas de la actividad de la Unidad de Sanidad Avícola (USA), con el fin de mitigar los impactos ambientales adversos asociados.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a todos los procesos de la USA/DSV referente a: prevención y planificación de las emergencias ambientales potenciales, así como su actuación durante y después de estas emergencias ambientales.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Equipo de respuesta ante emergencia: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento para participar activamente en las actividades de respuesta ante emergencia

4. REFERENCIAS

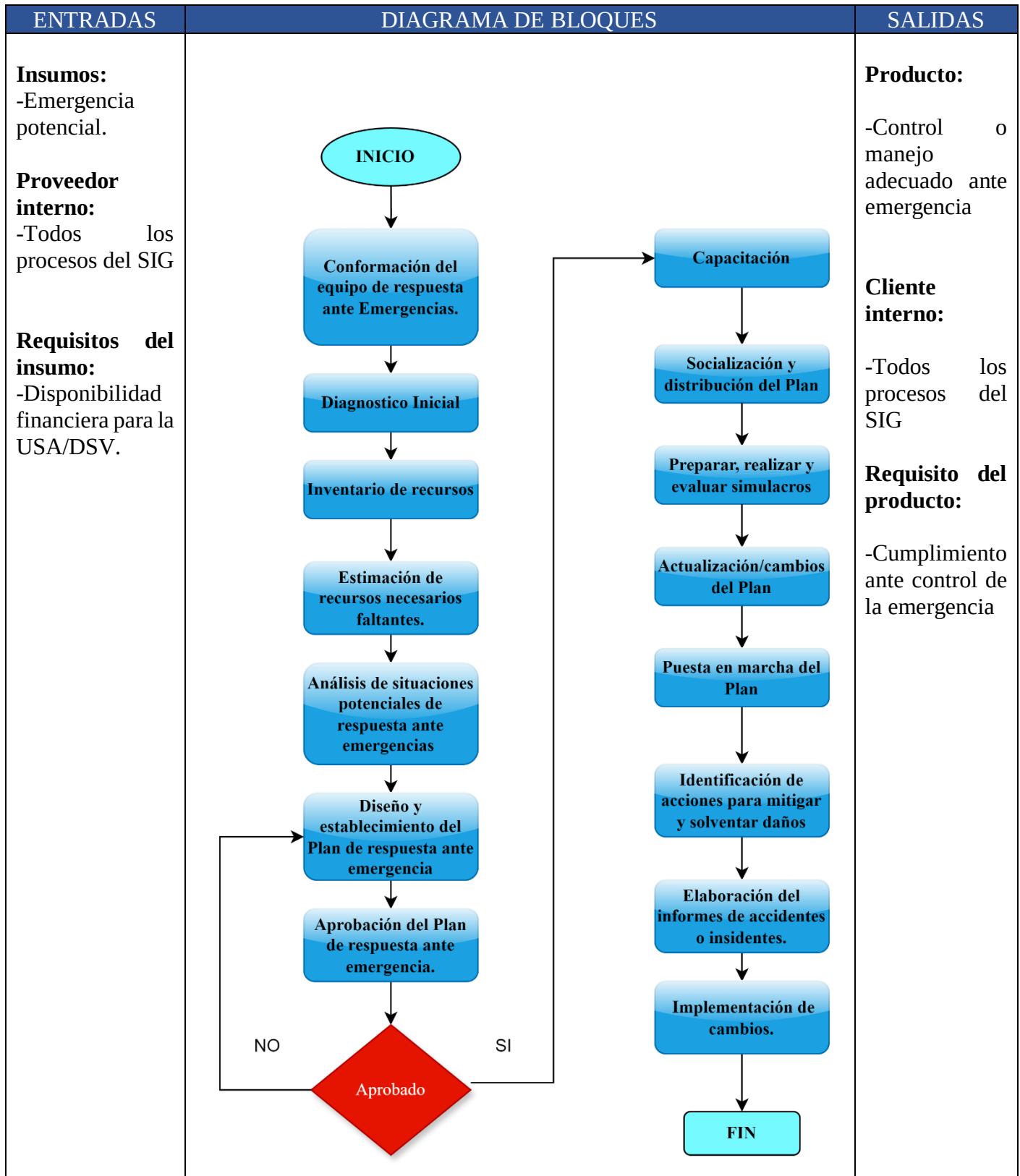
- Manual de procesos.
- Matriz de aspectos e impactos ambientales.
- Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA)
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefatura de la USA	Nombrar e informar a los conformantes del equipo de respuesta ante emergencia de la Unidad.
2	Gestor del SIG/Equipo de respuesta ante emergencia.	Realización del diagnóstico inicial que incluya: el análisis de riesgos existentes, tanto dentro de las instalaciones como los de origen externo. NOTA: podría ser necesario la contratación de expertos para la realización del diagnóstico.
3	Equipo de respuesta ante emergencia.	Realización del inventario de recursos disponibles en caso de una posible emergencia donde se incluyen equipos y sistemas de prevención y control con los que cuenta la USA (extintores, detectores de humo, sistemas de alarma, bomba contraincendios, señalización adecuada, botiquines, etc.) NOTA: también se estimarán los recursos que se consideren necesarios y la Unidad no posee, para su adquisición y posterior equipamiento.
4	Equipo de respuesta ante emergencia.	Realización del análisis de situaciones potenciales o reales, donde deba entrar en acción la respuesta ante emergencia y el abordaje que se realizara en caso ocurra.
5	Gestor del SIG/Equipo de respuesta ante emergencia.	Se realizará el diseño del Plan de respuesta ante emergencias, el cual contendrá: • Título; • Comunicación tanto interna como externa; • Detalle de las áreas donde se puede existe posibilidad de la situación de emergencia; • Acciones que se deben de llevar a cabo para prevenir o reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados con la emergencia; • Recursos necesarios (económicos y humanos), • Aspectos ambientales e impactos generados y su tratamiento, tiempo de verificación y el responsable de la implantación. NOTA: podría ser necesario la contratación de expertos para la realización del diagnóstico.
6	Jefatura de la USA	Aprobación del Plan de respuesta ante emergencia.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7	Jefatura de la USA	Capacitar al personal de la USA en cuanto al contenido del presente procedimiento y Plan de emergencia, así como números telefónicos de emergencia, roles y responsabilidades (personal clave), puntos de encuentro, rutas de evacuación, etc.
8	Gestor del SIG	Distribución y socialización del Plan a todas las áreas de la unidad. NOTA: establecer un espacio donde se socialice el plan y se puedan aclarar dudas o consultas.
9	Gestor SIG/ Jefatura de la USA/ personal USA.	Se realizará la programación, ejecución y evaluación de simulacros, de la siguiente forma: • Se realizará el Plan anual de simulacros. • Se realizará la ejecución en las fechas y horarios establecidos en el Plan. • Se realizará la evaluación de la adecuada ejecución de los simulacros y el estudio de posibles puntos de mejora. NOTA: se sugiere que la Unidad solicite apoyo del comité de seguridad y salud ocupacional en la ejecución de este paso.
10	Gestor SIG/ Equipo de respuesta ante emergencia.	Actualización del Plan posterior a los simulacros y sus evaluaciones, realización de cambios o modificaciones del Plan de ser necesario.
11	Equipo de respuesta ante emergencia.	Aplicar las medidas establecidas en el Plan, ante una situación de emergencia real, las acciones de mitigación, así como también la respuesta a tomar ante situaciones de emergencia.
12	Gestor SIG	Elaboración del Informe de incidentes o accidentes ambientales, al término de cada simulacro o situación real. Identificación de no conformidades en caso se presentarán inconsistencias durante el proceso para dar puesta en marcha a acciones correctivas.
13	Jefatura de la USA	Implementación de cambios para la mejora.

6. FLUJOGRAMA



7. INDICADORES DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del Plan de respuesta ante emergencias	$(\text{Total de actividades del Plan} / (\text{Total de actividades realizadas}) * 100\%$	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Equipo de respuesta ante emergencia.	Jefatura de la USA	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Porcentaje de cumplimiento del programa anual de simulacros	$(\text{Total de actividades programadas} / \text{Total de actividades realizadas}) * 100\%$	Alcanzar 100% de actividades.	Anual	Equipo de respuesta ante emergencia.	Jefatura de la USA	Solicitudes de Compras aprobadas
Porcentaje de personal capacitado sobre el Plan de respuesta ante emergencias	$[(\text{Total de personal convocado} / \text{personal que asiste}) - 1] * 100$	Capacitar al 100% del personal perteneciente a la unidad.	Anual	Equipo de respuesta ante emergencia.	Jefatura de la USA	Historial de Recepción de Producto/Servicio
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$[(\text{consumo energético actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	$[(\text{resmas consumidas actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Estadística DACI	Gestor del SIG	Requisición de bodega

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Conformación del equipo de respuesta ante Emergencias.	Personal que conforma el equipo no cuenta con la competencia necesaria.	-Falta de un perfil específico para el puesto. -Falta de transparencia en la conformación del equipo.	-Ejecución deficiente del procedimiento. -Respuesta ineficaz ante una emergencia.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Establecimiento de un perfil específico para los posibles integrantes del equipo.
Diagnóstico Inicial	Diagnostico poco exhaustivo.	-Falta de conocimiento en el área.	-Alcance limitado. -Aspectos importantes omitidos.	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Capacitación del equipo conforme a las temáticas necesarias para la correcta ejecución del diagnóstico inicial.
Inventario de recursos	Omisión o desconocimiento de la tenencia de insumos.	-Falta de información y acceso a áreas.	-Estimación inadecuada de recursos.	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Preparación de croquis donde se contengan áreas y bodegas que se tomaran en cuenta para la estimación de recursos.
Estimación de recursos necesarios faltantes.	No contar con presupuesto.	-Asignación equivocada de presupuesto.	-Reducción de presupuesto para la ejecución del SIG.	3	4	12	Acciones preventivas: -Incluir en el presupuesto anual del SIG la estimación de recursos necesarios.
Análisis de situaciones potenciales de respuesta ante emergencias	Análisis poco exhaustivo.	-Falta de conocimiento sobre situaciones potenciales de respuesta ante emergencias.	-Ejecución deficiente del procedimiento. -Respuesta ineficaz ante una emergencia.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Capacitación del equipo conforme a las temáticas necesarias para la correcta ejecución del análisis.

PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Diseño y establecimiento del Plan de respuesta ante emergencia	Falta de inclusión de factores potenciales importantes.	-Falta de conocimiento en el área.	-Alcance limitado. -Aspectos importantes omitidos.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Capacitación del equipo conforme a las temáticas necesarias para el correcto diseño del análisis.
Aprobación del Plan de respuesta ante emergencia.	No contar con presupuesto.	-Asignación equivocada de presupuesto.	- Reducción de presupuesto para la ejecución del SIG.	2	5	10	Acciones preventivas: -Incluir en el presupuesto anual del SIG la estimación de recursos necesarios.
Capacitación	Poco personal capacitado	-Falta de atención a la convocatoria. -Consumo del tiempo personal libre.	-Problema en la ejecución del procedimiento.	2	5	10	Acciones preventivas: -Solicitar listado de personal enterado sobre fecha, hora, lugar y temática de capacitación. -Que el personal que asistirá a la capacitación asista con viáticos y horas laborales pagadas.
Socialización y distribución del Plan	Existencia de dudas o consultas.	-Material complejo. -Temáticas que se abordaran son nuevas.	-Ejecución inadecuada del Plan.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Se realizará la socialización de carácter grupal en el auditorium para aprovechar lluvia de ideas cuando surjan dudas o consultas.
Preparar, realizar y evaluar simulacros	Poca participación.	-Falta de atención a la convocatoria	-Personal no sensibilizado, o no sabe cómo proceder.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Enviar aviso formal con la información sobre el simulacro y la forma de actuar que deberán adoptar los colaboradores. -solicitar apoyo al comité de seguridad y salud ocupacional quienes están brindando los lineamientos y las medidas de seguridad.

PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Actualización/cambios del Plan	Falta de identificación de puntos de mejora.	-Falta de conocimiento en el área.	-Pérdida de oportunidad de mejora.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Capacitación del equipo conforme a la identificación de puntos de mejora.
Puesta en marcha del Plan	Respuesta tardía.	-Mala planificación.	-Retraso la respuesta ante emergencias.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -La Unidad debe brindar completa autonomía al equipo de respuesta ante emergencia para poder activar el plan la antes posible en caso de ser necesario.
Identificación de acciones para mitigar y solventar daños	Respuesta tardía.	-Mala planificación.	-Retraso de acciones para mitigar y solventar daños.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -La Unidad debe brindar completa autonomía al equipo de respuesta ante emergencia para poder iniciar acciones de mitigación y daños de carácter inmediato.
Elaboración del informe de accidentes o incidentes.	No retomar puntos importantes.	-Falta de comunicación.	-Pérdida de información importante.	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Establecer un formato sobre el cual se puedan tomar de forma rápida datos relevantes para realizar los respectivos informes.
Implementación de cambios.	Falta de implementación de cambios.	-Falta de presupuesto. -Falta identificación de posibles cambios.	- Pérdida de oportunidad de mejora.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Capacitación del equipo conforme a la identificación de puntos de mejora.

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11. ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES		Código: SIG-I-PR-21 Versión: 1
PROCESO	COMPRAS	Páginas: 1 de 10 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	9
10. INFRAESTRUCTURA.....	9
11. ANEXOS.....	10

1. OBJETIVO

Establecer el proceso de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, a través, del tipo de contrato pertinente y conforme a las necesidades de la USA/DSV, de forma transaccional a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas “COMPRASAL”, basado en la capacidad de los proveedores y contratistas de atender los requerimientos de compras, asegurando que las actividades en la ejecución de sus procesos refleje conformidad con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. ALCANCE

El presente documento aplica a todas las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, a través, del tipo de contrato pertinente conforme a las necesidades de la USA/DSV de acuerdo con su Plan Anual de compras y contrataciones, de forma transaccional a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas “COMPRASAL”.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Seguimiento del presente procedimiento y elaboración del Pla anual de compras para la USA/DSV, en conformidad con el SIG.
- Jefe DACI: Revisión y aprobación del presente procedimiento de compras y adquisiciones.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, selecciona, evalúa y reevalúa ofertas de compras y/o adquisiciones para la USA/DSV.
- Técnicos DACI: Experto que apoya en el proceso de compras.

4. REFERENCIAS

- Ley de compras públicas/ Decreto N.º 652.
- Manual de procesos de la DACI.
- Matriz de aspectos e impactos ambientales.
- ISO 9001:2015 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y vocabulario.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Versión: 1	Fecha: 13/8/2024	Código: SIG-I-PR-21	Páginas: 3 de 10
------------	------------------	---------------------	------------------

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefatura de la USA	Elaboración del Plan Anual de compras por parte de la jefatura con su respectiva justificación y requerimientos de contratación conforme a la gestión estratégica del SIG tanto para la dimensión de calidad como ambiental. Nota: en caso de realizar compra o contratación aparte del Plan Anual abocarse al seguimiento del personal técnico de la DACI y al tipo de adquisición de acuerdo con lo establecido en la Ley de compras públicas.
2	Jefatura de la USA	Remisión del Plan anual de compras de la USA/DSV a la DACI.
3	Técnico DACI	Revisión de la solicitud y solicitud de certificado de disponibilidad financiera. Si existen fondos para la ejecución de la totalidad del Plan o de la compra se envía a aprobación.
4	Jefe DACI	Aprueba o desaprueba la compra institucional.
5	Técnico DACI	Si es aprobado el técnico DACI procede al establecimiento de las bases de licitación conforme a lo establecido en la Ley de compras públicas y a lo solicitado por la USA/DSV correspondiente al SIG. Si es desaprobado el técnico DACI notifica con la respectiva justificación a la USA/DSV.
6	Técnico DACI	Al estar establecidas las bases de licitación se procede a la publicación en COMPRASAL, para informar a las empresas ofertantes sobre la necesidad de insumos o servicios y los términos que deben cumplir para poder realizar una oferta.
7	Técnico DACI	Se realiza la recepción de ofertas.
8	Técnico DACI/ experto técnico.	Evalúan todas las ofertas conforme a lo establecido en las bases de licitación.
9	Técnico DACI	Publica resultados de la evaluación a todas las empresas ofertantes.
10	Técnico DACI/ experto técnico	Periodo de apelación por parte de los ofertantes y presentación de requisitos subsanados que se someterán a reevaluación.
11	Jefe DACI	Emisión de orden de compra y/o contratación con la posterior celebración del contrato y notificación a la Unidad solicitante.

6. FLUJOGRAMA

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUES	SALIDAS
Insumos: -Requerimiento de compras. Proveedor interno: -Todos los procesos del SIG Requisitos del insumo: -Disponibilidad financiera para la USA/DSV. -Aprobación del presupuesto anual.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Elaboración del Plan Anual de compras] A -- "USA/DSV" --> B[Remisión de requerimiento de compra] B -- "DACI" --> C[Revisión de solicitud y trámite] C --> D[Solicitud de emisión de Certificado de Disponibilidad Financiera a la Dirección financiera Institucional (DFI)] D --> E[Solicitud de aprobación de la compra] E --> F{Aprueba la compra} F -- No --> G[Se notifican los motivos a la USA/DSV] G --> A F -- Si --> H[Establecimiento de las bases de licitación] H --> I[Selección de potenciales ofertantes, invitación y publicación en COMPRASAL] I --> J[Evaluación de ofertas] J --> K[Publicación de resultados] K -- "No existe apelación" --> L[Emisión de orden de compra y celebración del contrato] L --> FIN([FIN]) K -- "Existe apelación" --> M[Periodo de apelación y subsanación] M --> J </pre>	Producto: -Obra, bien o servicio entregado a la USA/DSV. Cliente interno: -Todos los procesos del SIG Requisito del producto: - Cumplimiento de especificaciones técnicas y propósito de uso establecidas en las bases de contratación, con la correspondiente conformidad con el SIG.

7. INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de insumos defectuosos	$\frac{(\text{Total de insumos defectuosos})}{(\text{Total de insumos comprados})} * 100\%$	$\leq 5\%$	Anual	Técnico DACI	Jefe DACI	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Aprobación de órdenes de compra	$\frac{\text{Órdenes de compra aprobadas}}{\text{Total de órdenes de compra solicitadas}} * 100\%$	$\geq 90\%$	Anual	Jefe de la USA/DSV	Jefatura de la DSV	Solicitudes de Compras aprobadas
Mejora de los Tiempos de espera	$[(\text{Números de días de espera actuales} / \text{Números de días de espera anteriores}) - 1] * 100$	$\leq 40\%$	Anual	Jefe de la USA/DSV	Jefe de la USA/DSV	Historial de Recepción de Producto/Servicio
Nivel de cumplimiento de entrega de insumos o equipos por parte del proveedor	Entrega en el plazo establecido = excelente. Entrega con retraso de 1 día = necesita mejorar. Entrega con retraso de más de 2 días = deficiente.	Entrega en el plazo establecido	Por cada gestión de compra realizada	Técnico de DACI	Jefe DACI	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$[(\text{consumo energético actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Jefe DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	$[(\text{resmas consumidas actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefe DACI	Gestor del SIG	Requisición de bodega

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Elaboración del Plan Anual de compras	La cantidad de insumos y equipos no satisfacen las necesidades de la USA/DSV	-Personal con falta de conocimiento de los insumos y equipos a comprar. -Existencia de ambigüedades en el requerimiento de compra.	-Atraso en el proceso de compras. -Recepción de ofertas que no cumplen las bases de contratación.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Revisión de los requerimientos de compra por la coordinación de la USA/DSV antes de enviarlo a la DACI.
Remisión de requerimiento de compra	No enviar la solicitud en el plazo establecido.	-Planificación errónea.	-Retraso en la gestión de compras.	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Tener un cronograma con plazos establecidos para gestionar las solicitudes de compras con la DACI.
Revisión de solicitud y trámite	Información incompleta en la solicitud de compra.	-Fallas en la revisión de la solicitud de compra. -Desconocimiento del proceso de compras.	-Devolución de la solicitud de compra a la USA/DSV para la subsanación correspondiente. - Retraso en la gestión de compras.	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Revisión de la coordinación y jefatura de las solicitudes de compra antes de remitirse a la DACI.
Emisión de Certificado de Disponibilidad Financiera y aprobación de compra	Observación en el Certificado de Disponibilidad Financiera para que se reduzca el monto de la estimación de la compra.	-Falta de presupuesto.	-Reducción de obras, insumos o equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la Unidad. -Retraso en la gestión de compras.	3	4	12	Acciones preventivas: -Ante la probabilidad de que no haya asignación presupuestaria suficiente para la compra de insumos y/o equipos, estimar la cantidad o prioridades para cubrir las necesidades de la USA/DSV.

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Establecimiento de las bases de licitación	No hay claridad en los términos de referencia o especificaciones técnicas contractuales.	-Falta de conocimiento sobre los tipos de contratación en la administración pública.	-Selección errónea del tipo de contratación o especificaciones técnicas. -Retraso en la gestión de compras.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -El personal que evalúa los aspectos contractuales o especificaciones técnicas debe capacitado en dichas competencias.
Selección de tipo de convocatoria	Elegir erróneamente la convocatoria para la selección de los potenciales ofertantes.	-Falta de claridad de los tipos de convocatorias establecidos en la administración pública.	-Retraso en la gestión de compras por la selección errónea.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -El personal que selecciona los tipos de convocatoria debe estar capacitado en dichas competencias.
Selección de potenciales ofertantes, invitación y publicación de convocatoria	No existe proveedor/contratista registrado en COMPRASAL con la obra, bien o servicio vinculado al objeto contractual para el envío de la invitación.	-Lista de proveedores/contratistas no actualizadas.	-Inexistencia de participación de Proveedores/contratistas en dicho proceso de selección. -Declaración de compra desierta.	2	5	10	Acciones preventivas: -Ingresar la información del proveedor/Contratista identificado como potencial oferente considerando otras fuentes de información para remitir la invitación.
Recepción de ofertas	No haber recibido ninguna oferta en el plazo establecido.	-Plazo corto de envío de ofertas, el cual, no se ajusta a la cantidad de documentación requerida.	-Declaración de compra desierta y cierre por falta de participantes.	2	5	10	Acciones preventivas: -Ampliar de forma prudencial el plazo para la recepción de ofertas por un período mayor al establecido inicialmente.

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE COMPRAS INSTITUCIONALES

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Evaluación de ofertas	No hay claridad en los criterios de evaluación de las ofertas recibidas.	-El instrumento de evaluación de las ofertas genera ambigüedad en los requerimientos solicitados.	-Declaración de compra desierta y cierre por falta de participantes.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Generar un procedimiento y matriz de evaluación de los potenciales proveedores en el que se desglose el cumplimiento de la documentación solicitada, aspectos legales y técnicos solicitados.
Publicación de resultados	No se publican los resultados de la adquisición o contratación en el plazo establecido.	-Fallas en el Sistema de COMPRASAL.	-Retraso en la gestión de compras.	2	5	10	Acciones preventivas: -Poseer otro medio de comunicación para la publicación de los resultados de Libre Gestión en caso de que el Sistema COMPRASAL tenga problemas técnicos.
Periodo de apelación y Subsanción.	No hay claridad en los requisitos solicitados-	-El instrumento de evaluación de las ofertas genera ambigüedad en los requerimientos solicitados	-Retraso en la formalización del contrato u orden de compra.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Generar un procedimiento y matriz de evaluación de los potenciales proveedores en el que se desglose el cumplimiento de la documentación solicitada, aspectos legales y técnicos solicitados.
Celebración de contrato y emisión de orden de compra	No se solicitan las solvencias u otra documentación legal para la formalización del contrato u orden de compra.	-Mala planificación.	-Retraso en la celebración del contrato y orden de compra.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Definir y seguir el procedimiento de celebración de contrato orden de compra.

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11. ANEXOS

ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS		Código: SIG-I-PR-22 Versión: 1
PROCESO	COMPRAS	Páginas: 1 de 11 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	6
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	7
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	8
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	10
10. INFRAESTRUCTURA.....	10
11. ANEXOS.....	11

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de gestión de proveedores y contratistas que describe la metodología que muestra los criterios y acciones para selección, evaluación y reevaluación de proveedores de bienes y/o servicios y contratistas basado en su capacidad de atender los requerimientos de compras, asegurando que sus actividades se realicen de acuerdo con el SIG de la USA/DSV.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para proveedores de bienes y/o servicios y contratistas que afectan directamente la prestación del servicio de la USA/DSV de acuerdo con el Plan de compras anual del MAG.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Seguimiento del presente procedimiento y elaboración del Pla anual de compras para la USA/DSV, en conformidad con el SIG.
- Jefe DACI: Revisión y aprobación del presente procedimiento de compras y adquisiciones.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, selecciona, evalúa y reevalúa ofertas de compras y/o adquisiciones para la USA/DSV.
- Técnicos DACI: Experto que apoya en el proceso de compras.

4. REFERENCIAS

- Ley de compras públicas/ Decreto N.º 652.
- Procedimiento de Solicitud de Compras (SIG-I-PR-21)
- Manual de procesos de la DACI.
- Matriz de aspectos e impactos ambientales.
- ISO 9001:2015 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Selección y evaluación de proveedores

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnicos DACI	Seleccionar a proveedor o contratistas, de procesos, productos y servicios de la USA/DSV, a partir de las necesidades de compras establecidas en el Plan Anual de Compras institucionales o a partir de la necesidad de una nueva compra, los criterios de elección serán los siguientes: PRECIO: Se evaluará que este dentro del presupuesto. SERVICIO: Se evalúa los plazos de entrega de los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el contrato. CUMPLIMIENTO: Se evalúa la disponibilidad de despacho del producto solicitado, las garantías ofrecidas. RECONOCIMIENTO EN EL MERCADO: Refiere a con prestigio nacional que proyecten responsabilidad social, ambiental con certificación de los productos, servicios o del Sistema de Gestión de la Calidad o Ambiente. ORIGEN DEL PROVEEDOR: Se priorizará a los distribuidores locales de servicios y productos para contribuir con el progreso de la región y con la creación de una ventaja competitiva sostenible. Se comprarán productos amigables con el Medio Ambiente o que bien hayan realizado la estimación de sus aspectos e impacto ambientales significativos, y hayan tomado sus respectivas acciones. NOTA: Se deberá realizar la verificación exhaustiva cuando los proveedores o contratistas con los únicos en el mercado o los recursos son limitados. Al cumplir el proveedor o contratista con los requisitos establecidos se enviarán los datos al gestor del SIG.
2	Gestor del SIG	Sera el responsable de verificar en cumplimiento de los proveedores y contratistas con los objetivos y metas del SIG y los agregara al Listado de proveedores y Contratistas aprobados (SIG-I-PR-22-F01). NOTA: El listado actualizado estará compartido con la DACI para la verificación en los procesos de compras o adquisiciones institucionales para la USA/DSV.
3	Técnicos DACI	En los procesos de compras o adquisiciones para la USA/DSV se seleccionarán los proveedores o contratistas de acuerdo con el Listado de proveedores y contratistas aprobados. NOTA: en caso de que la compra fuese una emergencia y se necesiten insumos vitales no se comprará a los proveedores incluidos en el listado de proveedores, el caso debe ser debidamente justificado y reportado al gestor del SIG y la Jefatura de la USA/DSV.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
4	Jefatura de la USA	Recepción de Insumos: La Jefatura (Administrador de contrato administrativo) junto con el apoyo de un técnico (Administrados de contrato operativo) verificarán que los insumos, equipos, etc. Que se entregan por parte del proveedor cumplan con las bases de licitación establecidas para cada producto, de igual forma deberá realizar la respectiva evaluación de los términos y condiciones y su debido cumplimiento. Recepción de Servicios: La Jefatura deberá asegurarse que a los servicios contratados externamente se les brinde una inducción conforme a los requerimientos del SIG de la USA/DSV, esta inducción será impartida por el gestor del SIG y abordará temáticas como la Política y objetivos del SIG, procedimientos a seguir en emergencias, temas ambientales y calidad. Si el proveedor es recurrente, se dará la inducción en caso exista cambios en el SIG o exista nuevo personal.
5	Jefatura de la USA/Gestor del SIG	Evaluar al proveedor o contratista de procesos, productos y servicios NOTA: se espera que para el correcto cumplimiento y mejor desempeño del SIG las evaluaciones se realicen de forma objetiva, teniendo en cuenta las bases de licitación y la Ley de compras públicas.
6	Gestor del SIG	Llenado del formato de Evaluación y Reevaluación del desempeño de Proveedores y contratistas. Actualización del Listado de proveedores y contratistas Aprobados (SIG-I-PR-22-F01).

5.2. Reevaluación de proveedores y contratistas

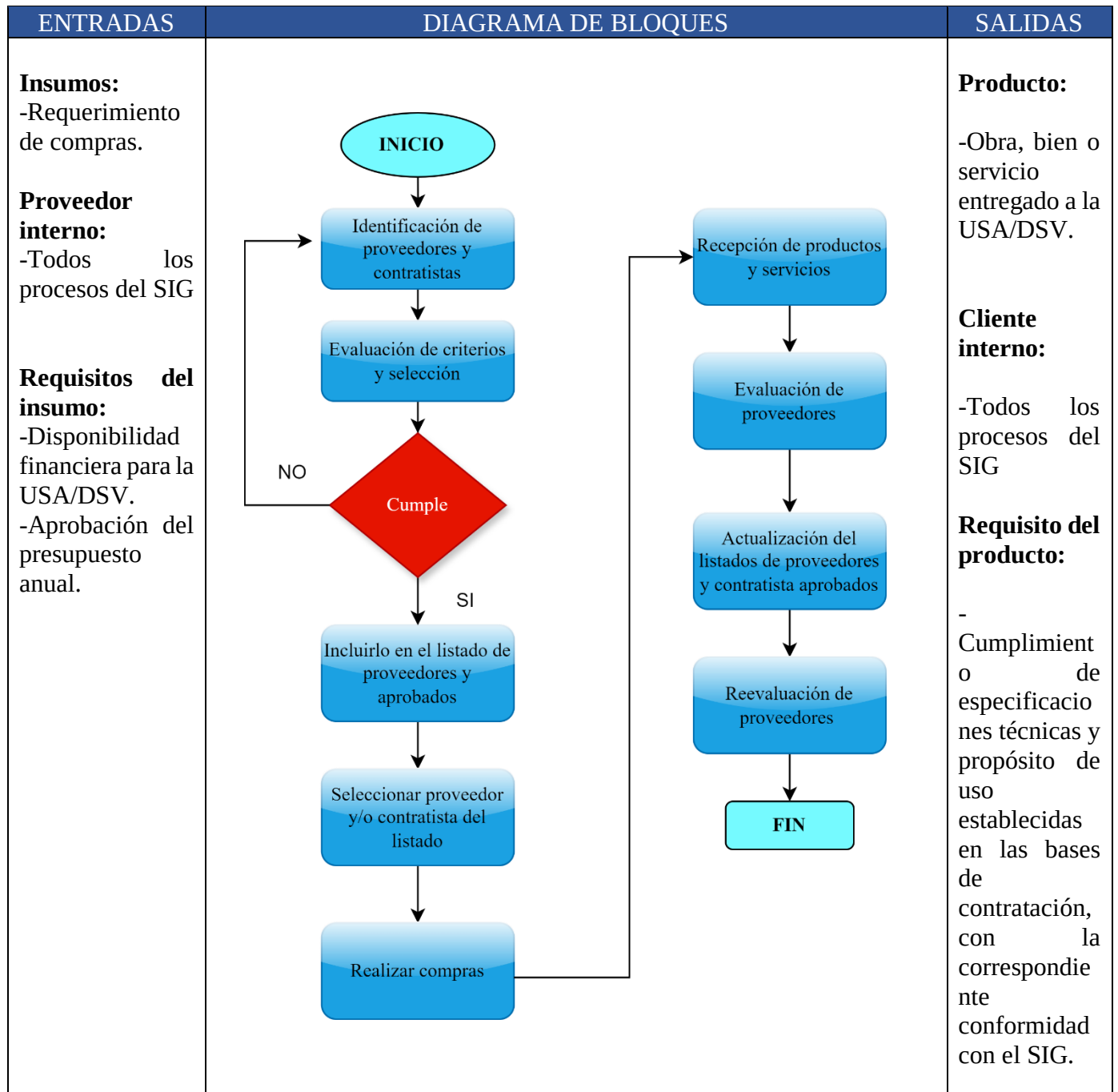
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor del SIG	Reevaluar a los proveedores y contratistas de acuerdo con las evaluaciones que se le realizaron después de cada compra.
2	Gestor del SIG	Prepara las notas para informar al proveedor/ contratista el resultado de la reevaluación y su calificación de acuerdo con los siguientes promedios y su clasificación: - Tipo A: Se extiende felicitación y se les invita a seguir manteniendo el nivel de excelencia. - Tipo B: Se les informa sobre la necesidad de mejoramiento en el factor específico. Si esta calificación persiste durante tres evaluaciones consecutivas, se procederá a retirarlo del listado. - Tipo C: Se les informa que no pueden continuar siendo proveedores de la USA/DSV.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3	Jefe DACI	Firmar y autorizar el envío de las notas.
4	Jefatura de la USA/ Gestor del SIG	Realizaran visitas cuando de considere necesario, para verificación In Situ a los proveedores o contratistas que hayan obtenido una clasificación final, Tipo A y B, y que estén dispuestos a continuar dando sus servicios a la USA/DSV, con el fin de verificar aspectos relacionados con gestión de calidad, gestión ambiental.

5.3. Periodicidad de evaluación y reevaluación

Esta frecuencia se definirá en cada contrato para establecer esa fecha entre los proveedores y contratistas y la USA/DSV de carácter formal y respetando las bases de licitación mediante las cuales se celebra cada adquisición o contratación pública.

6. FLUJOGRAMA



7. INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de insumos defectuosos	$\frac{(\text{Total de insumos defectuosos})}{(\text{Total de insumos comprados})} * 100\%$	$\leq 5\%$	Anual	Técnico DACI	Jefe DACI	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Aprobación de órdenes de compra	$\frac{\text{Órdenes de compra aprobadas}}{\text{Total de órdenes de compra solicitadas}} * 100\%$	$\geq 90\%$	Anual	Jefe de la USA/DSV	Jefatura de la USA/DSV	Solicitudes de Compras aprobadas
Mejora de los Tiempos de espera	$[(\text{Números de días de espera actuales} / \text{Números de días de espera anteriores}) - 1] * 100$	$\leq 40\%$	Anual	Jefe de la USA/DSV	Jefe de la USA/DSV	Historial de Recepción de Producto/Servicio
Porcentaje de cumplimiento de aspecto de Calidad del proveedor	$\frac{(\text{Total de aspectos de calidad cumplidos})}{(\text{Total de aspectos de calidad solicitados})} * 100\%$	100%	Establecido en el contrato	Gestor del SIG	Jefe de la USA/DSV	Registros de reevaluación de proveedores y contratistas
Porcentaje de cumplimiento de aspecto de ambiente del proveedor	$\frac{(\text{Total de aspectos de ambiente cumplidos})}{(\text{Total de aspectos de ambiente solicitados})} * 100\%$	100%	Establecido en el contrato	Gestor del SIG	Jefe de la USA/DSV	Registros de reevaluación de proveedores y contratistas
Nivel de cumplimiento de entrega de insumos o equipos por parte del proveedor	Entrega en el plazo establecido = excelente. Entrega con retraso de 1 día = necesita mejorar. Entrega con retraso de más de 2 días = deficiente.	Entrega en el plazo establecido	Por cada gestión de compra realizada	Técnico de DACI	Jefe DACI	Matriz de evaluación de desempeño de proveedores.
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$[(\text{consumo energético actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Jefe DACI	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	$[(\text{resmas consumidas actual} / \text{consumo línea base}) * 100]$	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefe DACI	Gestor del SIG	Requisición de bodega

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Identificación de proveedores y contratistas	Identificación equivoca.	-Falta de un perfil específico del proveedor y contratista	-Adquisiciones no conformes con el SIG.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Establecimiento de un perfil específico para los proveedores y contratistas.
Evaluación de criterios y selección	Evaluación poco exhaustiva.	-Falta de desconocimiento en el área.	-Aspectos importantes omitidos.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Sera de rigor la lectura, así como tener a la mano los criterios de evaluación y selección de contratistas y proveedores, durante esta etapa.
Incluirlo en el listado de proveedores y aprobados	No inclusión	-Factor humano	-Pérdida de proveedor o contratista valioso.	1	4	4	Oportunidad de mejora: -Realización de un cronograma de actividades al momento de realizar el presente procedimiento para tomar en cuenta los pasos a seguir.
Seleccionar proveedor y/o contratista del listado	No se cuente con proveedor requerido	-Compra o adquisición por primera vez	-Adquisiciones no conformes con el SIG.	2	4	8	Acciones de mejora: Establecer clasificación de propuestas que contemple el tiempo estimado necesario para completar el proceso y los imprevistos que pudieran ocurrir.
Realizar compras	Falta de presupuesto.	-Asignación de poco presupuesto a la Unidad.	-No realizar la compra.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Inclusión de toda la inversión correspondiente al SIG en el Plan Anual de compras.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Recepción de productos y servicios	Incumplimiento de alguno producto o servicio	-Revisión poco exhaustiva	-Adquisiciones no conformes con el SIG.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Realizar revisión con lista de chequeo en mano sobre los requisitos de cada insumo, equipo o servicio debe cumplir según contrato.
Evaluación de proveedores	Evaluación no objetiva	-Falta de objetividad	- Proveedor no conforme con las exigencias del SIG	2	5	10	Acciones preventivas: -Programa de sensibilización sobre la importancia de la objetividad en los procesos del SIG, para la correcta implementación.
Actualización del listado de proveedores y contratista aprobados	No se actualiza	-Factor humano	-Adquisiciones no conformes con el SIG. -Pérdida de proveedor o contratista valioso	2	5	10	Acciones preventivas: -Realización de un cronograma de actividades al momento de realizar el presente procedimiento para tomar en cuenta los pasos a seguir. -Programa de sensibilización sobre la importancia de la objetividad en los procesos del SIG, para la correcta implementación.
Reevaluación de proveedores	No se reevalúan						

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones.

11. ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA		Código: SIG-I-PR-05 Versión: 1de 1
PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Páginas: 1 de 10 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	9
10. INFRAESTRUCTURA.....	9
11. ANEXOS.....	10

1. OBJETIVO

Establecer las actividades correspondientes al procedimiento que describen la metodología para programar, planificar y ejecutar las actividades orientadas a fortalecer las capacidades y la sensibilización del talento humano sobre la influencia de su desempeño en el SIG, acompañado de la medición de la eficacia de las capacitaciones y definición de la necesidad y secuencia de los programas.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para el talento humano que goza de contratos permanente, interino y contratación de servicios externos, desde la detección de la necesidad de formación, hasta la evaluación de la capacitación recibida y la toma de conciencia de su desempeño laboral, así también, la forma en que afecta la calidad de los servicios prestados y si la ejecución presenta impactos ambientales significativos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de División: Revisar y aprobar el presente procedimiento, dar cumplimiento a las actividades que le corresponden y dar seguimiento a los resultados obtenidos.
- Gestor del SIG: Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, mediante la creación de formatos, revisión de propuestas, actualizaciones, apoyo y distribución de las actividades relacionadas del presente procedimiento.
- Talento Humano de la USA/DSV: Cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

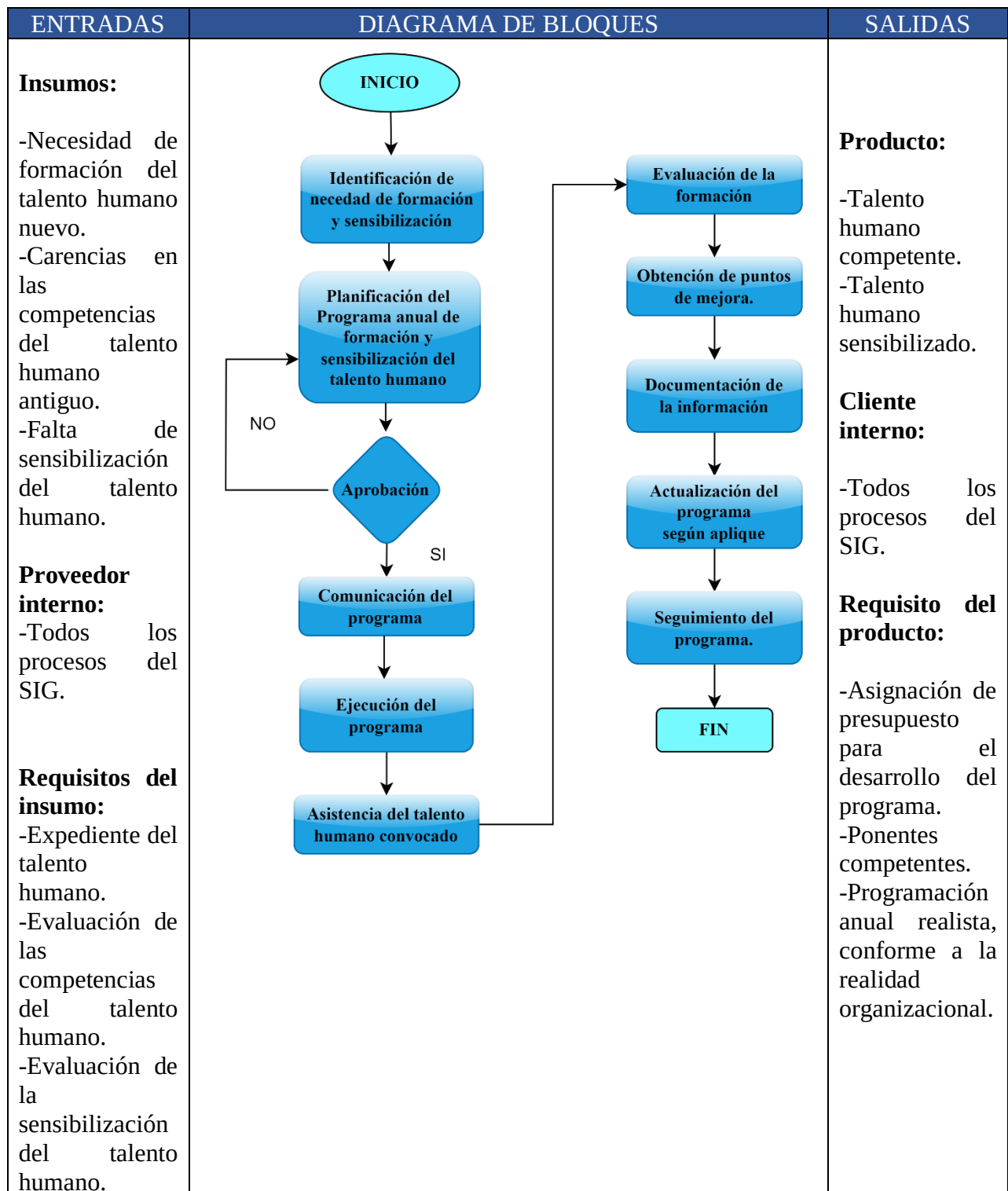
4. REFERENCIAS

- Norma NTS ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma NTS ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gestor del SIG	Manifiestar por medio de una solicitud a la DACI, el requerimiento de formación para la adquisición de competencias y sensibilización del talento humano de la USA/DSV, abordando temáticas como: adquisición de competencias necesarias, evaluación del desempeño, comunicación, cambios normativos, manipulación de nuevos equipos, requisitos legales tanto de calidad y ambiente, requisitos de las partes interesadas pertinentes, aspectos e impactos ambientales, quejas y/o reclamos, procedimientos y acciones correctivas, etc. Se deberá analizar la necesidad de incluir nuevas temáticas al programa de formación anual y se debe emitir la solicitud en el periodo de octubre a noviembre para ser incluido en el presupuesto anual de la Unidad.
2	Gestor del SIG	Planificación del Programa anual de formación y sensibilización del personal de la USA/DSV. Se evaluará la necesidad de cambios.
3	Jefatura DACI	Aprobación de la propuesta del programa.
4	Gestor del SIG	Comunicación del programa con las áreas que se ha tomado en cuenta, para la debida programación y asistencia del personal convocado.
5	Gestor del SIG	Ejecución del Programa de formación, según presupuesto aprobado. Formación del personal: Se efectuará la formación de personal según las necesidades identificadas, sea este, personal antiguo, interino o prestación de servicios contratados externamente. La selección de la entidad capacitadora se realizará mediante las bases de licitación establecidas por la DACI las cuales dependerán en cada caso particular. Sensibilización: Se realizarán ponencias magistrales por parte del gestor del SIG o de demás ponentes, ya sean, internos o externos contratados por la organización, los cuales cuenten con las debidas competencias para realizar la transmisión de información al personal en el área de gestión de calidad y ambiental contempladas en el programa de formación y sensibilización. También se utilizará apoyo de material visual en zonas comunes como pasillos, comedor, salas de reuniones, recepción, donde se den a conocer la Política del Sistema Integrado de gestión, Objetivos del SIG, los aspectos e impactos ambientales significativos y la importancia y participación en su debido cumplimiento.
6	Personal convocado	Asistencia del talento humano: llenar lista de asistencia.
7	Gestor del SIG	Evaluación de la actividad.
8	Gestor del SIG	Valoración de puntos de mejora.
9	Gestor del SIG	Documentar la evidencia del cumplimiento del programa, emisión de la actualización de los expedientes del personal formado y sensibilizado a RRHH, evaluación de los proveedores del programa y emisión de resultados a la DACI.
10	Gestor del SIG	Valoración tanto de la inclusión como de la eliminación de temáticas de acuerdo con las necesidades del SIG.

6. FLUJOGRAMA



7. INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de talento humano programado.	(Número de talento humano programados/ número de talento humano que necesita ser incluido en el programa*100	Programar al 100% del talento humano que necesita la formación y sensibilización.	Anual	Coordinador de RRHH	Coordinador del SIG	Hojas de vida del Personal
Porcentaje de actividades del programa cumplidas.	(Número de actividades realizadas/ Total de actividades programadas) *100	Alcanzar el 100% del programa de formación y sensibilización.	trimestral	Coordinador de RRHH	Coordinador del SIG	Programa de capacitación anual Listados de asistencia
Resmas de papel consumidas	Nominal: Número de resmas consumidas	≤50 Resmas consumidas	Anual	Coordinador de RRHH	Coordinador del SIG	Requisición de insumos de oficina

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Identificación de necesidad de formación y sensibilización	Valoración desacertada	Desconocimiento de las necesidades del SIG	Dificultad en el logro de objetivos y metas del SIG	1	5	5	Riesgo Apreciable Oportunidad de Mejora: -Evaluación de acuerdo con las competencias requeridas para otorgar el nombramiento del gestor del SIG.
Planificación del Programa anual de formación y sensibilización del talento humano	No inclusión de temáticas necesarias	Evaluación deficiente del programa anterior	Falta de abordaje en temáticas requeridas para la correcta ejecución del SIG	2	2	4	Riesgo Apreciable Oportunidad de Mejora: -Realizar evaluaciones objetivas de acuerdo con los requerimientos del SIG.
Aprobación	Desaprobación	Falta de presupuesto	Desconocimiento del personal sobre material vital para la correcta implementación del SIG	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Valoración de ponentes que laboren dentro de la organización que cuenten con la capacidad requerida y se les pueda pagar con tiempo laboral. -Solicitud de ponencias magistrales de las temáticas de posibles estudiantes de posgrados que manejen las temáticas incluidas en el programa.

PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Comunicación del programa	Errores en la comunicación	Fallas en emisor, canal o receptor.	-Inasistencia a las actividades.	2	3	6	Riesgo Apreciable Acción de Mejora: -Establecimiento en el programa de un método de comunicación confiable para la divulgación del programa.
Ejecución del programa	Descoordinación logística.	Falta de compromiso por alguna de las partes.	-Desarrollo insatisfactorio del programa.	1	2	4	Riesgo Apreciable Acción de Mejora: -Establecer comunicación previa para fomentar la coordinación de la logística en las actividades.
Asistencia del talento humano convocado	Renuencia del personal	Negativa al cambio	Falta de compromiso con el SIG.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Reunión informativa previa al inicio del programa para dar a conocer las necesidades y los requerimientos para la correcta implementación del SIG, así como los aspectos legales tanto de calidad y ambiente inmersos en el cumplimiento.
Evaluación de la formación	Falta de objetividad.	Falta de compromiso con el SIG.	Evaluación irreal del cumplimiento de metas	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Evaluación de acuerdo con las competencias requeridas para otorgar el nombramiento del gestor del SIG.
Obtención de puntos de mejora.							

PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TOMA DE CONCIENCIA

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Documentación de la información	No transmitir la información a las respectivas dependencias.	Factor humano	Desactualización de la documentación.	1	4	4	Riesgo Apreciable Acción de Mejora: -Establecer mecanismos de control para la correcta ejecución de las actividades.
Actualización del programa según aplique	No identificar puntos de actualización		Programa desactualizado				
Seguimiento del programa.	Falta de cumplimiento de las actividades de seguimiento	Incumplimiento de los tiempos	Retraso del cumplimiento del programa	1	4	4	Riesgo Apreciable Acción de Mejora: -Verificación del correcto cumplimiento del programa mediante los tiempos designados en cronograma de actividades.

9. AMBIENTES DE TRABAJO Y EJECUCIÓN.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Buen clima laboral.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas.
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones.
- Auditorium.

11. ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ANEXO 2. HOJA DE ASISTENCIA

HOJA DE ASISTENCIA				
ACTIVIDAD:				
FACILITADOR:				
LUGAR:				
FECHA:		DURACIÓN:		
N°	NOMBRE	DEPENDENCIA	CARGO	N° DE EMPLEADO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS		Código: SIG-I-PR-06 Versión: 1
PROCESO	Gestión de compras, Unidad de Mantenimiento.	
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO..... 2

2. ALCANCE..... 2

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD..... 2

4. REFERENCIAS..... 2

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... 3

6. FLUJOGRAMA..... 4

7. INDICADORES DE GESTIÓN..... 5

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES..... 6

9. AMBIENTE DE TRABAJO..... 8

10. INFRAESTRUCTURA..... 8

11. ANEXOS..... 9

1. OBJETIVO

Establecer las actividades correspondientes al procedimiento de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para la gestión de mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos en las instalaciones correspondientes a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG, con el fin de evitar futuras fallas e incumplimientos de los aspectos de calidad y ambiente contemplados en el SIG.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Jefatura de la USA/DSV: Planificación y elaboración del programa anual de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos de la Unidad.

Jefatura DACI: Revisar y aprobar el programa de mantenimiento preventivo, asignación de recurso financiero, publicación del concurso de la licitación pública en caso aplique.

Técnico de mantenimiento: Sea este un recurso de contratación tanto interna como externa, deberá dar seguimiento a las actividades de mantenimiento planificadas y contempladas en el programa según competa.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Programa de mantenimiento de infraestructura.
- Matriz de aspectos e impactos ambientales.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefatura de la USA/DSV	Elaboración y solicitud de aprobación del programa de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos. Esta documentación debe ser presentada en el periodo de octubre a noviembre para que pueda ser incluida en el presupuesto anual de la Unidad.
2	Jefatura DACI	Aprobación, solicitud y asignación de fondos según el presupuesto destinado para el mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos del MAG.
3	Jefatura DACI	Al contar con la aprobación y los fondos del programa se debe verificar si el MAG cuenta con técnicos de mantenimiento competentes de acuerdo con las necesidades del programa, en caso contrario se deberá someter a licitación pública la solicitud de servicios de mantenimiento preventivo con los que el MAG no cuenta internamente.
4	Técnico de mantenimiento	Sea este: Interno: Dara ejecución a las actividades de mantenimiento preventivo asignadas de acuerdo con lo establecido en el programa, solicitando los insumos necesarios con antelación para cumplir con los tiempos establecidos. Externo: La empresa que presta los servicios de mantenimiento preventivo deberá proceder de acuerdo con las bases de licitación establecidas en el contrato.
5	Jefatura de la USA/DSV	Evaluar el servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo con lo establecido en el programa de mantenimiento y en las bases de licitación en caso aplique.
6	Jefatura de la USA/DSV	Documentar la evidencia del cumplimiento del programa mediante los reportes emitidos por los técnicos, las bitácoras de mantenimiento y la evaluación de proveedores (la evaluación de proveedores e informe de cumplimiento del contrato de mantenimiento se deberá enviar a la DACI).

6. FLUJOGRAMA

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUES	SALIDAS
Insumos: -Mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos Proveedor interno: -Todos los procesos del SIG Requisitos del insumo: -Descripción de las áreas a dar mantenimiento -Detalle del mantenimiento a realizar. -Fecha del Mantenimiento	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Programa de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos] A --> B{Aprobación por la DADI} B -- NO --> A B -- SI --> C{Necesidad de proveedor externo} C -- SI --> D[Se somete a concurso externo por licitación pública] C -- NO --> B D --> E[Ejecución del programa Mantenimiento preventivo] E --> F[Evaluación del cumplimiento de las metas del programa.] F --> G[Documentación del cumplimiento del programa.] G --> H[FIN] </pre>	Producto: -Informe de mantenimiento - bitácoras de mantenimiento Cliente interno: -Todos los procesos del SIG Requisito del producto: - Infraestructura reparada en buen estado y funcional. -Equipos reparados y/o en buen estado. -Informe del mantenimiento de infraestructura sellado y firmado.

7. INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento	(Total de mantenimientos atendidos por año/Total de mantenimientos programados al año) *100	Alcanzar 90% de mantenimiento.	Anual	Jefatura de la USA/DSV	Jefatura de la USA/DSV	Documentación del programa de mantenimiento.
Consumo de energía eléctrica (Kw)	1- [(consumo energético actual/consumo línea base) *100]	Disminución de 5% respecto a línea base	Trimestral Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor del SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	1- [(resmas consumidas actual/consumo línea base) *100]	Disminución del 10% respecto a línea base	Mensual	Jefatura de la USA/DSV	Gestor de SIG	Requisición de bodega

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Programa de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos	Entrega del programa fuera del periodo establecido.	Factor humano	Falta de asignación de presupuesto.	2	4	8	Riesgo Apreciable Oportunidad de Mejora: -Revisión periódica como recordatorio de los tiempos de entrega de las solicitudes a la DACI.
Aprobación por la DACI	Desaprobación	Falta de presupuesto	Áreas laborales y equipos que exceden los tiempos límites para brindar mantenimiento.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Solicitud con antelación de la aprobación del programa. -Justificación mediante fundamentos legales que otorguen prioridad a la ejecución del programa.
Necesidad de proveedor externo	Declaración de compra desierta.	Propuestas carecen de solides ante bases de licitación.	Quedar sin proveedor.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Realizar solicitud de servicios con estándares aceptables. -Separación de la licitación de acuerdo con la naturaleza de los servicios requerido.
Se somete a concurso externo por licitación publica							
Ejecución del programa Mantenimiento preventivo	Mal manejo de residuos.	Falta de competencias.	Incremento del impacto ambiental del MAG.	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Inclusión en las bases de licitación la dimensión ambiental en materia de manejo adecuado de residuos de acuerdo con lo exigido en el marco legal ambiental vigente. -Concientización y socialización introductoria de la Política, objetivos, aspectos ambientales y metas del SIG.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Evaluación del cumplimiento de las metas del programa.	Falta de objetividad.	Falta de compromiso con el SIG	Evaluación irreal del cumplimiento de metas	2	5	10	Riesgo Importante Medidas preventivas: -Capacitación sobre la Ley de compras públicas y la verificación del respectivo cumplimiento según aplique. -Lectura y verificación de los contratos de mantenimiento para emitir evaluación acorde a lo solicitado.
Documentación del cumplimiento del programa.	No transmitir la información a las respectivas dependencias.	Factor humano	Desactualización de la documentación.	1	4	4	Riesgo Apreciable Acción de Mejora: -Establecer mecanismos de control para la correcta ejecución de las actividades.

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Protección requerida para técnicos de mantenimiento según la Ley General de riesgos en los lugares de trabajo.
- Descarte de residuos resultante del mantenimiento preventivo tanto de infraestructura como de equipo según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones

11. ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMAINTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN		Código: SIG-I-PR-30 Versión:
PROCESO	SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Páginas: 1 de 9 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	8
10. INFRAESTRUCTURA.....	8
11. ANEXOS.....	9

1. OBJETIVO

Establecer las actividades correspondientes a la solicitud de servicios de tecnología de la información como proceso de apoyo a las actividades de la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG, asegurando que las actividades en la ejecución de sus procesos refleje conformidad con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. ALCANCE

Este proceso aplica para la solicitud de servicios de tecnología de la información correspondientes a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Seguimiento del presente procedimiento y elaboración de las solicitudes de soporte al servicio de TIC.
- Jefatura de la DSV: Aprobar el presente procedimiento.
- Técnicos TIC: Expertos que apoyan en el cumplimiento de lo solicitado.
- Gestor del SIG: Se asegura que el cumplimiento de este procedimiento refleje como prioridad conformidad con el Sistema Integrado de Gestión.

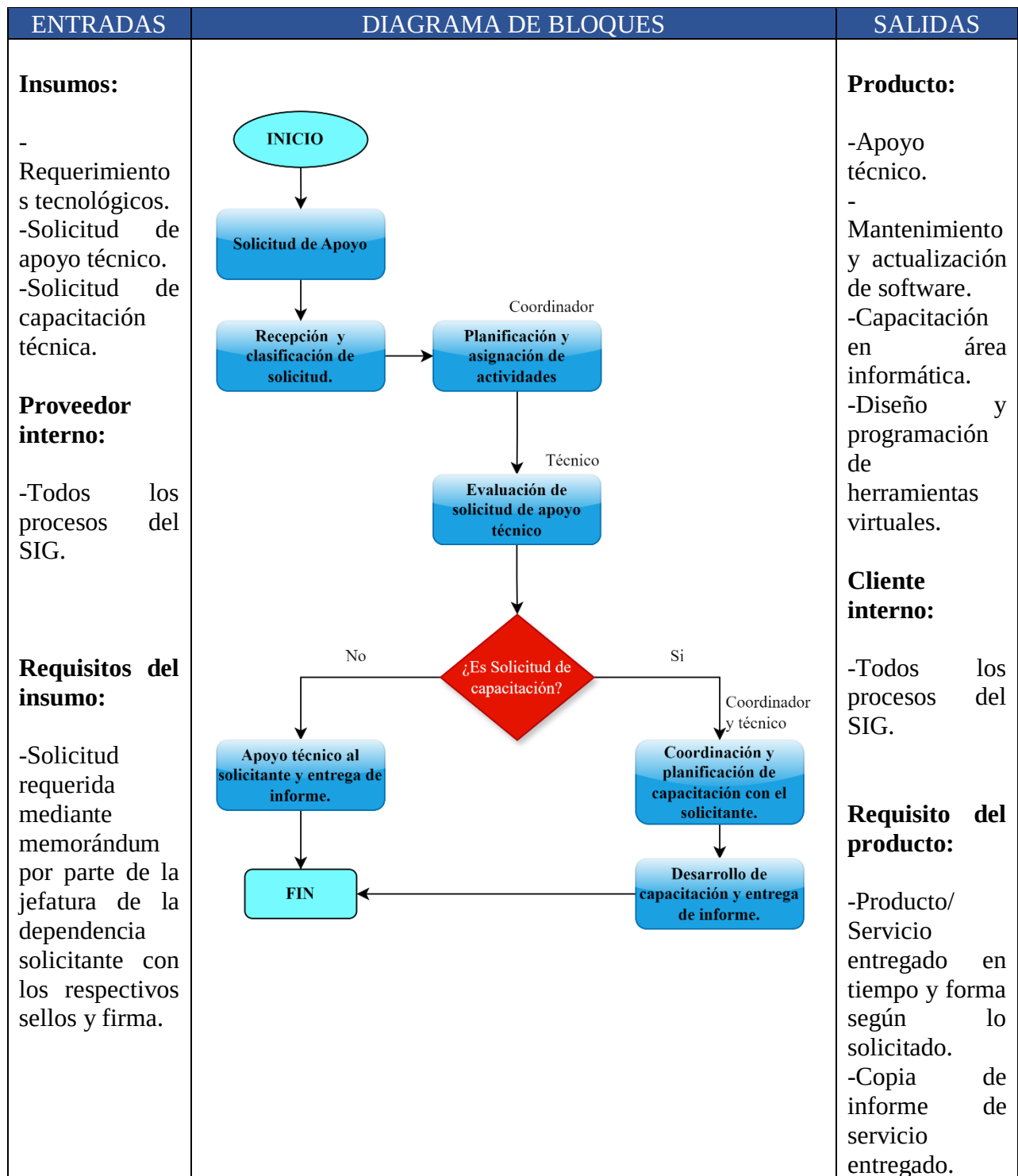
4. REFERENCIAS

- Evaluación de satisfacción.
- Planificación de actividades
- Descriptor de Puestos (Responsabilidades y autoridades).
- Matriz de aspectos e impactos ambientales.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefatura de la USA	Envío de solicitud por necesidad de apoyo técnico.
2	Coordinador TIC	Recepción y clasificación de la solicitud.
3	Coordinador TIC	Planificación y asignación de actividades a los técnicos correspondientes.
4	Técnico TIC	Evaluación de las exigencias requeridas en la solicitud, conforme a la naturaleza del requerimiento.
5	Técnico TIC	En caso de ser soporte técnico el requerido, el técnico asignado se dispondrá a solventar la solicitud a la brevedad posible. Nota: deberá entregar un reporte donde se especifique si se ha dado el debido cumplimiento a los objetivos del SIG y la forma en la que se han manejado los desechos de haber existido algún tipo de descarte.
6	Técnico TIC	En caso de ser capacitación el requerimiento técnico realiza la planificación, preparación y desarrollo de las respectivas capacitaciones solicitadas. Nota: deberá entregar un reporte donde se especifique si se ha dado el debido cumplimiento a los objetivos del SIG
7	Gestor del SIG.	Realiza la recepción y análisis de los informes por parte del SIG.

6. FLUJOGRAMA



7. INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico resueltas	$(\text{Solicitudes finalizadas con éxito} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100\%$	90%	trimestral	Técnico de informática	Coordinador de área de informática	Bitácora de actividades
Porcentaje de capacitaciones otorgadas a solicitantes según requerimientos	$(\text{Capacitaciones conformes a solicitud} / \text{Total de capacitaciones solicitadas}) * 100\%$	85%	trimestral	Técnico de informática	Coordinador de área de informática	Listas de asistencia Informe del programa de capacitaciones
Consumo de energía eléctrica (Kw)	$(\text{consumo energético actual} / \text{consumo línea base}) * 100\%$	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Coordinador de área de informática	Coordinador de SIG	Recibo de energía eléctrica
Resmas de papel consumidas	Nominal: Número de resmas consumidas	≤ 50 Resmas consumidas	Anual	Coordinador de área de informática	Coordinador de SIG	Requisición de insumos de oficina

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Coordinación y planificación de capacitación con el solicitante	No se toman en cuenta todas las temáticas solicitadas para la capacitación	-Error humano -Personal no está capacitado en el desarrollo de las temáticas		1	4	4	Riesgo apreciable. Acciones preventivas: -Reunión previa con el personal técnico de la capacitación para la revisión de las temáticas a impartir. -Crear un documento donde el solicitante pueda detallar los temas en los que desea ser capacitado, la meta que persigue y la disponibilidad de tiempo con la que cuenta.
Desarrollo de capacitación y entrega de informe.	Incumplimiento del programa de capacitación	Falta de organización de las temáticas a impartir	Extensión del programa de capacitación	2	3	6	Riesgo apreciable. Acciones preventivas: -Planificar con antelación la preparación de las temáticas a impartir -Estimar el tiempo de la capacitación en base a la cantidad del material de las temáticas.
		No se administra eficientemente el tiempo					

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.
- Descarte según lo establecido en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje, Reglamento especial sobre el Manejo Integral de los Desechos Sólidos, Ley de Medio Ambiente, y demás que apliquen.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones.

11. ANEXOS

ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMAINTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE GRANJAS		Código: USA-DSV/DGG-FP-GSIG Versión: 1
PROCESO	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE GRANJAS	
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	3
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	4
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	5
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	6
10. INFRAESTRUCTURA.....	6
11. ANEXOS.....	6

1. OBJETIVO

Establecer el proceso de gestión de solicitudes de Inscripción de granjas con el fin de optimizar y agilizar las actividades realizadas por la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para la gestión de solicitudes de Inscripción de granjas correspondientes a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Jefatura de la USA/DSV: Revisar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Jefatura de la DSV: Aprobar el presente procedimiento.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Equipo técnico de la USA/DSV: Cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

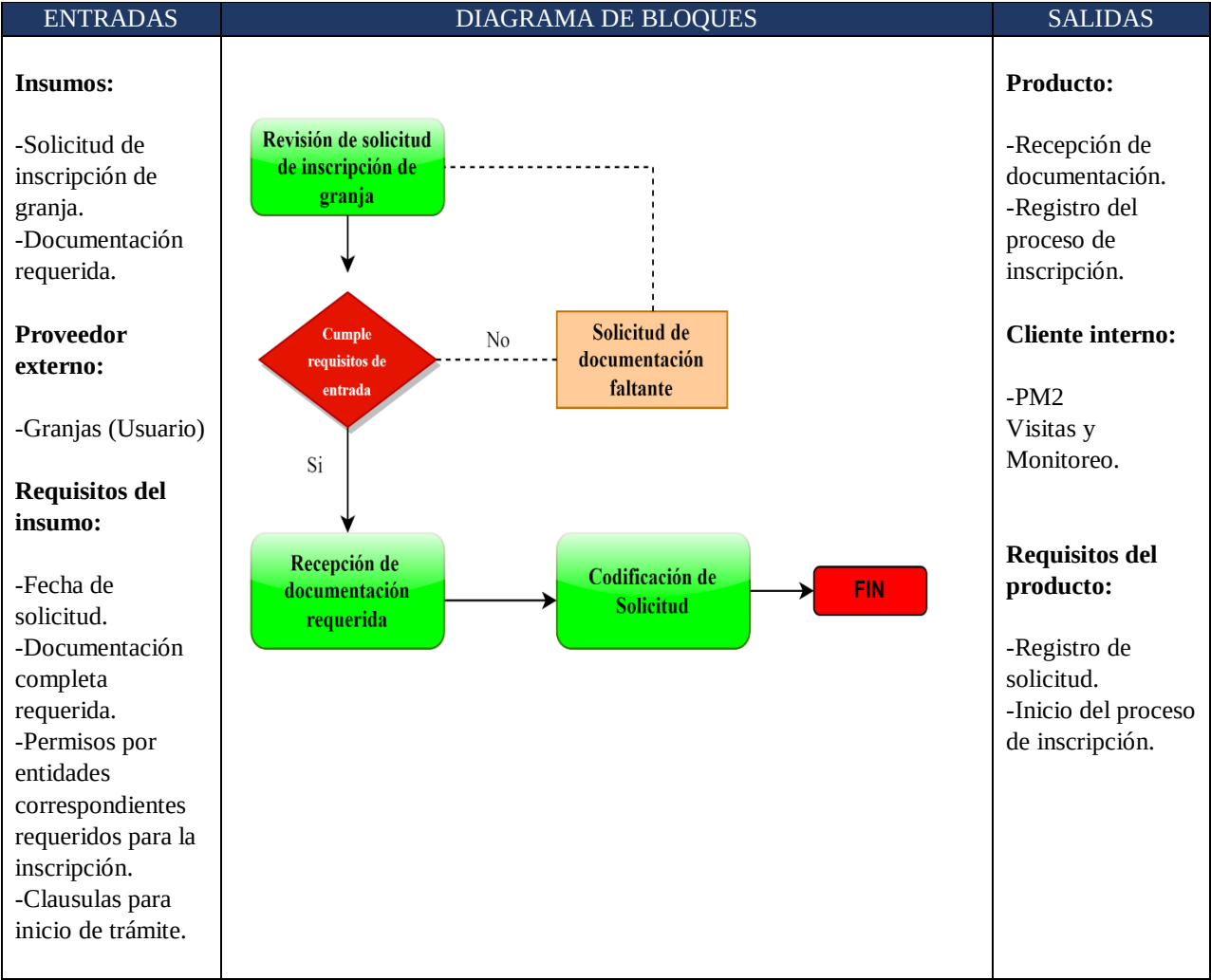
4. REFERENCIAS

- Registros de solicitudes recibidas e ingresadas al sistema.
- Procedimiento de Tratamiento de Quejas
- Registros de Quejas
- Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales
- Descriptor de Puestos (Responsabilidades y autoridades)
- Procedimiento de Identificación y evaluación de Riesgos

5.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico USA/DSV	Revisión de la solicitud de inscripción de granjas conforme al cumplimiento de requisitos establecidos tanto por MINSAL como del MARN.
2	Técnico USA/DSV	Si cuenta con la documentación solicitada tanto de medioambiente como de salud pública se procede a recepción de solicitud y apertura de expediente. Si no cumple con los requisitos se procede a solicitar documentación faltante.
3	Técnico USA/DSV	Se codifica la granja y se agrega al listado general de granjas a nivel nacional.

6.FLUJOGRAMA



7. INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de usuarios atendidos por mes.	(Total de solicitudes atendidas en el mes/Total de solicitudes recibidas en el mes) *100	Mayor a 90% de solicitudes atendidas.	Trimestral	Coordinador de la USA/DSV	Jefatura de la DSV	Registro de la USA/DSV
Porcentaje de registro de solicitudes por mes.	(Total de solicitudes registradas en el mes/Total de solicitudes recibidos en el mes) *100	Mayor a 95% de análisis realizados por mes.	Mensual	Coordinador de la USA/DSV	Jefatura de la DSV	Registro de la USA/DSV.
Control de Quejas	(Número de quejas Resueltas/ Total de quejas Recibidas) *100	Mayor a 90%	Trimestral	Coordinador de la USA/DSV	Jefatura de la DSV	Registro de Quejas y Reclamos
Porcentaje de solicitudes incompletas recibidas (documental)	(Total de solicitudes incompletas recibidas en el mes /Total de solicitudes recibidos en el mes) *100	Mayor a 95% de Muestras sin que estén fuera de especificación	Trimestral	Coordinador de la USA/DSV	Jefatura de la DSV	Registro de inconsistencias en los procesos.
Consumo de energía eléctrica (Kw)	(consumo energético actual/consumo línea base) *100	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Coordinador de la USA/DSV	Coordinador de SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	Nominal: Número de resmas consumidas	≤50 Resmas consumidas	Mensual	Coordinador de la USA/DSV	Coordinador de SIG	Requisición de bodega

8.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCESO: SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE GRANJA

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Revisión de solicitud de inscripción de granja	Requisitos e información faltante	-Error del Usuario. -Desconocimiento por parte del usuario de los requisitos necesarios para el ingreso del proceso de inscripción -La USA no brinda la información requerida de forma efectiva.	-Prolongación de los tiempos de entrega.	2	4	8	Oportunidad de Mejora: -Actualización de los requisitos solicitados por la USA/DSV, que el usuario debe cumplir para dar inicio al proceso. -Envío a los usuarios mediante un correo electrónico los requisitos necesarios que la solicitud debe cumplir para ser recibida.
Solicitud de documentación faltante	Solicitud de información equivocada	Error de quien recibe y registra la solicitud	-Prolongación de los tiempos de entrega.	2	3	6	Oportunidad de Mejora: -Envío a los usuarios mediante un correo electrónico los requisitos necesarios que la solicitud debe cumplir para ser recibida.
Recepción de documentación requerida.	Documentación carece de requisiciones para el registro	Desconocimiento por parte del cliente de los requisitos necesarios	-Prolongación de los tiempos de entrega.	2	3	6	Oportunidad de Mejora: -Actualización de los requisitos solicitados por la USA/DSV, que el usuario debe cumplir para dar inicio al proceso. -Envío a los usuarios mediante un correo electrónico los requisitos necesarios que la solicitud debe cumplir para ser recibida.
Codificación de Solicitud	Codificación tardía.	-Por falta Personal. -Por falta de un programa informático que agilice la codificación.	-Prolongación de los tiempos de entrega.	2	4	8	Oportunidad de Mejora: -Contratación de Personal (Sustituto para realizar codificación e ingreso de solicitud de inscripción). -Implementar un programa informático que agilice la codificación.

9. AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.

10. INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Sala de reuniones.

11. ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMAINTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO DE VISITAS Y MONITOREO		Código: USA-DSV/DGG-FP-VM Versión: 1
PROCESO	VISITAS Y MONITOREO	Páginas: 1 de 7 Fecha: 13/8/2024
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	4
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	7
10. INFRAESTRUCTURA.....	7
11. ANEXOS.....	7

1. OBJETIVO

Establecer el proceso de visitas y monitoreo realizado por la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG con el fin de optimizar y agilizar las actividades a realizar.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para el proceso de visitas y monitoreo correspondientes a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

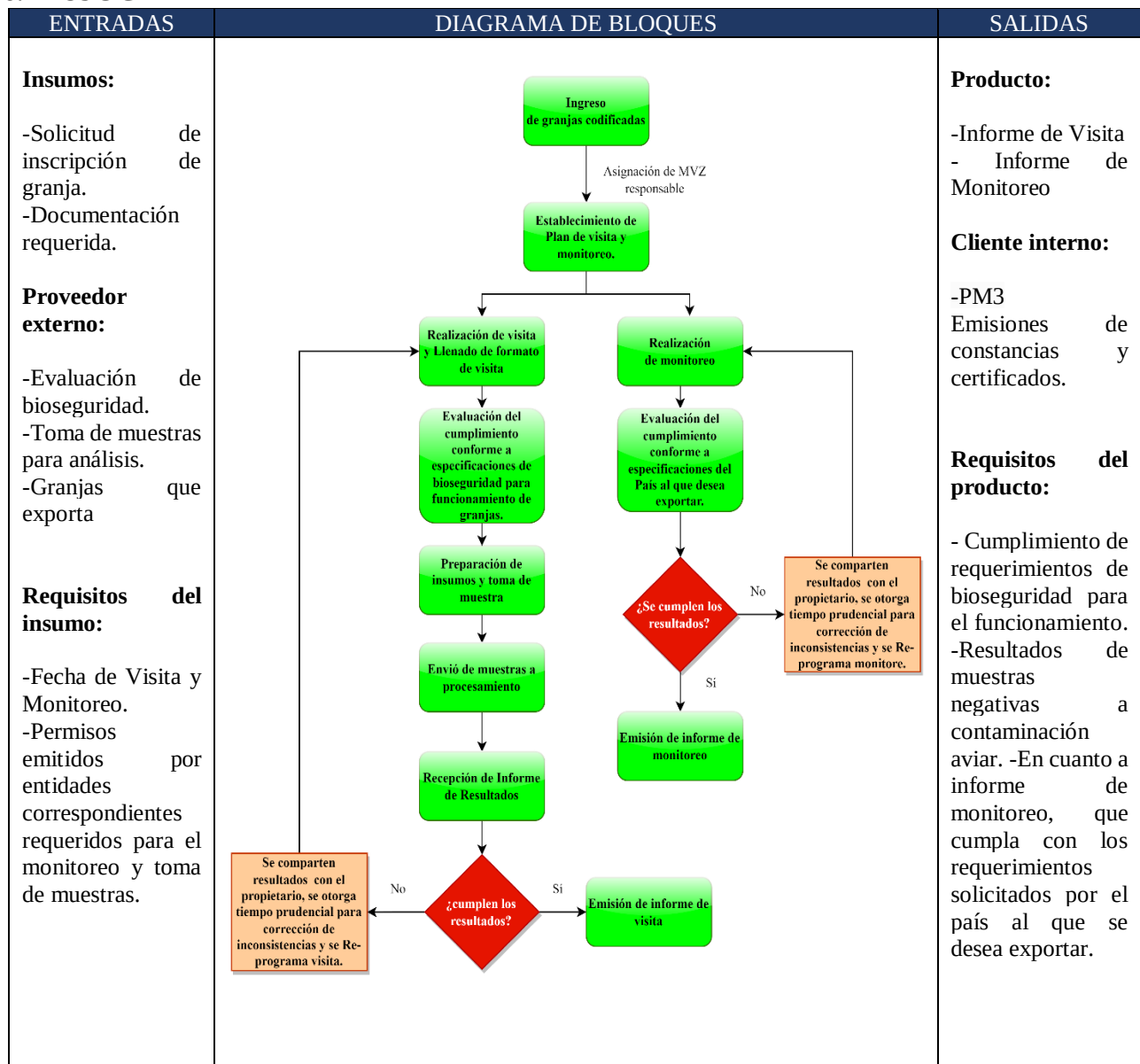
- Jefatura de la USA/DSV: Revisar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Jefatura de la DSV: Aprobar el presente procedimiento.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Equipo técnico de la USA/DSV: Cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

4. REFERENCIAS

- Registros de visitas y monitoreo
- Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales
- Descriptor de Puestos (Responsabilidades y autoridades)
- Procedimiento de Identificación y evaluación de Riesgos

5.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico USA	Al momento de ingresar una nueva granja al sistema se notifica al técnico responsable para la respectiva inclusión en el Plan de visitas y monitoreo de la USA/DSV.
2	Técnico USA	Establecimiento del Plan de visitas y monitoreo, con la posterior notificación de los usuarios.
3	Técnico USA	En el caso de las visitas se utilizará el formato de Visitas para registrar: • Cumplimiento de los requerimientos para el correcto funcionamiento del establecimiento: Bioseguridad, MARN y MINSAL. • Preparación de insumos para toma de muestra. • Colocación del equipo de bioseguridad para la toma de muestra. • Toma y almacenamiento de muestra. • Colocar el material contaminado con materia biológica y/o química, en los contenedores establecidos para su almacenamiento y posterior descarte. • Llevar muestra al Laboratorio a procesar. • Entregar contenedor de desechos a la unidad correspondiente.
4	Técnico USA	Si los resultados son favorables se extiende constancia de visita con los resultados anexos al usuario. Si los resultados no son favorables se extiende notificación al usuario con un tiempo prudencial de corrección (el cual estará sujeto a cada caso en particular) con la posterior programación de nueva fecha de visita.
5	Técnico USA	En caso del monitoreo se utilizará el formato de monitoreo para registrar: • Cumplimiento de los lineamientos solicitados por el país al que el usuario desea exportar.
6	Técnico USA	Si los resultados son favorables se extiende constancia de monitoreo con las debidas especificaciones requeridas. Si los resultados no son se comparte resultado con el usuario, se extiende tiempo prudencial para la respectiva corrección y se reprograma el monitoreo.

6.FLUJOGRAMA

7.INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
% de Visitas realizadas	(% de visitas realizadas al mes/% de visitas programadas al mes)	$\geq 90\%$	Trimestral	Encargado de visitas.	Jefatura de la USA	Registro de la USA
% de monitoreos realizadas	(% de monitoreos realizados al mes/% de monitoreos programados al mes)	$\geq 90\%$	Trimestral	Encargado de monitoreos.	Jefatura de la USA	Registro de la USA
Consumo de energía eléctrica (Kw)	(consumo energético actual/consumo línea base) *100	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Coordinador de la USA/DSV	Coordinador de SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	Nominal: Número de resmas consumidas	≤ 50 Resmas consumidas	Mensual	Coordinador de la USA/DSV	Coordinador de SIG	Requisición de bodega

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCESO: Visitas y Monitoreo							
Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Toma de Muestra	Mal procedimiento de toma de muestra	Desconocimiento del veterinario	Contaminación a humano o ambiente	2	3	6	Homologación de procedimientos o instructivos de trabajo a veterinarios que colaboran en la USA/DSV
Supervisión en Granjas	Descarte de viales de medicamentos veterinarios o insecticidas en contenedores de desechos comunes	Falta de conciencia por parte del técnico	Contaminación de aguas, suelos,	2	3	6	Dar a conocer a todos los técnicos que colaboran en la USA los requisitos ambientales bajo los cuales se rigen las actividades de la Unidad

9.AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.

10.INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Vehículos institucionales para visitas
- Sala de reuniones.

11.ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERIA SISTEMAINTEGRADO DE GESTIÓN DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS		
PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS DE EXPORTACIÓN		Código: USA-DSV/DGG-FP-VM Versión: 1
PROCESO	EMISIÓN DE CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS DE EXPORTACIÓN	
Elaborado por	Nombre/Gestor del SIG	[FIRMA]
Revisado por	Nombre/Jefe de la USA	[FIRMA]
Autorizado por	Nombre/Jefe de DSV	[FIRMA]

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
6. FLUJOGRAMA.....	3
7. INDICADORES DE GESTIÓN.....	4
8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	5
9. AMBIENTE DE TRABAJO.....	6
10. INFRAESTRUCTURA.....	6
11. ANEXOS.....	6

1. OBJETIVO

Establecer el proceso de Emisión de Constancias y Certificados de Exportación realizado por la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG con el fin de optimizar y agilizar las actividades a realizar.

2. ALCANCE

Este alcance aplica a la Emisión de Constancias y Certificados de Exportación correspondientes a la Unidad de Sanidad Avícola de la División de Servicios Veterinarios (USA/DSV) del MAG.

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

- Jefatura de la USA/DSV: Revisar el presente procedimiento, así como su seguimiento, en conformidad con el SIG.
- Jefatura de la DSV: Aprobar el presente procedimiento.
- Gestor del SIG: Aseguramiento del cumplimiento de este procedimiento, crea documentación, revisa propuestas de mejora, actualiza, distribuye, para la USA/DSV.
- Equipo técnico de la USA/DSV: Cumplir con lo establecido en el presente procedimiento

4. REFERENCIAS

- Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Constancias y Certificados.
- Procedimiento para monitoreo ambiental de áreas
- Registros de Granjas Inscritas
- Registro de Certificados y Constancias Emitidos
- Registro de Certificados y Constancias No Conformes

5.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico USA	- Creación de la carpeta de documentación requerida para la extensión del certificado. - Al tener la carpeta lista se entrega la solicitud del certificado de exportación al jefe de la Unidad, para la evaluación. NOTA: al no contar el usuario con algún documento requerido se le extenderá un periodo de tiempo prudencial para presentarlo.
1	Jefe de la USA	Revisión de la carpeta de forma conjunta a los últimos informes de visita y monitoreo del usuario solicitante.
2	Jefe de la USA	Si no cuenta con toda la documentación solicitada se devuelve la carpeta al técnico para la debida preparación y realización de una nueva solicitud. Si cuenta con toda la documentación se procede a la digitación y envío del certificado al director.
3	Director del MAG	Firma y sello del certificado.
4	Jefe de la USA	Entrega del certificado de exportación al usuario.

6.FLUJOGRAMA

ENTRADAS	DIAGRAMA DE BLOQUES	SALIDAS
Insumos: -Informe de Visitas/Monitores -Información del Usuario. Proveedor externo: -Cumplir con Evaluación de Bioseguridad. -Cumplir con datos solicitados por la USA Requisitos del insumo: -Proceso de Visitas y Monitore.	<pre> graph TD A[Recepción del Informe de Visitas/Monitoreo] --> B[Revisión del Informe de Visitas/Monitoreo] B --> C{Cumple requisitos Requeridos} C -- No --> D[Solicitud de información faltante] D --> B C -- Si --> E[Digitación de Constancia/Certificados] E --> F[Emisión de Constancias/Certificados] </pre>	Producto: -Constancias de Inscripción de Granjas y/o Certificado de Exportación. Cliente externo: -Usuarios. Requisitos del producto: -Cumplir con las especificaciones requeridas para el uso de los insumos.

7.INDICADOR DE GESTIÓN

MATRIZ DE INDICADORES						
Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	
Porcentaje de cumplimiento de entrega de Constancias/certificados	(Número de C/C entregados a tiempo/Total de C/C entregados) *100	Lograr un 85% de cumplimiento de entrega de certificados de análisis	Trimestral	Jefatura de Unidad	Jefatura de División	Registro de Constancias y Certificados emitidos
Porcentaje de C/C no conformes	(Total C/C no conformes/ Total C/C emitidos)*100	Disminución de un 5% de certificados no conformes	Mensual	Jefatura de Unidad	Jefatura de División	Registro de Constancias y Certificados emitidos
Consumo de energía eléctrica (Kw)	(consumo energético actual/consumo línea base) *100	Disminución de 5% respecto a línea base	Mensual	Coordinador de la USA/DSV	Coordinador de SIG	Recibo de energía eléctrica
Consumo de papel (Resmas/mes)	Nominal: Número de resmas consumidas	≤50 Resmas consumidas	Mensual	Coordinador de la USA/DSV	Coordinador de SIG	Requisición de bodega

8. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCESO: Emisión de Constancias y Certificados de Exportación

Actividad	No conformidad potencial (¿Que podría fallar?)	Causa (¿Por qué?)	Riesgo (¿Efecto?)	Probabilidad de ocurrencia	Consecuencia	Nivel de riesgo (P*C)	Tratamiento del riesgo o acciones preventivas o acción correctiva
Edición de certificado de análisis	Cometer errores en la edición del certificado.	-Error del sistema. -Error humano. -Confusión en certificados de análisis.	-Entrega de certificado con errores. -Atraso en las actividades posteriores del proceso.	1	5	5	Oportunidad de mejora: -Identificación de los errores cometidos y las causas, para la posible mejora del proceso. -Identificación de la confusión en la edición y causas, para la implementación de actividades que eviten la confusión de los certificados.
Emisión de certificado de análisis	Inexistencia de una plantilla predefinida para la emisión de certificado de análisis.	-Falta de sistema computarizado para la emisión de certificados de análisis.	Aumenta el tiempo de espera para la entrega del certificado de análisis.	1	3	3	Oportunidad de Mejora: -Diseñar una plantilla con datos predefinidos para la emisión de certificado de análisis
Revisión de certificado de análisis	Datos de la muestra no concuerdan con el informe de resultados.	-Falta de sistema computarizado para la emisión de certificados de análisis. -Error humano.	Aumenta el tiempo de espera para la entrega del certificado de análisis.	2	3	6	Oportunidad de Mejora: -Diseñar una plantilla con los datos predefinidos para la emisión de certificado de análisis. -Verificación visual de los datos del informe con el contenido del informe de inspección y muestreo.
Entrega de certificado de análisis	Retraso en la entrega de certificado de análisis a los usuarios/clientes externos.	-Mala planificación de los análisis en la RLV	Incumplimiento de la entrega de certificado de análisis en el plazo establecido.	1	5	5	Oportunidad de Mejora: -Preparación planificada de los insumos de laboratorio. -Comunicación de la planificación de análisis entre la coordinación y analistas.

9.AMBIENTE DE TRABAJO.

- Ergonomía.
- Área de trabajo limpia, ordenada, iluminada.

10.INFRAESTRUCTURA

- Instalaciones físicas,
- Equipo informático: computadora, mouse, teclado, impresora, fotocopidora, software.
- Mobiliario: sillas, escritorios, estantes.
- Vehículos institucionales para visitas
- Sala de reuniones.

11.ANEXOS**ANEXO 1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ANEXOS

Anexo 1

Carta de atención al sujeto de estudio



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

San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

América Central



Ciudad Universitaria, 25 de agosto de 2022

Estimado(a)(s)
Lic. / Ing. / Dr. Néstor Odir Avendaño
Director General de Ganadería.
Ministerio de Agricultura y Ganadería
Gobierno de El Salvador
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) **LÓPEZ QUIJANO, MIRIAM CATALINA (LQ11002)** y **ZECENA LANDAVERDE, ELÍAS ALBERTO (ZL13004)**, estudiante(s) próximo(s) a egresar 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 su tema preliminar de trabajo de graduación y formular su respectivo anteproyecto**, el cual debe considerar las siguientes características:

- Orientado a la realidad nacional.
- Con utilidad social, es decir de preferencia beneficiar a un sector del país y no a una organización en particular.
- Enfocado en investigación aplicada, con apego práctico.
- Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final.
- Con una redacción estructurada, lógica, sencilla y de fácil comprensión, según normas APA.
- Aplicación de una metodología adecuada y coherente con un trabajo de investigación de nivel de maestría.
- Libre de errores de ortografía y gramática.
- 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 periodo 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 INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y GESTIÓN AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015 APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DEL ÁREA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA"**, 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 la realización de entrevistas, encuestas, observación de procesos y actividades, revisión de

Continuación, **Anexo 1**



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

San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

América Central



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 Julio César Valle Valdez
M. en Administraciones de Empresas y Contaduría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG – FCE - UES

Teléfono 25210175 – Correo electrónico julio.valle@ues.edu.sv
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)
Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador

c.c.: Expediente(s) alumno(s)

Recibido

Roxán Sembrano
26/06/22



Anexo 2

Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio



MINISTERIO
DE AGRICULTURA
Y GANADERÍA

DIRECCION GENERAL DE GANADERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En el presente documento se pretende explicar todas las cuestiones relativas a la utilización que se realizaría de la información cualitativa y cuantitativa recolectada durante la investigación a raíz del Trabajo de Graduación realizado en la Unidad de Sanidad Avícola del Área de Vigilancia Epidemiológica de la División de Servicios Veterinarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería por los Maestranteros **LÓPEZ QUIJANO, MIRIAM CATALINA (LQ11002)** y **ZECEÑA LANDAVERDE, ELÍAS ALBERTO (ZL13004)**, estudiantes egresados de la **Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)** de la **Facultad de Ciencias Económicas**, de la **Universidad de El Salvador**.

Tema preliminar de Trabajo de Graduación.

“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL; APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA”

Información acerca de la Investigación de trabajo de graduación.

- Para la recopilación de información la Unidad de sanidad avícola del área de vigilancia epidemiológica de la división de servicios veterinarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería debe asegurar el trabajo de campo de los maestrantes para la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa de la investigación / consultoría mediante 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 FCE y de la UES y en los diferentes repositorios institucionales u otras fuentes de la red de internet.

Continuación Anexo 2



MINISTERIO
DE AGRICULTURA
Y GANADERÍA

DIRECCION GENERAL DE GANADERIA

Declaración de consentimiento

Yo Dr. Néstor Odir Avendaño, Director General de Ganadería, del Ministerio de Agricultura y Ganadería, del Gobierno de El Salvador he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido facilitado, los/as investigadores/as me han explicado el estudio y solventado las interrogantes iniciales que han surgido, y con el conocimiento que el producto de este estudio 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, doy voluntariamente mi consentimiento para que se desarrolle en dicha institución de gobierno la investigación para el trabajo de graduación **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL; APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA”**, durante el año 2023 por los maestrantes egresados de la MASIG López Quijano, Miriam Catalina (LQ11002) y Zeceña Landaverde, Elías Alberto (ZL13004).

Extendido el día 03 de enero del año 2023 en Soyapango, San Salvador, El Salvador, Centro América.

Firma:

MVZ. MSc. Néstor Odir Avendaño Romero
Director General de Ganadería

Sello:




Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental



RECIBIDO 19 ENE 2023

Calle Antigua al Matazano, Cantón El Matazano, Soyapango, San Salvador
Tel: (503) 2202-0800 (Conmutador) | | (503) 2202-0881

Anexo 3

Carta de viabilidad metodológica



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
San Salvador El Salvador América Central
Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173 Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv



Ciudad Universitaria, San Salvador, junio de 2023

ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN – MASIG 6ª GENERACIÓN

“DICTAMEN DE APROBACIÓN CON OBSERVACIONES”

En el marco del desarrollo del Anteproyecto de Trabajo de Graduación correspondiente a la 6ª Generación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (M10811 – 2016) cumpliendo el documento de referencia de “Metodología del Proceso de Trabajo de Graduación de la MASIG 6a Promoción – Ciclo I / 2023” con Acuerdo No. 1,080 de Junta Directiva Período 2021/2023 de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, de sesión ordinaria No. 39-2023 de fecha 15 de marzo de 2023 y la correspondiente “Programación del Seminario de Trabajo de Graduación” durante el Ciclo I del Año Académico 2023, en referencia al tema “DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE EN LA UNIDAD DE SANIDAD AVÍCOLA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA” inscrito/presentado por el(la)(los)(las) maestrante(s):

- Licda. LÓPEZ DE CORADO, MIRIAM CATALINA (LQ11002)
- Lic. ZECENA LANDAVERDE, ELÍAS ALBERTO (ZL13004)

Posterior a la revisión del Anteproyecto de Trabajo de Graduación por la “Coordinación MASIG” y la respectiva exposición y defensa por los maestrantes en fecha 10 de junio de 2023 ante el Coordinador de la MASIG y el “Asesor” asignado, se presenta el siguiente “DICTAMEN DE ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN (ATG)”:

☐ APROBADO

☒ APROBADO CON OBSERVACIONES

En base a lo anterior, la Coordinación de la MASIG emite el respectivo dictamen de “APROBACIÓN DE ATG” con los efectos consiguientes.



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG – FCCEE - UES
Teléfono 25210175 – Correo electrónico julio.valle@ues.edu.sv
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)
Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador

Con conocimiento: **Maestro Arq. Mario Roberto Rosales Padilla (Asesor).**

c.c.: Expediente(s) alumno(s) MASIG.

BREVE HOJA DE VIDA DE LOS INVESTIGADORES

Los autores del TG presentan sus correspondientes hojas de vida, evidenciando en ellas; las competencias y pericias viables para la efectiva realización del trabajo de graduación.

Miriam Catalina López De Corado

- **Maestrante egresado MASIG No. Carné:** LQ 11002
- **Nombre del proyecto servicio social MASIG:** No Aplica.
- **Nivel académico:** Licenciatura en Anestesiología e Inhaloterapia, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador (2017).
- **Experiencia profesional y/o laboral:**
Terapeuta Respiratorio Ad - Honorem, Hospital Nacional de Maternidad Dra. María Isabel Rodríguez, 2016); Hospital General del ISSS; Hospital Materno Infantil 1° de Mayo, Instituto Salvadoreño del Seguro Social, San Salvador.
- **Formación adicional** (Cursos, Diplomados, Congresos, otros):
- **Habilidades, destrezas e intereses:** Manejo de Word, Excel y Power Point.
- **Teléfono Móvil (WhatsApp):** 78201714
- **E-mail:** lq11002@ues.edu.sv, mclq9208@gmail.com



Elías Alberto Zeceña Landaverde

- **Maestrante egresado MASIG No. Carné:** ZL 13004
- **Nombre del proyecto servicio social MASIG:** “Apoyo en Gestión por procesos e implementación de la norma ISO 9001:2015 en el Laboratorio de Alimentos y Toxicología INS-MINSAL” (2022)
- **Nivel académico:** Licenciatura en Química y Farmacia, Universidad de El Salvador, (2018)
- **Experiencia profesional y/o laboral:** Analista Químico, Laboratorio de Control de Calidad de Plaguicidas y Laboratorio de Residuos de Sustancias Químicas y Biológicas Convenio MAG-OIRSA, (2019-presente)
- **Formación adicional** (Cursos, Diplomados, Congresos, otros):
Curso sobre: “Gestión de Riesgos de acuerdo a los nuevos lineamientos de la Norma ISO/IEC 17025:2017 Organismo Salvadoreño de Acreditación, OSA. (2019) Curso sobre: “Norma ISO/IEC 17025:2017 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración”, Organismo Salvadoreño de Acreditación, OSA
- **Habilidades, destrezas e intereses:** Manejo de Word, Excel y Power Point
- **Teléfono Móvil (WhatsApp):** +503 7793 8488
- **E-mail:** zl13004@ues.edu.sv ; elias75cc.a2011@gmail.com

