

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

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



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
NTS ISO 9001:2015, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO  
45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO  
DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:**

**MARÍN ORTÍZ EILEEN CRISTINA**

**PARA OPTAR AL GRADO DE**

**MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**JULIO 2024**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

# **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

RECTOR: JUAN ROSA QUINTANILLA MSc.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFARÁN  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO MSc.  
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: PEDRO JAVIER RIVAS MEJÍA MSd.  
ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

## **COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:**

COORDINADOR DE MAESTRÍA : LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR. MSc.  
ASESORA : ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, MSc.

## **TRIBUNAL EXAMINADOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:**

PRESIDENTE : LIC. ALONSO RAMIREZ AGUILAR. MSc.  
SECRETARIA : LIC. LUISA AMELIA SIBRIÁN ESCOBAR MSc.  
VOCAL : ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA MSc.

JULIO 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 LA CALIDAD  
NTS ISO 9001:2015, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO  
45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO  
DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA**

**PRESENTA:**

**LICDA. EILEEN CRISTINA MARÍN ORTÍZ**

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

**COORDINADOR DE MAESTRÍA  
LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR. MSc.**

**ASESORA:  
ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, MSc.**

**JULIO 2024**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

**LICDA. EILEEN CRISTINA MARÍN ORTÍZ**

### **DECLARA QUE:**

El presente Trabajo de Graduación denominado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA”** 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 la maestrante autora 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, la autora graduanda es responsable 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, Julio de 2024.

Licda. Eileen Cristina Marín Ortíz

**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 (MASIG), conformado por los distinguidos maestros abajo detallados; *aprueban* el presente Trabajo de Graduación denominado:

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
NTS ISO 9001:2015, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO  
45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO  
DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA**

Presentado por:

**Licda. Eileen Cristina Marín Ortíz**

Asesora:

ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, MSc.

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG:

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG - Presidente

Licda. Luisa Amelia Sibrián Escobar MSc.    Arq. Mario Roberto Rosales Padilla MSc.

Secretaria

Vocal

Ciudad Universitaria, Julio 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 LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA.”**, requisito para la obtención del grado de **MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** de la **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**, ha sido elaborado por la maestrante **LICDA. EILEEN CRISTINA MARÍN ORTÍZ**, 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 Julio de 2024.

**LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.**

Coordinador MASIG - Presidente

**Licda. Luisa Amelia Sibrián Escobar MSc.**      **Arq. Mario Roberto Rosales Padilla MSc.**

Secretaria

Vocal



LUGAR Y FECHA : San Salvador, 21 de agosto de 2024  
RAMO : Ministerio de Educación  
DEPENDENCIA : Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas  
TIPO DE ACUERDO : RATIFICACIÓN DE ACTA  
NUMERO DE ACUERDO: QUINIENTOS SETENTA Y UNO DE JUNTA DIRECTIVA

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes transcribo acuerdo tomado en Sesión Extraordinaria No.30-2024, período 2023/2025, de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, celebrada el día miércoles veintiuno de agosto del año dos mil veinticuatro.

**PUNTO VI - 6.8 RATIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DEL ACTA DE EVALUACIÓN N°5, EGRESADOS MASIG- CORRESPONDIENTE AL AÑO 2024.**

Conocida la solicitud de ratificación de resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°5 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 SIETE (7) 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°.5 correspondiente al año 2024, de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, según detalle:

**ACTA N° 5/2024**

FECHA DE EXAMEN	NOMBRES DE LOS GRADUANDOS	CARNE	TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION	NOTA GENERAL	TRIBUNAL EXAMINADOR
30/07/2024	EILEEN CRISTINA MARÍN ORTIZ	MO96008	"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA"	7.69	<b>PRESIDENTE</b> LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, M.Sc. <b>SECRETARIA</b> LICDA. LUISA AMELIA SIBRIÁN ESCOBAR, M.Sc. <b>VOCAL</b> ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA, 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**

Al concluir esta etapa de superación profesional quiero extender mi agradecimiento a Dios por permitirme finalizar este proyecto, por darme la salud, la sabiduría y poner en mi camino a todas esas personas que me ayudaron. Aquellos que me proporcionaron el apoyo, la fortaleza y sus conocimientos para realizar y culminar este proyecto.

Agradezco a mi papá Eduardo Marín, mis hermanas Norma y Silvia y a mi sobrina Daniela, por estar siempre conmigo, por sus palabras de aliento en los momentos más difíciles y por recordarme la importancia de no rendirme. Son una verdadera bendición para mí; y aunque mi mami Emma Cristina de Marín ya no está físicamente conmigo, sus enseñanzas a ser valiente y esforzada siempre me acompañan.

A mis amigos, que siempre creyeron que era posible finalizar este trabajo y me apoyaron en más de una ocasión, gracias.

*Eileen Cristina Marín Ortíz*

## **RECONOCIMIENTO**

Mi especial gratitud al personal de la Dirección General de Ganadería que en su momento me ofrecieron todo el apoyo, determinando a la División de Registro Veterinario como sujeto de estudio para la realización del Trabajo de Graduación en el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) Sede Santa Tecla.

A todo el personal del MAG por el tiempo proporcionado para las entrevistas, recolección de la información, su ayuda fue de vital importancia para culminar la investigación.

A mis maestros, por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales a lo largo del tiempo de estudio, su aporte ha sido fundamental para el logro de este proyecto.

*Eileen Cristina Marín Ortíz*

## Índice de Contenido

ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES .....	iv
ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES .....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	vii
EXPRESIONES LATINAS Y ABREVIATURAS.....	vii
SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS .....	viii
RESUMEN EJECUTIVO .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL .....	1
1.1 Introducción Referencial .....	1
1.2 Descripción del Sujeto de estudio.....	1
1.3 Planteamiento del problema .....	7
1.3.1 Descripción o antecedentes de situación problemática (Diagnóstico inicial).....	7
1.3.2 Definición (formulación) del problema .....	10
1.3.3 Sistematización (problematización) del problema.....	11
1.3.4 Matriz diagnóstica del planteamiento del problema .....	11
1.3.5 Delimitación espacial o geográfica.....	13
1.3.6 Delimitación temporal .....	13
1.4 Objetivos.....	13
1.4.1 Objetivo general.....	14
1.4.2 Objetivos específicos .....	14
1.5 Justificación .....	16
1.6 Formulación de hipótesis (aseveraciones) .....	17
1.7 Hipótesis (aseveración) General de la investigación .....	18
1.7.1 Hipótesis (aseveraciones) particulares.....	18
1.8 Variables e indicadores de investigación.....	19

1.9	Matriz de consistencia 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 .....	21
1.11.1	Viabilidad técnica .....	21
1.11.2	Viabilidad del consentimiento informado sujeto de estudio.....	21
1.11.3	Viabilidad metodológica.....	22
1.12	Dificultades y limitaciones (preliminares).....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....		23
2.1	Introducción .....	23
2.2	Marco de antecedentes.....	23
2.2.1	Antecedentes Internacionales .....	24
2.2.2	Antecedentes Nacionales .....	25
2.3	Marco conceptual.....	26
2.4	Marco de teoría fundamental .....	27
2.4.1	Sistema.....	27
2.4.2	Sistema de Gestión y sus enfoques teóricos .....	28
2.4.3	Estructura de Alto Nivel, Anexo SL.....	30
2.4.4	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.....	33
2.4.5	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018.....	34
2.4.6	Sistemas Integrados de Gestión .....	35
2.5	Marco Legal.....	37
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, RESULTADOS (DIAGNÓSTICO).....		38
3.1	Introducción .....	38
3.2	Tipo de investigación.....	38
3.3	Enfoque o ruta de la investigación.....	38

3.4	Tipo de estudio .....	39
3.5	El método de investigación.....	39
3.6	Diseño metodológico .....	40
3.7	Determinación de población y muestra .....	41
3.8	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.8.1	Niveles de información del marco teórico.....	42
3.8.2	Fuentes de Información .....	43
3.8.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.8.4	Matriz metodológica variables, técnicas e instrumentos .....	46
3.9	Tabulación de datos y análisis de la información .....	47
3.10	Matriz metodológica de consistencia de la investigación.....	47
3.11	Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas.....	47
3.12	Redacción y presentación de resultados .....	47
3.13	Presentación de resultados .....	49
3.13.1	Cumplimiento de requisitos legales en Salud y Seguridad en el Trabajo.....	49
3.13.2	Cumplimiento de requisitos NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.....	58
3.13.3	Cumplimiento Legal de Calidad .....	68
3.13.4	Desempeño de procesos.....	71
3.13.5	Interrelación de procesos .....	73
3.13.6	Riesgos y oportunidades de la DRV .....	73
3.13.7	Respuestas a las aseveraciones planteadas .....	74
CAPÍTULO IV. PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN .....		76
4.1	Introducción .....	76
4.2	Matriz de Requisitos Legales y otros Requisitos ISO .....	77
4.3	Instructivo de identificación, control y seguimiento de riesgos ocupacionales.....	79
4.4	Procedimiento de Seguimiento y Medición de los procesos .....	79
4.5	Mapa de Procesos .....	80
4.6	Manual del Sistema Integrado de Gestión .....	82

4.7	Indicadores de riesgo .....	83
4.8	Manual de Procesos, procedimientos y formatos del SIG .....	84
4.9	Plan de acción de Implementación e Integración. ....	85
5.1	Conclusiones.....	92
5.2	Recomendaciones .....	94
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	96
	BIBLIOGRAFÍA .....	98

## **ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES**

### CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

Anexo 1. Carta MASIG atención sujeto de estudio

Anexo 2. Consentimiento Informado del Sujeto de Estudio

## **ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES**

### CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

Apéndice 1. Historia y Evolución del MAG

Apéndice 2. Matriz diagnóstica del planteamiento del problema

Apéndice 3. Matriz de conceptualización de las variables

Apéndice 4. Matriz de consistencia Marco Referencial

Apéndice 5. Viabilidad Técnica

### CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Apéndice 6. Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos

Apéndice 7. Matriz metodológica de consistencia de la investigación

Apéndice 8. Lista de Verificación RGPRLT (Decreto 86)

Apéndice 9. Lista de Verificación LGPRLT (Decreto 254)

Apéndice 10. Lista de Verificación RGPRLT (Decreto 89)

Apéndice 11. Guía de entrevista Coordinación de la División de Registro Veterinario

Apéndice 12. Cumplimiento del SIG

### CAPÍTULO IV: PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN

Apéndice 13. Manual del Sistema Integrado de Gestión

Apéndice 14.	Manual de Procesos, Procedimientos y Formatos del SIG.
Apéndice 15.	Elaboración y control de documentos y registros
Apéndice 16.	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
Apéndice 17.	Procedimiento Control de Servicio No Conforme
Apéndice 18.	Procedimiento de Gestión de Quejas
Apéndice 19.	Procedimiento de Satisfacción del Cliente
Apéndice 20.	Auditorías del Sistema Integrado de Gestión
Apéndice 21.	Procedimiento de Seguimiento y medición de los procesos
Apéndice 22.	Gestión de Riesgo
Apéndice 23.	Procedimiento Revisión por la Dirección
Apéndice 24.	Procedimiento Contexto de la organización y Partes Interesadas del SIG
Apéndice 25.	Gestión de la Comunicación interna y externa
Apéndice 26.	Procedimiento Planificación y Control de Cambios del SIG
Apéndice 27.	Inducción a Funciones Específicas de Puesto de Trabajo
Apéndice 28.	Instructivo de Identificación y Control de los Riesgos Ocupacionales
Apéndice 29.	Manejo de Plagas y Roedores
Apéndice 30.	Anotación Marginal
Apéndice 31.	Registro de Productos Veterinario

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Ministerio de Agricultura y Ganadería .....	4
Figura 2. Estructura Organizativa de la Dirección General de Ganadería .....	5
Figura 3. Árbol de Problemas de la investigación.....	12
Figura 4. Ministerio de Agricultura y Ganadería Sede Santa Tecla.....	13
Figura 5. Árbol de objetivos para la División de Registro Veterinario.....	15
Figura 6. Estructura de Alto Nivel .....	31
Figura 7. Cumplimiento para RGPRLT (Decreto 86) .....	52
Figura 8. Cumplimiento de LPRLT (Decreto 254) .....	55
Figura 9. Cumplimiento de RGPRLT (Decreto 89) .....	58
Figura 10. Bosquejo de mapa de proceso.....	80

Figura 11. Aplicación del ciclo de mejora continua al Plan de Integración.....	85
--	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables .....	19
Tabla 2. Enfoque teórico de los sistemas de gestión .....	30
Tabla 3. Modelos de Sistema Integrados de Gestión.....	36
Tabla 4. Reglamentos y Leyes aplicables a la División de Registro Veterinario.....	37
Tabla 5. Unidades de análisis población y muestra.....	41
Tabla 6. Técnicas e instrumentos para captar información primaria.....	44
Tabla 7. Técnicas e instrumentos para captar información secundaria .....	46
Tabla 8. Matriz de Operacionalización de variables e instrumentos de investigación.....	48
Tabla 9. Cumplimiento de RGPRLT (Decreto 86).....	50
Tabla 10. Cumplimiento de LGPRLT (Decreto 254).....	52
Tabla 11. Cumplimiento de RGPRLT (Decreto 89).....	56
Tabla 12. Requisito 4- Contexto de la organización .....	59
Tabla 13. Requisito 5- Liderazgo .....	60
Tabla 14. Requisito 6- Planificación .....	61
Tabla 15. Requisito 7- Recursos.....	62
Tabla 16. Requisito 8- Operación.....	64
Tabla 17. Requisito 9- Evaluación del desempeño.....	65
Tabla 18. Requisito 10- Mejora Continua .....	66
Tabla 19. Lista de chequeo de Cumplimiento Legal de Calidad.....	69
Tabla 20. Servicios prestados por la DRV por mes.....	72
Tabla 21. Matriz de Riesgos y Controles DGG 2020.....	74
Tabla 22. Respuesta a las aseveraciones específicas .....	75
Tabla 23. Propuestas a las Variables de Investigación.....	76
Tabla 24. Matriz de Requisitos Legales .....	78
Tabla 25. Matriz de Requisitos ISO .....	78
Tabla 26. Ficha de Proceso.....	82
Tabla 27. Seguimiento de información documentada para la integración .....	88

Tabla 28. Relación documental propuesta y Requisitos Normativos.....	89
Tabla 29. Plan de Implementación e Integración de los Sistemas de Calidad y SST .....	91

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de RGPRLT (Decreto 86).....	50
Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de LGPRLT (Decreto 254).....	52
Gráfico 3. Porcentaje de cumplimiento de LPRLT (Decreto 89).....	57
Gráfico 4. Requisito 4- Contexto de la organización .....	59
Gráfico 5. Requisito 5- Liderazgo .....	60
Gráfico 6. Requisito 6- Planificación .....	61
Gráfico 7. Requisito 7- Recursos.....	63
Gráfico 8. Requisito 8- Operación.....	64
Gráfico 9. Requisito 9- Evaluación del desempeño .....	66
Gráfico 10. Requisito 10- Mejora Continua .....	67
Gráfico 11. Cumplimiento General de Sistema Integrado de Gestión .....	68

## EXPRESIONES LATINAS Y ABREVIATURAS

Expresión Latina	Significado o equivalencia	Ejemplo
<i>Et al.</i> ( <i>et alii</i> o <i>el alius</i> )	Significa "y otros". Se utiliza generalmente para no señalar a todos los autores cuando la obra fue escrita por más de dos personas.	Sampieri, <i>et al.</i> Metodología de la Investigación 2018 p. 148.

### ABREVIATURAS UTILIZADAS

Capítulo	<i>cap.</i>	Sin fecha	<i>s.f.</i>	Página ( <i>Páginas</i> )	<i>p. (pp.)</i>
Edición, <i>Editores</i>	<i>ed.</i>	Número	<i>núm.</i>	Volumen	<i>Vol.</i>

## SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado o equivalencia
<b>DRV</b>	División de Registro Veterinario
<b>EPP</b>	Equipo de protección personal
<b>ISO</b>	Sigla de la expresión inglesa <i>International Organization for Standardization</i> (Organización Internacional de Normalización)
<b>ISSS</b>	Instituto Salvadoreño del Seguro Social
<b>LGPRLT</b>	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo
<b>MAG</b>	Ministerio de Agricultura y Ganadería
<b>MTPS</b>	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
<b>NTS</b>	Norma Técnica Salvadoreña
<b>OHSAS</b>	Sigla de la expresión inglesa <i>Occupational Health and Safety Assessment Series</i> (Serie de Especificaciones sobre la Salud y Seguridad en el Trabajo)
<b>OSN</b>	Organismo Salvadoreño de Normalización
<b>PEO</b>	Procedimiento Estándar de Operación
<b>PHVA</b>	4 etapas del ciclo de mejora continua: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar
<b>RGPRLT</b>	Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de la Calidad
<b>SGSST</b>	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>SIG</b>	Sistema Integrado de Gestión
<b>SST</b>	Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>UNE</b>	Una Norma Española
Acrónimo	Significado o equivalencia
<b>AENOR</b>	Asociación Española de Normalización y Certificación
<b>MASIG</b>	Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad

## RESUMEN EJECUTIVO

Los sistemas de gestión comprenden un conjunto de componentes interrelacionados que facilitan mejoras en los procesos de las organizaciones. El resultado de la implementación impacta favorablemente en la forma de proveer los servicios o productos a las partes interesadas. Para la Administración Gubernamental significa el inicio de un proceso de modernización y reformas en la dirección estatal; representa una decisión voluntaria para mejorar el desempeño y efectividad en la forma de realizar las gestiones públicas, con el objetivo de ofrecer servicios cada vez más efectivos que satisfagan las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible y con la calidad requerida. Además, emplear un sistema de gestión propicia la creación de estrategias que se orientan en prevenir lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores y proporcionar lugares de trabajos seguros y saludables.

De manera que la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería, encargada de ofrecer servicios especializados puede afrontar este proceso de modernización mediante la implementación de un Sistema Integrado de Gestión, enfocado en Calidad y Seguridad en el Trabajo; facilitando la administración eficaz de los procesos, haciéndolos compatibles entre sí, de modo que se establezcan objetivos alineados a optimizar los recursos y eliminar duplicidades; mejorando el rendimiento de los procesos. En el caso de un Sistema de Gestión de Calidad el proceso de implementación puede provocar reformas importantes en la División; se convierte en una estrategia que implica cambios relevantes hacia el interior, en la estructura administrativa, en nuevas formas de suministrar los servicios, en los valores institucionales y la cultura organizacional. En cuanto a Seguridad y Salud en el Trabajo, el cumplimiento proporciona lugares de trabajo seguros, prevenir lesiones y deterioros de la salud concernientes con el trabajo para los colaboradores, al eliminar los peligros y minimizar los riesgos realizando medidas de prevención y protección adecuadas.

Por lo tanto, el presente Trabajo de Graduación aplicado a la División de Registro Veterinario ubicado en Sede Santa Tecla, La Libertad, dedicada a la prestación de servicios especializados para controlar la importación, formulación, verificar la calidad, comercialización y uso de los insumos en el sector pecuario a través del registro y fiscalización; establece el diseño de un Sistema Integrado de Gestión, con el propósito de dar respuesta a la problemática que afronta la institución en el cumplimiento de requisitos de calidad, requisitos legales y colocan en riesgo la salud y seguridad de los colaboradores.

Por consiguiente, el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018 en la División de Registro Veterinario, contribuirá a determinar por medio de la investigación, cuáles deben ser las modificaciones necesarias para mejorar el funcionamiento, aumentar la eficacia y eficiencia de los servicios e incrementar la satisfacción de los usuarios. A la vez establecer lugares de trabajo seguros para los colaboradores y prevenir lesiones de salud relacionados con las actividades.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones públicas han marcado en los últimos años una tendencia a incorporar Sistemas de Gestión para el reconocimiento de la calidad de sus servicios y proporcionar los criterios para la seguridad y salud de los trabajadores, así como para las personas que pueden verse afectadas por sus actividades. Los Sistema de Gestión de Calidad, orientan a una organización a identificar sus procesos y sus interacciones (enfoque basado en procesos), esto se traduce en la corrección oportuna de las desviaciones que pueden afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios o beneficiarios.

De igual forma un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, facilita obtener un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades y así establecer las acciones necesarias para prevenir lesiones y deterioros de la salud relacionados con el trabajo y proporcionar un bienestar físico, mental y social a sus colaboradores. Permite a las organizaciones el cumplimiento de requisitos legales.

Entre estos Sistemas existen importantes similitudes, ya que los principios son los mismos y se rigen por modelos coincidentes. Su estructura y principios son compatibles, lo cual se establece en la construcción de un Sistema Integrados de Gestión (SIG). El presente documento denominado Trabajo de Graduación enfocado en los Sistemas de Calidad y Salud y Seguridad en el Trabajo, establece la propuesta de un Diseño del Sistema Integrado, teniendo como sujeto de estudio la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Santa Tecla. La investigación realizada se basó en la problemática existente y las propuestas de solución son un aporte valioso para la institución que puede ser replicada a otras Divisiones. Su contenido está distribuido en cinco capítulos de la siguiente manera:

**Capítulo I** Marco Referencial, en este apartado se describe la idea principal para el desarrollo de la investigación, plantea la problemática preliminar para la División de Registro Veterinario en la prestación de servicios y como sus actividades pueden afectar a la Salud y Seguridad de sus colaboradores. Al identificar el problema, se estableció el objetivo general y los objetivos específicos, así como las hipótesis que argumentan su desarrollo; de la misma forma se incluyeron las variables de investigación, así como sus respectivos indicadores, fundamentos éticos, viabilidad, finalizando con algunas dificultades y limitaciones durante la investigación.

Dentro del **Capítulo II** se establece el Marco teórico, el cual describe los resultados obtenidos del análisis y revisión o consulta bibliográfica de fuentes confiables. Contiene términos relevantes y pertinentes al estudio (marco conceptual), incluidos aspectos legales. Además describe resultados de estudios anteriores relacionados al tema (marco de antecedentes) y se identifican las fuentes secundarias sobre las cuales se relacionan las variables con el problema de investigación (marco de teorías fundamentales). El objetivo es sintetizar la información sobre los distintos Sistemas de Gestión, específicamente el de Calidad y Seguridad en el Trabajo para orientar la investigación y seleccionar las técnicas o elementos adecuados relacionados al Diseño del Sistema Integrado de Gestión.

El **Capítulo III** expone el Marco Metodológico, el cual establece la ruta y tipo de investigación, así como las técnicas e instrumentos que han servido de apoyo durante el proceso investigativo. En el desarrollo de este capítulo se enunciaron las variables de la investigación (cualitativas y cuantitativas), se precisó el enfoque mencionando el tipo de estudio y se describen las técnicas de recolección de datos para lograr obtener la información necesaria que permitió el diagnóstico de la situación del sujeto de estudio.

Así pues, la documentación de las propuestas claves para el Diseño del SIG, se encuentran en el **Capítulo IV**. De acuerdo con los resultados obtenidos en el capítulo anterior y en base a los Sistemas de Gestión de Calidad y Salud y Seguridad en el Trabajo, se elaboraron el Manual del SIG, procedimientos, mapas de procesos. El propósito es facilitar las directrices para realizar la integración de los requisitos en base a la estructura de alto nivel de las Normas NTS ISO.

Finalmente, se presenta el **Capítulo V**, conformado por *Conclusiones* realizadas en base a la problemática. Retomando los resultados del estudio se da respuesta a las preguntas de investigación y se plantean las *Recomendaciones* que están dirigidas a proporcionar aportes estratégicos sobre las acciones que deben tomarse para disminuir las debilidades y buscar las mejoras para la División de Registro Veterinario.

De esta manera se presenta la síntesis de cada Capítulo que forman el Trabajo de Graduación, destacando los aspectos más importantes, con el objetivo de exponer una visión de la investigación, además se presentan los anexos y apéndices que complementan el análisis.

## CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

### 1.1 Introducción Referencial

En el presente capítulo el objetivo principal es suministrar información sobre el planteamiento del problema donde se incluye la descripción de la situación problemática del sujeto de estudio, el marco referencial presenta la delimitación de la investigación, determinada en lugar geográfico, tiempo, y normativa técnica, asociadas al objeto de estudio. El objetivo general y específicos forman parte del conjunto de variables que se describen, así mismo la justificación argumenta la importancia de resolver la pregunta planteada que lleva a la formulación de hipótesis o supuestos y tienen una relación implícita con las variables de investigación. De esta manera se argumentan las razones o causas que dieron lugar al problema de investigación, así como las consecuencias de no resolverlo.

### 1.2 Descripción del Sujeto de estudio

#### *i. Breve Historia del Ministerio de Agricultura y Ganadería*

El Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) es una entidad gubernamental que tiene como finalidad el desarrollo de la Agricultura Nacional. Su historia se remonta desde antes de 1893, cuando el gobierno de la República buscaba un incremento de la industria agrícola como patrimonio principal de la nación. En 1899, el Poder Ejecutivo creó una Junta Central de Agricultura, llamada a promover el desarrollo agrícola del país. La Junta Central de Agricultura desempeñó un papel importante en el desarrollo de la Industria Agrícola; creó el 27 de abril de 1902 la Dirección General de Agricultura; estableció un laboratorio de Química; fundó una Escuela de Agronomía, la primera en Centroamérica (1910); patrocinó becas para estudios de agronomía y veterinaria en el exterior; organizó estaciones experimentales, promovió exposiciones agrícolas e industriales; la piscicultura. cultivos comerciales, entre ellos el algodón; fomentó el uso de fertilizantes y realizó otros trabajos de investigación científica.

Su fundación con la denominación de Ministerio de Agricultura e Industria se realizó en octubre de 1946. Surge a la vida pública con su propia estructura orgánica, iniciando así, su presente época de desarrollo y progreso. A medida el tiempo ha transcurrido y estableciéndose diferentes decretos ejecutivos, se va conformado la estructura actual.

Es así que se establece el Ministerio de Agricultura y Ganadería, su estructura organizativa también ha sufrido modificaciones hasta llegar al esquema actual de trabajo. En consecuencia, se han conformado diferentes instituciones autónomas a nivel operativo. Para el contexto de esta problemática, los antecedentes, su historia y evolución se describen en el **Apéndice 1**.

El MAG al ser una institución de gobierno establece sus objetivos y programación de metas a desarrollar en el documento denominado Plan Operativo Sectorial, en el cual se establece el marco estratégico para el logro de las actividades prioritarias para el sector agropecuario. A continuación, se presenta un extracto del planteamiento estratégico.

## *ii. Planteamiento Estratégico*

El Ministerio de Agricultura y Ganadería tiene definido un Plan Estratégico Institucional para el periodo 2019-2024. Su objetivo es mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad del sector y a la vez estar alineados con la Política Nacional Agropecuaria establecida para el mismo periodo. De esta forma se determina la perspectiva de la institución en el futuro. El impacto a largo plazo en el sector se define por medio de la misión, visión, valores y principios básicos que caracterizan la gestión.

### *Misión*

“Somos la institución que formula y ejecuta políticas que promueven el desarrollo sustentable agrícola, pecuario, forestal, pesquero y acuícola, la seguridad y soberanía alimentaria; con enfoque de adaptación al cambio climático, a través de planes, programas y proyectos, brindando servicios de calidad para los actores del sector, con transparencia, inclusión y equidad para el buen vivir de las familias salvadoreñas”

Recuperado de <https://www.mag.gob.sv/marco-institucional/>

### *Visión*

“Ser una institución de excelencia, moderna y eficiente; reconocida por la población nacional y la comunidad internacional, por la calidad de sus servicios especializados, líder del desarrollo sustentable de los subsectores agrícola, pecuario, forestal, pesquero y acuícola, y su medio rural, que promueve oportunidades incluyentes y equitativas para el buen vivir de las familias salvadoreñas.” Recuperado de <https://www.mag.gob.sv/marco-institucional/>

### *Valores*

- Equidad: Nuestros servicios están orientados bajo principios de justicia e inclusión social, con igual de oportunidades y beneficios para los productores y productoras del sector agropecuario ampliado.
- Calidad: Dedicamos nuestro mayor esfuerzo a satisfacer las necesidades de los productores y productoras, mediante un equipo de profesionales comprometidos con la calidad, la integridad y el respeto a nuestros usuarios.
- Ética: Nuestro trabajo está orientado por principios de responsabilidad, integridad y transparencia.
- Crecimiento: Fomentamos el crecimiento y desarrollo económico y social de los productores y productoras del sector, propiciando mejores condiciones y calidad de vida a la familia rural del país.

Recuperado de <https://www.mag.gob.sv/marco-institucional/>

### *Objetivos Estratégicos*

Dentro de los objetivos Estratégicos definidos por el MAG se retoman del documento referenciado los siguientes:

- Mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad en el sector agropecuario, forestal, pesquero, acuícola y agroindustrial, para contribuir al crecimiento y desarrollo económico y a la seguridad alimentaria en el país.
- Fomentar una agricultura sostenible y sustentable, haciendo énfasis en la productividad y la adaptación al cambio climático.
- Contribuir a garantizar la seguridad alimentaria de la población salvadoreña, mediante el abastecimiento de alimentos.
- Fortalecer la capacidad del recurso humano en apoyo al desarrollo del sector agropecuario, forestal, pesquero y acuícola.
- Fortalecer la capacidad de gestión y la articulación institucional e interinstitucional, haciendo énfasis en una gestión eficiente y efectiva de los procesos y recursos.

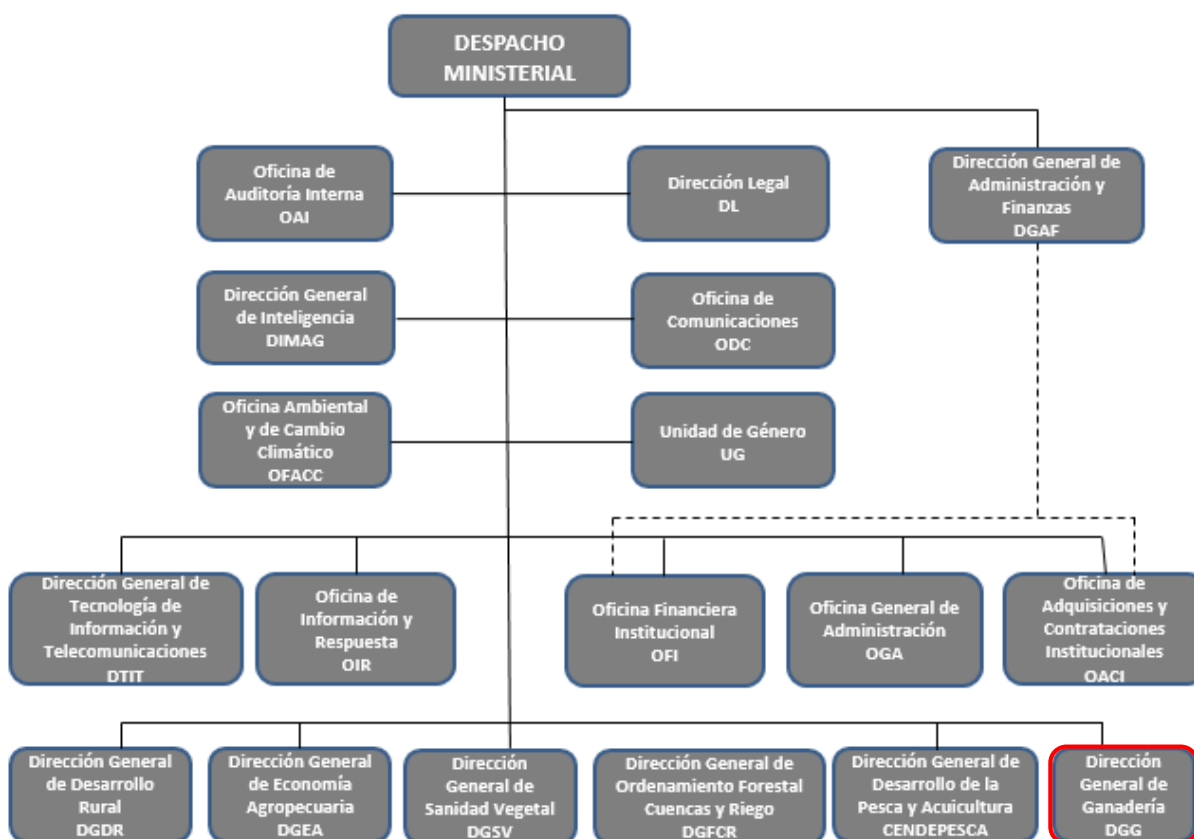
Recuperado de <https://www.mag.gob.sv/marco-institucional/>

### iii. Estructura Organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería

En este apartado se expone la estructura organizativa completa y de las unidades administrativas. La **Figura 1** muestra los Niveles Decisorio, Asesor, Apoyo, Operativo Centralizado y Descentralizado de las direcciones y dependencias del MAG. El Nivel Decisorio está integrado por el Despacho Ministerial y la Dirección General de Administración y Finanzas; son responsables de velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas.

En cuanto a los Niveles de Apoyo, Operativo Centralizado y Descentralizado, son los responsables de ejecutar las acciones que benefician directamente a la población solicitante de los servicios especializados. El Nivel Asesor es responsable de proporcionar la guía en las áreas de su competencia a las distintas unidades organizativas.

Figura 1. Organigrama Ministerio de Agricultura y Ganadería



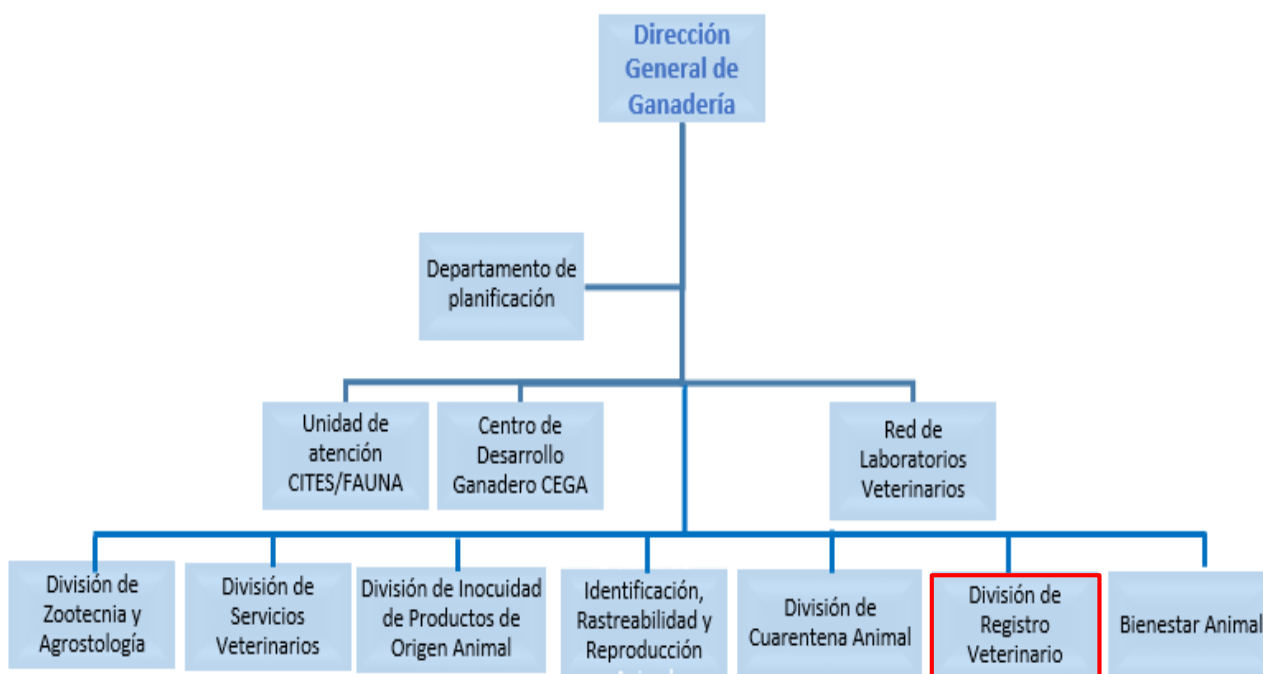
Fuente: *Organigrama. Ministerio de Agricultura y Ganadería 2022. Actualizado a marzo 2022. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/search?utf8=%E2%9C%93&ft=guia+archivo+mag>*

La estructura organizativa en su mayoría está establecida en relación con la misión y atribuciones instituidas en los respectivos manuales internos, generalmente por especialización. Las funciones específicas de cada Dirección y dependencia se describen en los diferentes Manuales de Organización, como herramienta administrativa.

A nivel operativo centralizado, se encuentra la Dirección General de Ganadería, tiene como función promover y fomentar la producción y productividad de la ganadería; proteger la salud animal a través del control higiénico sanitario de los alimentos de origen animal. Posee la autoridad veterinaria oficial para asegurar la salud de los animales de importancia económica y contribuir a la salud pública.

La estructura organizativa de la Dirección General de Ganadería se ilustra en la **Figura 2**, y a Nivel Operativo Descentralizado se encuentra la División de Registro Veterinario que tiene como objetivo prevenir daños a la salud animal, humana y al medio ambiente, a través del control de la calidad de los insumos de uso pecuario; y prevenir la introducción de plagas y enfermedades que puedan afectar la salud animal del país.

Figura 2. Estructura Organizativa de la Dirección General de Ganadería



Fuente: Manual de Organización de la Dirección General de Ganadería. Acuerdo N° 12 febrero 2021 pág. 4.

#### *iv. Principales servicios de la División de Registro Veterinario*

Los servicios especializados ofrecidos por parte de la División son diversas y comprende desde autorizaciones o permisos para importación y exportación de alimentos y medicamentos de uso animal hasta la fiscalización de establecimientos.

A continuación, se describen sus servicios especializados:

- **Registro de Alimentos para Animales:** Realizar el registro o renovación de los alimentos para animales fabricados en El Salvador o importados bajo los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y las leyes nacionales vigentes.
- **Registro de Medicamentos Veterinarios y productos afines:** Servicios para establecimientos autorizados cuando solicitan el servicio de registro y renovación de Medicamentos Veterinarios y Productos Afines fabricados en El Salvador o importados, bajo los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y las leyes nacionales vigentes.
- **Visado:** Elaboración de visado de importación y exportación de productos veterinarios y alimenticios. Aplica para los productos objeto de registro y sus materias primas conforme a los reglamentos y leyes vigentes del país.
- **Establecimientos Veterinarios:** Registro de establecimientos agropecuarios y la realización de inspecciones a establecimientos sujeto de registros de acuerdo a las leyes nacionales vigentes.

#### *v. Funciones de la División de Registro Veterinario*

Como se mencionó con anterioridad el documento que rige el funcionamiento operativo de la Dirección General de Ganadería es el Manual de Organización, el cual establece la organización interna, objetivos y desempeño. Para la División de Registro Veterinario se enuncian las siguientes funciones operativas (Manual de Organización de la Dirección General de Ganadería. Acuerdo N° 12, febrero 2021, pág. 2-3)

- Elaborar, actualizar y velar por el cumplimiento de legislaciones y normativas para el registro, control, la producción, distribución y uso de insumos pecuarios, a fin de prevenir cualquier riesgo a la salud animal, salud pública y al medioambiente.

- Autorizar, inscribir y mantener los registros de los establecimientos, productos veterinarios y productos para alimentación animal, sus materias primas, químicas y biológicas de uso y comercialización en el país.
- Autorizar la importación y exportación de insumos de uso agropecuario y productos para alimentación animal, sus materias primas, químicas y biológicas.
- Verificar, controlar y garantizar la calidad de los insumos para uso agropecuarios y productos para alimentación animal que se comercializan en el país; por medio de la inspección de las empresas que se dedican a la formulación, fabricación, comercio, distribución, importación y exportación de estos.
- Realizar periódicamente la fiscalización de la calidad de los insumos de uso agropecuarios y productos para alimentación animal, por medio de tomas de muestras para confirmar mediante análisis el cumplimiento de la normativa vigente.
- Retener y/o decomisar insumos de uso agropecuario y productos para alimentación animal, cuando estos no cumplan con las normas relacionadas con calidad de los insumos y reglamentos sobre la comercialización de estos productos.

### 1.3 Planteamiento del problema

La investigación es una tarea dirigida a la solución de los problemas. La primera etapa es reducir el problema a términos concretos y explícitos, donde formular el problema de investigación es el primer peldaño del proceso investigativo.

#### 1.3.1 Descripción o antecedentes de situación problemática (Diagnóstico inicial)

El MAG ha desarrollado acciones con el propósito de elevar su capacidad de apoyar eficazmente al sector agropecuario para su avance. El presente trabajo de graduación trazó su contexto en el nivel operativo, específicamente en la División de Registro Veterinario. La función principal de dicha División es controlar la importación, formulación, comercialización y uso de insumos para consumo pecuario por medio del registro y fiscalización, a fin de verificar su calidad y reducir riesgos a la producción pecuaria, salud animal y salud pública. En Registro Veterinario, se cuenta con siete personas en la prestación de servicios, el personal está capacitado, pero no es el suficiente para realizar las diferentes actividades que desarrollan, por lo tanto, se demoran actividades primordiales de los clientes.

Otro aspecto es la revisión de documentos para autorizar, inscribir y mantener los registros de los establecimientos, artículos veterinarios, productos de alimentación animal, materias primas, químicas y biológicas de uso pecuario, que se comercializan en el país; dicha actividad está centralizada en la coordinación de la División; la toma de decisiones recae sobre una sola persona y por este motivo el proceso no fluye de acuerdo con la demanda de los servicios.

Esto provoca la insatisfacción de los clientes y se traduce en pérdidas económicas por la falta de comercialización de sus productos o insumos. Consecuentemente al no tener definidos cuales son los procesos claves de la División de Registro Veterinario, las actividades en la revisión de documentación no siguen un programa de ejecución, esta falta de planificación provoca que no se concentren los esfuerzos en realizar los servicios de la manera más adecuada; y los tiempos de respuestas a las diferentes solicitudes no son los esperados para los usuarios.

Por consiguiente, la centralización de las operaciones provoca retraso en el comercio e importación, que es la situación que enfrentan las empresas que se dedican a la fabricación y formulación, por lo tanto cancelan cargos extras al tener contenedores en aduanas más del tiempo estipulado y retarda la exportación de insumos destinados al uso en animales.

Otra función de la División de Registro Veterinario es realizar periódicamente la fiscalización de la calidad de los productos destinados a la alimentación animal, en plantas formuladoras de alimentos, distribuidores, laboratorios, agroservicios verificando su calidad; para estas actividades solo se tiene destinado dos inspectores, del total de siete. Por tanto esto provoca atrasos y malestar en las partes interesadas (solicitantes de los servicios), el seguimiento de la satisfacción de los usuarios es mínima, por el poco personal en el área.

La gestión de quejas y reclamos no refleja acciones específicas a causa de la escasa información que se posee; dificultando la identificación y el desarrollo de estrategias para la mejora continua de los procesos. Además se han identificado limitantes en la digitalización de los trámites, el tiempo de respuesta a los usuarios se prolonga porque el equipo técnico ingresa datos de los usuarios que ellos pueden completar al llenar los diferentes formularios; provocando retrabajos.

Con anterioridad el área de Desarrollo Institucional han realizado acciones para incorporar el enfoque a procesos basándose en un Sistema de Gestión de Calidad NTS ISO 9001:2008, para ello se inició realizando diferentes actividades como capacitaciones e inducciones.

En ciertas unidades de la Institución se trabajó sobre modelos de excelencia, introducción a la calidad, herramientas de análisis y solución de problemas. Así también, la unidad de Desarrollo Institucional, encargada de la gestión documental, tiene mapas de procesos y procedimientos escritos. Es así como el MAG desarrolla procesos de mejora en áreas de: Recursos humanos, organizacional, procedimientos y sistemas informáticos.

Así pues, se diseñó un proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTS ISO 9001:2008, sobre el cual se avanzó en la elaboración a un progreso de borrador del diagnóstico inicial, formación de los equipos de mejora, la política de calidad, manual de calidad, objetivos de calidad, responsabilidades de la alta dirección, incluidas las revisiones y el seguimiento a los planes de acción y procedimientos normativos. Estos documentos se verifican para adaptarlos a la versión NTS ISO 9001:2015.

En consecuencia, existe una base en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad pero debido a lo expuesto anteriormente es necesario buscar la oportuna coordinación que permita progresos en la prestación de servicios y fundamentar la implementación de los avances realizados. Esto representará un adelanto en los procesos de la institución.

En cuanto a la Seguridad y la Salud (SST) de sus colaboradores, tiene implementado requisitos legales en cada una de sus oficinas y dependencias del MAG Sede Santa Tecla, como parte del cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254). Se han conformado los comités de SST, con la participación de al menos un miembro del sindicato, pero no existe un seguimiento adecuado a las acciones establecidas. Además la persona encargada de la Coordinación responsable de las autorizaciones, también participa en actividades y reuniones de dicho comité, lo cual reduce su tiempo laboral en la ejecución de sus funciones específicas de la División.

La actualización de los planes para mitigar los riesgos no se realiza debido al poco recurso humano asignado para esta labor. A pesar de la formación de brigadas, no existe mayor participación dentro de la institución, su creación únicamente es parte del cumplimiento legal. En relación a los informes de accidentes laborales, se cuenta con una plataforma informática interna para realizarlo pero el acceso no es para todos los trabajadores, lo que limita las notificaciones y por consiguiente no se identifican los riesgos.

En cuanto a la formación sobre el uso de maquinaria especializada, hay una deficiente inducción, debido a que la mayoría de los equipos no posee los manuales del fabricante por su año de fabricación, lo dificulta una inducción formal.

La capacitación sobre la operación es de manera empírica, el personal con mayor tiempo dentro de la institución instruye al personal de nuevo ingreso, pero no se documenta dicha actividad en un registro. Además no se incluyen los equipos de trabajo en un plan de capacitación anual.

Por lo antes mencionado, se enuncian las siguientes preguntas orientativas:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la División de Registro Veterinario con los requisitos normativos en Calidad y Salud y Seguridad en el Trabajo?
- ¿Se ha establecido un sistema de medición para evaluar el desempeño de los procesos de la División de Registro Veterinario?
- ¿Está identificada la secuencia e interacción de los procesos ejecutados por la División con otras áreas con el objetivo de planificar las actividades del personal?
- ¿Tienen los procesos definidos cuales son los factores que pueden afectar el cumplimiento de los resultados previstos?

Es por estas razones que deben buscarse alternativas de solución para esta División que es clave para la entidad gubernamental y para la comercialización del país. El resultado deber ser la mejora en la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.

Esto representará una mejora en los procesos, uso óptimo de los recursos, logro coherente y fiable de los objetivos, satisfacción de los usuarios y promueve la confianza entre las partes interesadas de la organización.

### 1.3.2 Definición (formulación) del problema

Con la finalidad de realizar la investigación adecuadamente se estructura el problema de forma que permita identificar las variables inmersas dentro de la problemática descrita en la División de Registro Veterinario. El planteamiento del problema se realiza a partir del contexto y los aspectos más relevantes, por lo que se presenta la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo gestionar los servicios de la División de Registro Veterinario, con la finalidad de lograr la eficiencia en sus procesos y la seguridad de sus colaboradores?

### 1.3.3 Sistematización (problematización) del problema

Para la comprensión del problema de investigación en la División de Registro Veterinario, se realizó la sistematización de dónde se señala lo siguiente:

- 1) ¿Qué nivel de cumplimiento existe con relación a Calidad NTS ISO 9001:2015 y SST NTS ISO 45001: 2018 de acuerdo con el sistema de calidad actual y los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo?
- 2) ¿Cómo se evalúa el desempeño de los procesos de Registro Veterinario para dar cumplimiento a los servicios proporcionados?
- 3) ¿Cuáles de las áreas con las que interacciona la División se pueden definir como de operación, estratégicos y de apoyo?
- 4) ¿Cómo puede contribuir el diseño del SIG para la identificación de los riesgos y oportunidades relacionados con los servicios de la División?

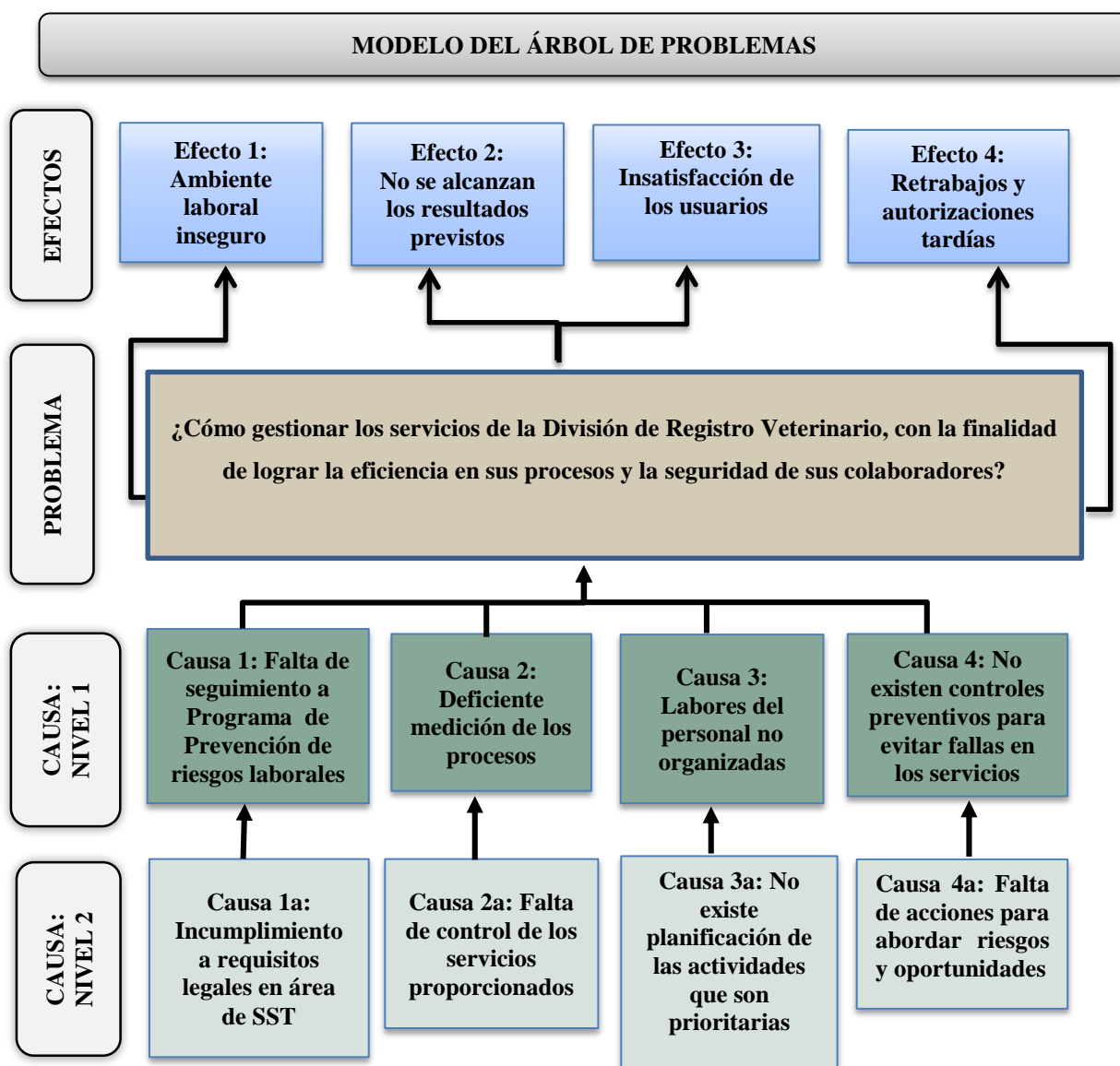
### 1.3.4 Matriz diagnóstica del planteamiento del problema

Es así como se desarrolla una matriz metodológica que integra secuencialmente el diagnóstico preliminar de la problemática a nivel descriptivo de la División de Registro Veterinario.

Por lo tanto la matriz describe cual es la situación actual, por qué está ocurriendo (síntomas y *causas*) y qué es lo que esto está ocasionando (*efectos o consecuencias*), y luego identifica situaciones futuras al sostenerse la problemática (pronóstico). Permite una presentación de alternativas a superar, la situación actual (control al pronóstico), formulación y sistematización del problema, lo anterior se desarrolla en el **Apéndice 2**.

De forma gráfica se utiliza el método del *Árbol de Problemas*, como una herramienta visual para identificar e integrar secuencialmente con mayor claridad la problemática central a investigar así como sus causas y efectos, representados en la **Figura 3**.

Figura 3. Árbol de Problemas de la investigación



**Fuente:** Elaboración propia

Toda investigación siempre tiene límites, para que un estudio sea efectivo debe establecer anticipadamente dónde, cuándo y hasta cuánto se investigará. Por lo tanto, si la situación bajo exploración está bien definida, se aumenta la posibilidad de no desviarse en la investigación y enfocarse en los aspectos pertinentes del estudio.

A continuación, se expone que el contenido del planteamiento del problema se pueden establecer los límites de la investigación en:

- Delimitación espacial o geográfica, indica el lugar o área geográfica dónde se realizará la investigación y de dónde se obtendrá la información primaria.
- Delimitación temporal, señala el periodo de tiempo de la procedencia de los datos.

### 1.3.5 Delimitación espacial o geográfica

El desarrollo del Trabajo de Graduación se realizó en las instalaciones del Ministerio de Agricultura y Ganadería ubicado en el departamento de La Libertad, Santa Tecla en Final 1ª. Avenida norte, 13 Calle Oriente y Avenida Manuel Gallardo. Considerando únicamente las actividades que se desarrollan en la sede de Santa Tecla, La Libertad. (Ver Figura 4)

Figura 4. Ministerio de Agricultura y Ganadería Sede Santa Tecla



Fuente: Recuperado de <https://www.mag.gob.sv/directorio/>

### 1.3.6 Delimitación temporal

Para el desarrollo del presente Trabajo de Graduación fueron considerados los documentos de Calidad y SST del período de enero a diciembre del año 2020. Y la investigación se realizó en el transcurso de los meses de julio a diciembre del mismo año.

## 1.4 Objetivos.

Los objetivos contienen todos los elementos pertinentes para orientar el Trabajo de Graduación, por ello es una etapa ineludible del proceso investigativo. Proceden de una lógica similar a las preguntas de investigación, en tal sentido expresan lo que se espera de los resultados.

Por ello es fundamental considerar el tipo de estudio que se requiere para alcanzarlos, cómo conseguirlos y con qué instrumentos se obtendrá la información. Por consecuencia identifican el tipo de resultados que se desea lograr.

Además, orientan la formulación de la hipótesis, la definición de variables e indicadores del estudio. Por lo anterior, existe una coherencia entre el objeto de la investigación y el problema planteado, las actividades realizadas sirven para cumplir con los objetivos y esto contribuye alcanzar la finalidad del estudio.

#### 1.4.1 Objetivo general

Está relacionado al problema de investigación. Tiene como fin proporcionar una respuesta deseada como resultado de la investigación. Por lo que se plantea:

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, aplicable a la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

#### 1.4.2 Objetivos específicos

Se refieren a situaciones particulares que inciden o forman parte de situaciones propias de los objetivos generales. Están relacionados con el alcance y propósito del estudio, constituyen la guía del estudio de investigación. Los objetivos propuestos se refieren a lo que se desea conocer, explorar, determinar y demostrar durante la investigación. Son las guías del estudio, señalan lo que se aspira en la investigación. Proceden de una lógica similar a las preguntas de investigación; existe una relación funcional entre la formulación del problema y las hipótesis.

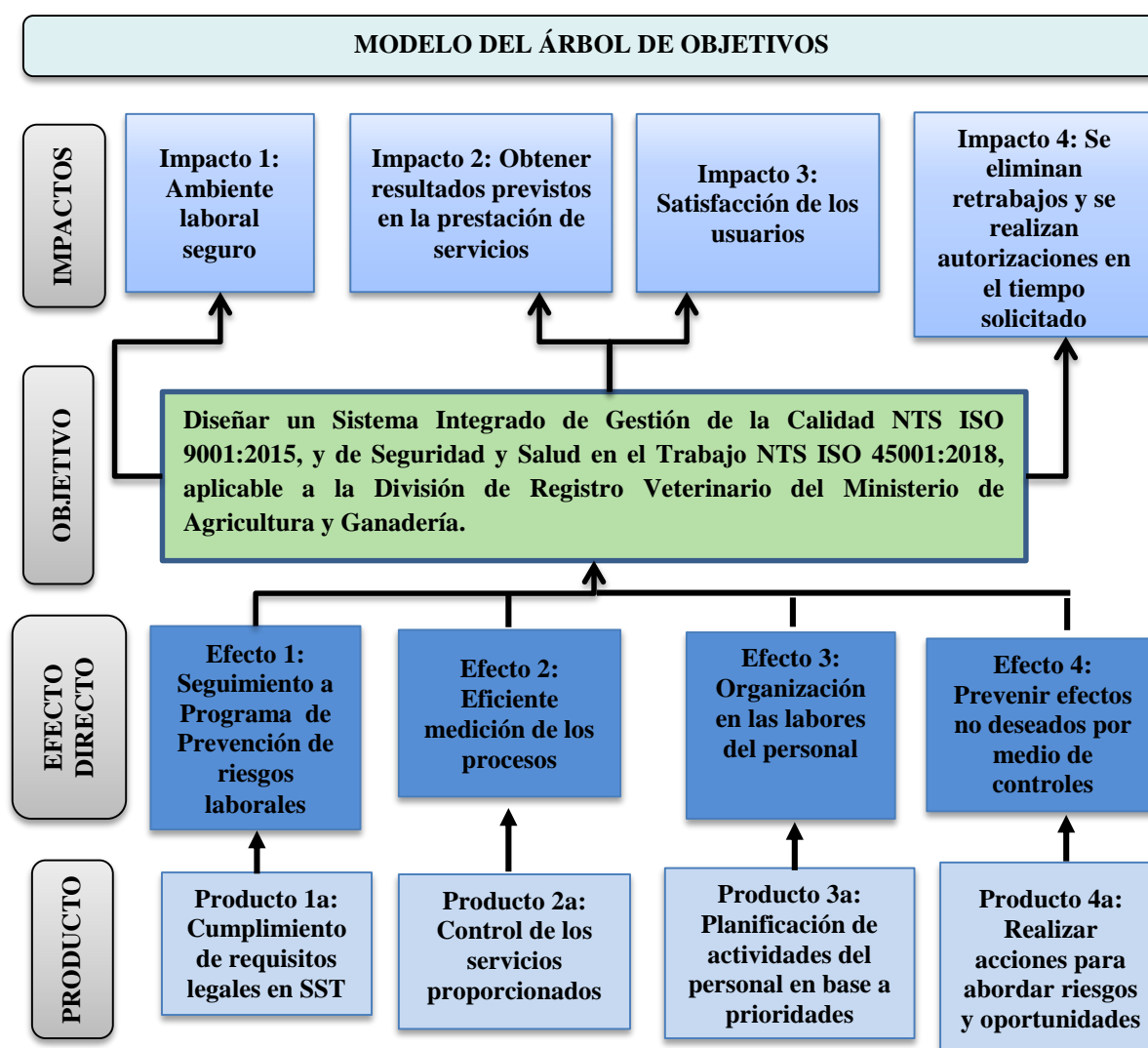
Al objetivo general redactado es necesario formular los objetivos específicos. En aplicación a la Norma de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018 en la División de Registro Veterinario, se propone:

- 1) Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos normativos en Calidad según NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 en relación con el sistema de calidad actual y los requisitos legales referidos a SST.
- 2) Elaborar una propuesta de sistema de medición a través de indicadores de desempeño para evaluar el cumplimiento de los servicios de la División.

- 3) Realizar la identificación y caracterización de los procesos estratégicos, claves y de apoyo de la División de Registro Veterinario.
- 4) Diseñar una propuesta metodológica para documentar los riesgos y oportunidades para la División de Registro Veterinario.

Con la finalidad de visualizar a detalle la relación de la problemática, el cual se convierte en el objetivo general y su descomposición en objetivos más concretos, el *Árbol de Objetivos* representa de manera gráfica, en la **Figura 5**, la correlación entre ellos.

Figura 5. Árbol de objetivos para la División de Registro Veterinario



Fuente: Elaboración propia

## 1.5 Justificación

El enfoque que la administración pública posee es la prestación de servicios al ciudadano y las partes interesadas sin renunciar a la calidad; para el caso de la División de Registro Veterinario la finalidad es realizar sus actividades y optimizar los recursos, lo cual es un punto crítico en la gestión. Por esta razón el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo busca las herramientas para afrontar estos retos. En tal sentido el Sistema de Gestión de Calidad basado en NTS ISO 9001:2015 proporcionará un fundamento sólido para el cumplimiento de una serie de requisitos que contribuirán a la satisfacción del usuario.

Es así que la adopción de esta Norma Internacional le puede ayudar a la organización a mejorar su desempeño global, renovando los procesos integrantes, tanto a nivel administrativo como de cualquier otra tipología facilitando la toma de decisiones. Al respecto se incorpora de esta forma la simplificación en la realización de los procesos de la División de Registro Veterinario, reduciendo la duplicidad y disminuyendo el tiempo de espera de los beneficiarios.

Así pues, la perspectiva de calidad en los servicios es aceptable por los ciudadanos como resultado de una mejora continua en los procesos organizacionales y trasciende a reconocimiento incluso a nivel internacional al renovar su expectativa. Otro cambio importante es el compromiso de los colaboradores para realizar sus actividades de forma organizada o planificada, haciendo los procesos continuos respondiendo oportunamente a las necesidades de las partes interesadas.

De la misma forma el desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores los expone a factores externos que pueden causar enfermedades y daños en su bienestar físico y mental, por lo que uno de los objetivos del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo NTS ISO 45001:2018 es permitir a la organización proporcionar lugares seguros y saludables, en tal sentido permite identificar y mitigar el riesgo para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Para ello es significativo que la organización tome medidas de protección y prevención eficaces que eliminen los peligros y minimicen los riesgos. Si las actividades son realizadas guiadas por un sistema de gestión de la SST permite gestionar sus riesgos, identificar acciones tempranas y así abordar las oportunidades de mejora, favoreciendo el desempeño de las actividades; de este modo ayuda a cumplir los requisitos de la legislación nacional.

Al respecto, los servicios proporcionados por la División incluyen una amplia gama de actividades de importancia en la economía del país, lo que obliga a tener un control en el cumplimiento de requisitos legales a nivel internacional y verificar la conformidad a los usuarios. Lo anterior apoyará a que su dirección estratégica se encuentre alineada con los objetivos propuestos y la planificación en el logro de los planes de mejora del sistema. Esto implica realizar una orientación de forma que se trabaje con procesos definidos, eficientes y que se mejore el flujo de la información en todas las etapas de los servicios especializados.

En este sentido se pretende definir un liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección en el establecimiento de una política y objetivos integrados apropiados al contexto de la División de Registro Veterinario. Así como asegurar los recursos necesarios y una comunicación efectiva para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.

Por consiguiente, el presente Trabajo de graduación proporciona a la División de Registro Veterinario, metodologías de gestión en Calidad y SST, a través del diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en las Normas Internacionales antes mencionadas.

De modo similar permitirá la mejora de la ejecución y la integración de todos los procesos, esto ayuda a optimizar la prestación de servicios, garantiza los resultados y consigue alcanzar la satisfacción del cliente. Es beneficioso para la institución porque como lo enuncia (Asociación Española de Normalización y Certificación. 2005. UNE 66177:2005. p.4.) “Permitirá gestionar eficazmente sus sistemas haciéndolos compatibles entre sí, permitiendo tener objetivos alineados frente a una visión globalizada”

#### 1.6 Formulación de hipótesis (aseveraciones)

Según Vara Horna, A. (2010: p.144), expone que: “Las hipótesis son explicaciones tentativas, oraciones afirmativas que responden a los objetivos y preguntas de investigación. Las hipótesis proponen "tentativamente" las respuestas a las preguntas del problema. La relación entre ambas (preguntas-hipótesis) es directa e íntima”

Toda investigación responde al planteamiento del problema, las hipótesis o supuestos son sus respuestas tentativas porque la relación que se proponga sobre las variables debe ser sometida a comprobación empírica, esto hace que su formulación oriente la selección del diseño del estudio.

Por lo general, las hipótesis guían hacia una dirección concreta y se usan cuando la investigación es cuantitativa (se miden estadísticamente); en cambio los supuestos se emplean en un enfoque cualitativo, permiten que la investigación sea abierta (se argumentan empíricamente a problemas específicos). Las hipótesis son la nueva propuesta de solución que implica riesgo, pero que llevará a una innovación que creará la diferencia. Por lo anterior y de acuerdo a las preguntas de investigación, así como los objetivos, se formulan las siguientes hipótesis.

### 1.7 Hipótesis (aseveración) General de la investigación

El desarrollo de la investigación se orienta por el siguiente enunciado:

Un diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, gestionará los servicios de la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería, para lograr la eficiencia en sus procesos y la seguridad de sus colaboradores.

#### 1.7.1 Hipótesis (aseveraciones) particulares

En relación con las interrogantes formuladas en el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación se establecen las siguientes aseveraciones:

- 1) El nivel de cumplimiento de la División de Registro Veterinario en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos legales en SST, es mayor o igual al 70%.
- 2) La medición actual del nivel de cumplimiento en la prestación de servicios especializados de la División de Registro Veterinario no está relacionada con la aplicación de indicadores de desempeño.
- 3) El flujo de trabajo de los técnicos no está relacionado con la identificación, secuencia e interacción de los procesos estratégicos, claves y de apoyo en la División de Registro Veterinario.
- 4) La identificación de los procesos deficientes y la visualización de las oportunidades donde se pueden aplicar mejores prácticas en los servicios y las condiciones actuales de seguridad y salud en el trabajo en la División de Registro Veterinario no está documentado. .

## 1.8 Variables e indicadores de investigación

En las hipótesis o supuestos hay implícita una relación no necesariamente causa-efecto entre dos elementos llamados variables, atributos que se miden estadísticamente (hipótesis) o se argumentan cualitativamente (supuestos). Las variables se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación, pueden ser realizadas desde diferentes perspectivas. Rojas Soriano (2013). Define variable como “una característica, atributo, propiedad o cualidad que: pueden darse en los individuos grupos o sociedades, presentarse en matices o modalidades diferentes o magnitudes o medidas distintas” (p.183).

Se le llama variable independiente (denominado variable x: síntomas) son explicativas que presume que los cambios en sus valores causan cambios en los valores de otra variable denominada variables dependientes (expresada variable y: causas).

En la **Tabla 1**, se definen las variables y se conceptualizará en el **Apéndice 3**, se especifican sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición en términos de la cantidad o cualidad.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN					
Macrovariables		Microvariables		Indicadores	Medición (Cualitativa o cuantitativa)
Y <sub>1</sub>	<i>Sistema Integrado de Gestión</i>	X <sub>1</sub>	Requisitos Normativos de Calidad y requisitos legales en SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de Calidad según NTS ISO 9001:2015 mayor o igual al 70%.</li> <li>Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales de SST mayor o igual al 70%.</li> </ul>	Cuantitativa
		X <sub>2</sub>	Desempeño de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de indicadores documentados por proceso.</li> </ul>	Cuantitativa
		X <sub>3</sub>	Interrelación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Categorización de procesos vinculantes identificados.</li> </ul>	Cualitativa
		X <sub>4</sub>	Riesgos y oportunidades de la DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de riesgos y oportunidades para la DRV.</li> </ul>	Cuantitativa

Fuente: Elaboración propia

## 1.9 Matriz de consistencia marco referencial

La relación entre la situación problemática, los objetivos, hipótesis y la operacionalización de las variables atienden el principio de coherencia, esto se documenta de una forma secuencial en una matriz de consistencia. Ver **Apéndice 4**.

### 1.10 Fundamentos éticos

Tafur Portilla, R. & Izaguirre Sotomayor, M. (2016: p.126), define los asuntos éticos como: “El conjunto de aspectos éticos que comprometen al investigador cuando realiza una investigación, que son estudiados por la disciplina de la ética”.

Es por este motivo que al realizar el Trabajo de Graduación y su ejecución la información recolectada, así como la resultante reflexiona sobre los principios éticos. En consecuencia, permite otorgar a los interesados la satisfacción y confianza de estar frente a un trabajo de graduación que se ha desarrollado con profesionalismo y dedicación. A continuación, se describen en los siguientes apartados.

#### 1.10.1 Originalidad del estudio y exigencia crítica

En las investigaciones un asunto ético, es la originalidad del estudio, la que es entendida cuando tiene novedad, sea por el objeto que estudia, la técnica que sigue, el instrumento que utiliza o la población que se investiga.

La crítica como exigencia ética significa que el estudio que se propone facilita superar una situación anterior o por lo menos se intenta contribuir en la solución de problemas. Este documento de investigación y los futuros, relacionados al proceso, se enfocará en un tema ya existente, pero que su originalidad radica en las fuentes primarias y el objeto de estudio; además, se considera un tema de interés para las entidades gubernamentales prestadoras de servicios como el MAG, en la División de Registro Veterinario, por lo tanto, es una guía para la implementación y mejora hacia otras divisiones congéneres.

#### 1.10.2 Propiedad intelectual

El derecho de autor es otro asunto ético que todo investigador debe considerar. Lo que investigó otro autor es de su propiedad y debe respetarse, permite al titular gozar de los beneficios que derivan de su trabajo y de la inversión realizada para crear los diferentes documentos.

Es fundamental hacer énfasis que durante el desarrollo de la investigación se respetaron los derechos de los autores consultados quienes serán citados adecuadamente para evitar mal uso de la propiedad ajena e irrespetar el mérito de quienes realizaron investigaciones previas.

### 1.10.3 Consentimiento informado de resultados investigativos

El progreso enfocado para el desarrollo del Trabajo de Graduación estuvo fundamentado con la ética profesional por el tipo de información que se utilizó, en consecuencia, es del conocimiento del sujeto de estudio que la documentación resultante, será de dominio público; es decir, que se encontrará como una fuente de consulta bibliográfica y referente para futuras investigaciones asociadas al tema y la institución, por lo tanto el documento final estará disponible en la Universidad de El Salvador. Por consiguiente, se solicitó a las autoridades del MAG la aprobación para compartir la información. **Ver Anexo 1**

### 1.11 Viabilidad del trabajo de graduación

Un proyecto de investigación es viable cuando, por sus circunstancias (tiempo, lugar, procedimiento, capacidad y recursos) tiene probabilidades de realizarse. Como requisito para la presentación y aprobación del presente Trabajo de Graduación se detalla la viabilidad bajo diferentes enfoques y se debe estar de acuerdo con el tiempo planificado para la elaboración del Trabajo de Graduación.

#### 1.11.1 Viabilidad técnica

Como maestrante egresada de la MASIG se hace del conocimiento y se expresa el compromiso de las responsabilidades adquiridas en el proceso del Trabajo de graduación (**ver Apéndice 5**) de la misma manera se manifiesta que se cuenta con las habilidades, conocimientos técnicos para desarrollar el tema de investigación planteado en el presente Trabajo de Graduación. Se establece el cumplimiento de seguir con la metodología y presentación adecuada a los lineamientos solicitados por parte de la Coordinación MASIG.

#### 1.11.2 Viabilidad del consentimiento informado sujeto de estudio

Durante el desarrollo del Trabajo de Graduación se obtuvo la aprobación del sujeto de estudio quien estuvo en la disposición de proporcionar la información, documentación pertinente y acceso a las diferentes áreas relacionadas con la investigación.

En ese sentido, la División de Registro Veterinario de la Dirección General de Ganadería expresa su consentimiento y aprobación para que la información resultante pueda ser compartida y consultada a través de la Biblioteca en la Universidad de El Salvador, como lo describe la carta de aprobación entregada por las autoridades respectivas. **(Ver Anexo 2)**

### 1.11.3 Viabilidad metodológica

En este apartado se enuncia que el Trabajo de Graduación, Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018; aplicable a la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Santa Tecla, cumple los lineamientos metodológicos y presenta coherencia en relación al problema planteado. En igual forma se considera viable en el costo para su desarrollo; también se expresa que la MASIG previamente evaluado la conformidad de lo anterior expresado, otorga el consentimiento a través de una carta donde se hace referencia a la viabilidad metodológica del presente Trabajo de Graduación.

### 1.12 Dificultades y limitaciones (preliminares)

La investigación en la exploración de problema y el análisis de posibles soluciones, como en la búsqueda de oportunidades y mejoras deja al descubierto algunas dificultades y limitaciones en las diferentes etapas.

En cuanto a las dificultades y limitaciones para el desarrollo del Anteproyecto se puede mencionar:

- Al principio no se contaba con un proceso definido para desarrollar la investigación, debido a que las autoridades del MAG no tenían un consenso sobre la delimitación del proceso que sería objeto de estudio, lo cual se convirtió en un obstáculo.
- Otro aspecto fue el número limitado de trabajos de investigación concerniente al sujeto de estudio y al tema de investigación en el país.
- Una vez planteada la problemática, se presentó dificultades en la redacción de la pregunta de investigación, debido a que debía ser clara y concreta, además de conducir a la sistematización para el desarrollo de las siguientes etapas.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Introducción

El marco teórico es conocido en el ámbito académico como estado de los conocimientos, inscribe el problema a investigar dentro del conjunto de variables, conceptos, hipótesis y teorías desarrolladas por otros investigadores sobre el tema. La revisión y el análisis crítico de la información obtenida en la consulta bibliográfica o de literatura, para conformar los distintos marcos, orientan al investigador en la formulación del problema, objetivos, y a seleccionar las técnicas y elementos que empleará en el diseño de la investigación que fundamenta el trabajo de graduación, se introduce a continuación, a lo que fundamenta el marco teórico.

### 2.2 Marco de antecedentes

Los Sistemas de Gestión tienen importancia y relevancia en las organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional, para el año 2022, cerca de 1,265,216 organizaciones a nivel mundial se certificaron en ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, siendo la de mayor demanda y en tercer lugar la ISO 45001:2018. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos para la orientación y su uso, con 397,339 certificaciones. Recuperado de <https://www.iso.org/the-iso-survey.html> ISO Survey of Management System Standard Certifications – Explanatory Note 2022.

Por esta razón los trabajos de investigación relacionados al diseño e implementación de la norma ISO 9001:2015, son los más estudiados. En cambio, las ISO 45001:2018, son más escasos, se puede argumentar este punto, por el tiempo de su publicación y vigencia, aunque su antecesor la OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) posee un largo recorrido en diversas organizaciones. Por lo que el enfoque de la investigación está relacionado con entidades gubernamentales, aún y cuando son vistos desde perspectivas normativas individuales, es decir, desde la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

En la actualidad las organizaciones abordan los sistemas de gestión para sus áreas mediante la aplicación de Normativas nacionales y/o internacionales reconocidas, en conformidad con su funcionamiento y enfoque en la permanencia del mercado. En este ámbito las normas de mayor aplicación son la norma ISO 9001:2015 en Gestión de Calidad y para la Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo la norma ISO 45001:2018.

### 2.2.1 Antecedentes Internacionales

En lo referente a la implementación de los sistemas de gestión en *Latinoamérica*, según estudio de (Cruz, Sarmiento & Sáenz 2018 p. 21-24) sobre Metodología para la Integración de la Gestión en las Entidades Públicas Colombianas, documenta como se han realizado la implementación de los sistemas de gestión en los diferentes países a nivel gubernamental. Los países adoptan sistemas de gestión a partir de modelos técnicos, pero existe semejanza entre los requisitos de las normas ISO con los implementados por el Estado.

En países como *México* y *Argentina* las entidades gubernamentales se certifican en Normas ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, como una forma de mejorar sus prácticas de servicios y productos. Actualmente en el Estado de Puebla solo están obligados a certificarse los Institutos Tecnológicos Educativos con la Norma ISO 9001:2015 para cumplir procesos de licitación y de contratación. En el caso de *Ecuador*, se emitió la Norma técnica para la certificación de la calidad del servicio de las instituciones públicas, con el objetivo de establecer los estándares para la evaluación y control de la calidad del servicio y el procedimiento para la emisión de la certificación de calidad de las instituciones públicas.

A pesar de que *Chile* no posee un sistema de evaluación de la gestión pública en sistemas integrados de gestión, si posee un conjunto de instrumentos que operan en la administración como programas de evaluación gubernamentales, programas de mejoramiento de gestión que se realizan a nivel macro en los ministerios en cuanto a políticas y programas públicos; a nivel micro en los servicios públicos y aplicado a los funcionarios en el aspecto de su desempeño.

En el caso de *Perú* las entidades estatales reflejan un deficiente diseño de la estructura organizacional, en las entidades de gobierno no se identifica que los objetivos establecidos como resultado del planteamiento estratégico-operativo son acordes con sus funciones. La causa es que fueron diseñadas bajo un modelo de gestión funcional, con estructuras jerárquicas sin claridad en los procesos que deben realizar. Para *Colombia* la constitución política establece la existencia de un control interno aplicable a todas las entidades públicas, las cuales tienen la obligatoriedad de diseñar y aplicar procedimientos de control interno, siendo esta una herramienta de gestión sistemática para evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción de las partes interesadas.

Este sistema de gestión no incluye la integración con normas internacionales como ISO, por lo que su implementación se limita al cumplimiento de requisitos mínimos los cuales no garantizan la sostenibilidad de los sistemas con el tiempo.

El trabajo de investigación de (Cruz, Sarmiento & Sáenz 2018) concluye que, al realizar un análisis de la correspondencia de las referencias ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, se pudo entender que la similitud estructural de los estándares, de acuerdo con la estructura de alto nivel, facilita mucho su comparación e integración. Aunque se trata de normas con diferentes áreas de actividad, tienen varios requisitos comunes que permiten un enfoque integrado de los procesos de gestión de la calidad y la seguridad. Los requerimientos específicos de cada norma cumplen con las principales características de la gestión de la calidad o seguridad, y se enfatiza la importancia del enfoque al cliente, la retroalimentación, la satisfacción y relevancia de los aspectos operativos en la ISO 9001:2015, en vista de destacar una mayor importancia de la consulta y participación de los trabajadores en la ISO 45001:2018. Con este análisis se logró demostrar que la implementación de un sistema de gestión de seguridad en un servicio que ya está certificado por ISO 9001:2015 es más simplificada y consistente que en servicios que no están certificados con ningún tipo de normativa internacional.

El trabajo de (Villacorta y Escobar, 2019) en referencia a la ISO 9001:2015, menciona lo siguiente, “la implementación del sistema de gestión de calidad constituirá una herramienta para la mejora continua del Proceso de Pago de Obligaciones y Transferencias, traducándose en una inversión a largo plazo”. El punto inicial para su implementación es gestionar y documentar el proceso para tomar las medidas necesarias que permitan su optimización.

### 2.2.2 Antecedentes Nacionales

Relacionado a lo anterior, en *El Salvador* se han realizado trabajos de investigación sobre diseños de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y Seguridad en el Trabajo en el ámbito gubernamental, tal es el caso del “Diseño de un Sistema Integrado según NTS ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad y NTS ISO 45001:2018 de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; para el Servicio de Normas Técnicas del Organismo Salvadoreño de Normalización” (Romero de Ulloa, Rosales Padilla. Mayo 2020). El documento incluye los resultados de la investigación realizada con datos de las condiciones de la organización, el nivel de cumplimiento ante las normativas antes mencionadas y las propuestas de solución.

Además, se identifica las diferencias entre las condiciones actuales de SST y la legislación aplicable; la institución gubernamental tiene implementado el sistema de gestión de calidad según NTS ISO 9001:2008 por lo que parte de las propuestas de acción es actualizar a la versión vigente en el servicio de normas técnicas y de realizarse les dotaría de una ventaja estratégica y como consecuencia el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Otra investigación realizada es el “Diseño de un Sistema Integrado según NTS ISO 9001:2015 Gestión de Calidad y NTS ISO 45001:2018 Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el Servicio de Información de la Biblioteca Nacional de El Salvador” (Paz de Alvarado, Paz de Ramos. Octubre 2020). Este documento identifica en su etapa de diagnóstico la inexistencia de un sistema de gestión establecido en base a normativas internacionales, sino que sus actividades están coordinadas de acuerdo a una planeación estratégicas de metas y objetivos adecuadas a las necesidades de las partes interesadas. Por lo tanto, propone una serie de acciones para responder a las deficiencias encontradas durante el estudio y en línea con el cumplimiento de los requisitos legales relacionados a la Salud y Seguridad en el Trabajo de los colaboradores.

De manera que evaluar el estado actual de la División de Registro Veterinario del MAG, en relación a la calidad de servicio proporcionado, como entidad gubernamental y la condición en seguridad y salud en el trabajo, para los colaboradores, es importante; los resultados a presentar ayudarán al cumplimiento de la normativas aplicables al trabajo de graduación.

### 2.3 Marco conceptual

Se definen algunos conceptos básicos para la comprensión y que son involucrados en las variables de investigación. Para el desarrollo se definirán términos comprendidos en la NTS ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad, NTS ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, UNE 66175:2003 y bibliografía consultada.

- a) **Indicador:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad (UNE 66175:2003, p. 5)
- b) **Mapa de procesos:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto y son de vital importancia en la organización y que es representada gráficamente.

- c) **Oportunidad:** Circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden llevar a la mejora del desempeño de un sistema de gestión. (NTS ISO 45001:2018, p. 6)
- d) **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (NTS ISO 9000:2015, p. 17) El resultado de la decisión o actividad puede proporcionar algún beneficio o perjuicio.
- e) **Requisitos de Calidad:** Expectativa establecida por la organización o las partes interesadas relativo a la calidad (NTS ISO 9000:2015, p. 23).
- f) **Requisitos legales:** Leyes, reglamentos o acuerdos colectivos que una organización debe cumplir. (NTS ISO 45001:2018, p. 3)
- g) **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. (NTS ISO 9000:2015, p. 25). Puede ser positivo o negativo; con frecuencia se refiere a la probabilidad de que ocurra una serie de eventos potenciales y sus consecuencias.
- h) **Riesgo para la Seguridad y Salud en el Trabajo:** Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones (NTS ISO 45001:2018, p. 6).

## 2.4 Marco de teoría fundamental

Se refiere al conjunto de planteamientos teóricos, directamente relacionados con la realidad a investigar, por lo que se convierte en un elemento indispensable del marco teórico y de la investigación. Se detallan cada uno de los elementos esenciales de la teoría, de tal manera que la formulación del problema y su solución represente una deducción lógica. A continuación, se detalla la teoría que sustenta la investigación.

### 2.4.1 Sistema

Se define como “conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan” (Norma Técnica Salvadoreña ISO 9000:2015, 2015, p. 17), esta interacción funciona como un todo y cumple un objetivo determinado; asignar características definidas a un sistema como las que enumera (Calso Morales y Pardo Álvarez, 2018, p. 18):

1. Cada elemento individual que se encuentra agrupado e interrelacionado dentro del sistema actúa como un todo.

2. La manera en que se dispone cada uno de los elementos que lo conforman.
3. Si se modifica sumando o restando elementos el sistema cambiará.
4. No podrán dividirse, debido a que podrían dejar de funcionar o hacerlo de manera defectuosa o con un comportamiento distinto al previsto.
5. Deben analizarse desde su estructura global, no desde cada una de sus partes, puesto que su comportamiento es el resultado de la sumatoria de las características y propiedades intrínsecas que lo componen.
6. Las salidas de cada uno de los elementos que conforman al sistema pueden ser insumo para otro elemento, interconectándose en una red de resultados.

Las organizaciones están llamadas a comprender el contexto interno y externo con el objetivo de identificar cuáles son las expectativas de las partes interesadas.

#### 2.4.2 Sistema de Gestión y sus enfoques teóricos

Según las Normas Internacionales de sistemas de gestión ISO, la base para su enfoque se fundamenta en el concepto de planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), de manera que los procesos se conciben con detalles, se ejecutan de manera controlada, se revisa el desempeño y el resultado final será siempre la aplicación de mejoras. Es así como las organizaciones garantizan que se implemente un sistema de gestión de manera lógica, asegurando que se cuentan con recursos, se gestionen adecuadamente por etapas para alcanzar la mejora de forma fluida y constante e incluso lograr su propia supervivencia.

Esta herramienta fue presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense Edward Deming; tras varias décadas de uso, este sistema se encuentra vigente y ha sido adoptado por la familia de normas ISO, debido a su comprobada eficacia para reducir costos y optimizar la productividad. Además, los beneficios pueden ser incrementados de manera progresiva y constante, por lo tanto son sostenibles en el tiempo. Por lo que debe concebirse como un ciclo, debido a que puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión como un todo.

Cada etapa del ciclo está relacionada con los capítulos de las normativas internacionales ISO 9001 e ISO 45001, a continuación, se describen brevemente:

- 1) **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” (NTS ISO 9001:2015, p. 10). Las organizaciones deben planificar teniendo en consideración el contexto, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas.

Para el caso de la normativa en SST se aplica en “determinar y evaluar los riesgos para la SST, las oportunidades para la SST y otros riesgos y otras oportunidades, establecer los objetivos de la SST y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política” (NTS ISO 45001:2018, p. viii).

En esta etapa se deben trazar los planes que permitan mejorar la salud y la seguridad de los trabajadores, definiendo qué se está haciendo de manera incorrecta para corregir.

- 2) **Hacer**, “implementar lo planificado” (NTS ISO 9001:2015, p. 10). Es decir, llevar a cabo las medidas que se han planificado, incluye realizar la recolección de datos y la información necesaria para hacer seguimiento y evaluar al proceso.
- 3) **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” (NTS ISO 9001:2015, p. 10). Es necesario que las organizaciones realicen el seguimiento y la medición de los procesos en los servicios o productos resultantes de sus políticas, objetivos o requisitos de las partes interesadas e informar sobre los resultados, por eso la normativa de SST lo define como “hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST, e informar sobre los resultados” (NTS ISO 45001:2018, p. viii).
- 4) **Actuar**, “tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario” NTS ISO 9001:2015, p. 10). Indica que la empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción que sea necesaria para cumplir los requisitos del cliente; esto puede incluir mejoras en los servicios, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados. En esta fase del ciclo se determinan las acciones correctivas y preventivas del sistema de gestión, para SST implica mejorar continuamente, acercarse al modelo ideal de cero accidentes fatales y mínimo posible de enfermedades laborales.

La norma (UNE 66177:2005, p. 14), recomienda el enfoque de proceso cuando afirma que “para la integración de sistemas de gestión es necesario partir de una buena identificación de los procesos de la organización y de sus interacciones”. En otras palabras, tienen que definirse adecuadamente los procesos y en especial, establecerlos en un mapa de proceso.

Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a “eventos potenciales” y “consecuencias” o a una combinación de estos (Almeida, 2017, p. 14), expresa lo siguiente:

Las normas de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiente ISO 14001:2018 y seguridad y salud ocupacional ISO 45001:2018, al ser las más implementadas, certificadas e integradas, recogen las mejores prácticas de gestión de organizaciones a nivel mundial, desde el momento de su creación y vigencia hasta las versiones actuales, que contemplan una estructura de alto nivel unificada y acordada, texto esencial idéntico, términos y definiciones esenciales comunes.

La descripción de los enfoques teóricos de los Sistemas de Gestión los encontraremos de forma resumida, en la **Tabla 2**.

Tabla 2. Enfoque teórico de los sistemas de gestión

ENFOQUES TEÓRICOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
PHVA	PROCESOS	RIESGOS
Proporciona un proceso iterativo e incremental, usado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Se puede aplicar a los sistemas de gestión de calidad, ambiente y de seguridad y salud ocupacional, así como a cada uno de sus elementos individuales y se puede describir, de manera general, de la siguiente manera.	Un proceso es: “conjunto de actividades relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”. Identificar los procesos ayuda a la organización a comprender mejor lo que hace y por qué lo hace y su adecuada gestión proporciona una mejora en los resultados obtenidos a todos los niveles.	En esencia, el enfoque basado en el riesgo consiste en considerar el sistema de gestión como una herramienta preventiva en sí misma, de manera que la planificación de todo el sistema, incluida la decisión de mantener o conservar información documentada, se fundamenta en un análisis de los riesgos existentes.

Fuente. Adaptado de Almeida Guzmán, M. (2017). p. 14 - 17.

#### 2.4.3 Estructura de Alto Nivel, Anexo SL

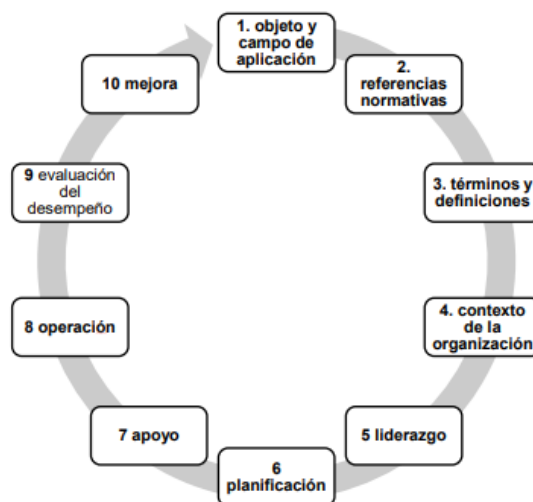
Cada comité técnico de la Organización Internacional de Normalización (ISO, International Organization for Standardization) formado por expertos desarrolló normas sin seguir directrices comunes, por lo que en el año 2006, se establecieron lineamientos para la redacción.

El resultado fue la publicación del Anexo SL para las futuras normas de los sistemas de gestión y la revisión de las ya existentes. La estructura de alto nivel es un elemento normativo para el desarrollo de normas incluido en las Directivas de ISO /IEC, Parte 1, suplemento consolidado de la ISO, 2012. El propósito es lograr consistencia y alineamiento de las normativas de los Sistemas de Gestión de la ISO por medio de la unificación de su estructura, textos y vocabulario fundamentales, independientemente de su ámbito de aplicación.

Para las organizaciones la estructura de alto nivel proporciona un marco general, este enfoque común permite elegir las normas específicas de la disciplina que desean incluir en el sistema integrado, fomenta el uso de un solo sistema de gestión integrado que puede cumplir los requisitos de varias normas a la vez, según (Álvarez, 2014).

Para (Rodríguez, Y. y Pedraza, X. 2017), la **Figura 6** muestra la estructura común en la que se dividen los apartados de requisitos citados.

Figura 6. Estructura de Alto Nivel



**Fuente.** Tomado de Rodríguez, Y. y Pedraza, X. (2017). *Aportes de la Estructura de Alto Nivel en la Gestión Integrada. Revista Global de Negocios.* (Vol. 5, No. 2). p.70

- 1) **Alcance**, describe objeto y campo de aplicación de la norma.
- 2) **Referencias normativas**, describe los fundamentos, vocabulario y proporciona una valiosa orientación.
- 3) **Términos y definiciones**, hace referencia a todos los términos y definiciones para su mejor comprensión.

- 4) **Contexto de la organización**, proporciona a una empresa la oportunidad de identificar y comprender los factores y partes de su entorno que apoyan. El punto de partida es identificar todos los problemas internos y externos que son relevantes y trascendentes para la organización
- 5) **Liderazgo**, consiste en el papel de la alta dirección, que es el grupo de personas que dirigen y controlan su organización al más alto nivel.
- 6) **Planificación**, se centra en cómo una organización planea acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, como se miden los objetivos de calidad y se planifican los cambios
- 7) **Apoyo**, se enfoca en obtener los recursos adecuados, las personas adecuadas. Incluye la infraestructura adecuada para cumplir con los objetivos.
- 8) **Operaciones**, establece la ejecución de los planes y procesos que permiten a una organización satisfacer las necesidades del cliente.  
Puede estar incluidas en el proceso de medición entre otros procesos.
- 9) **Evaluación del desempeño**, consiste en medir y evaluar el sistema de gestión para asegurar que éste es efectivo y que le ayuda a mejorar de manera continua a los procesos o servicios de la organización.
- 10) **Mejora**, requiere que se determinen e identifiquen las oportunidades para la mejora y realizar las acciones respectivas para la organización.

Es necesario tener claro que los apartados antes mencionados, tal como aparecen en las normas y guías publicadas después del año 2012, no se vuelve certificable por ser un anexo, sino que, las normativas que se rigen bajo esta estructura son las que se pueden certificar, además no todas las normativas son certificables, dicho esto, se tiene la ventaja de poder implementar la integración de los sistemas, entre los cuales los más comunes de integrar tenemos el sistema de gestión de la calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, de la energía, responsabilidad social corporativa, de riesgo, inocuidad alimentaria, continuidad del negocio y energía, laboratorios de ensayo y calibración entre otras.

La integración facilita la creación de una estructura documental común, evitando la duplicidad en registros de actividades para los requisitos comunes, sin descuidar aquellos documentos propios de la legislación vigente para Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente.

#### 2.4.4 Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

La Norma NTS ISO 9001:2015 es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta certificación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un Sistema de Gestión de la Calidad, tal como lo expone (Escobar, A., Sánchez, C. y Ventura, M., 2016)

La Norma ISO 9001:2015 no es una excepción, y por ello se puede percibir como un conjunto de recomendaciones o buenas prácticas, que “aplicada al sistema de gestión de cualquier organización, hacen que este sistema de gestión funcione de una manera más robusta en cuanto al desarrollo del negocio” (Calso Morales y Pardo Álvarez, 2018), en este sentido la norma aporta mejoras a las organizaciones, por mencionar las siguientes:

- 1) Involucra activamente a la Alta Dirección de las organizaciones para que direccionen de manera efectivas sus negocios.
- 2) Empoderamiento en la prevención, buscando evitar las no conformidades.
- 3) Organización, se ordena el funcionamiento según las directrices de la norma, como efecto la eficacia y la eficiencia en los procesos.
- 4) Satisfacción del cliente, que es percibido en los productos y servicios.
- 5) Conduce a la mejora continua, fomentan el progreso en todos los niveles en cumplimiento con los requisitos de la norma.

Para (Calso Morales y Pardo Álvarez, 2018, p.22), la ISO 9001:2015 “contribuye a que las cosas se hagan bien”; su efecto se evidencia en mejorar la satisfacción de los clientes y se garantiza la obtención de beneficios a mediano y largo plazo. Se convierte en una decisión estratégica para las empresas que puede ayudar a mejorar su desempeño. Además, incluye el desarrollo de un enfoque a procesos, la organización debe identificar las entradas y salidas esperadas.

El objetivo es definir y aplicar los métodos para asegurar que está operando correctamente, así como establecer las responsabilidades, abordar los riesgos y oportunidades; luego realizar la evaluación para implementar los cambios necesarios para la mejora.

#### 2.4.5 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018

La ISO 45001 permite a las organizaciones, en general, proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para los trabajadores, así como al resto de personas (proveedores, contratistas, vecinos, etc.) a través de un Sistema de Gestión de SST.

De este modo, su objetivo es “prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables” (Norma Técnica Salvadoreña ISO 45001:2018, 2018, p. vii)

Para (FREMAP, 2018. p. 5), la Norma ISO 45001:2018, “es la primera norma internacional que determina los requisitos básicos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo” y menciona que uno de los beneficios que aporta la implementación de la Norma ISO 45001:2018 a las organizaciones es mejorar la imagen de la empresa al demostrar, su responsabilidad y compromiso de seguridad y salud.

En diferentes partes del mundo y por diversos organismos, nace el interés de “establecer un marco normativo que permita mejorar la seguridad y salud en relación al entorno de trabajo y reducir sus riesgos”, según (Galvis, 2020), este nuevo enfoque permitió integrar la gestión organizacional con otros subsistemas como lo es la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los beneficios que aporta la implementación de la Norma ISO 45001 a las organizaciones son muchas, pero entre ellas las que se destacan son las siguientes: (FREMAP, 2018 p. 5-6)

- 1) Estructurar un modelo para facilitar al empresario el cumplimiento del deber de protección de los trabajadores.
- 2) Conseguir una mayor optimización en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- 3) Mejora continua de las condiciones de trabajo.
- 4) Integración con otros Sistemas de Gestión, fomentando la cultura preventiva.
- 5) Mejorar la imagen de la empresa al demostrar a sus partes interesadas, su responsabilidad y compromiso de seguridad y salud.
- 6) Asegurar que la gestión de salud y seguridad esté alineada con la dirección estratégica de la organización.

Su fundamento teórico está basado en la norma OHSAS 18001:2007: Serie de Evaluación de Seguridad y Salud Ocupacional, cuyo propósito de creación fue dar respuesta “a la demanda de los clientes por contar con una norma reconocida sobre Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, con base en la cual su sistema de gestión pueda ser evaluado y certificado, añadir valor a la empresa y generar ventaja competitiva”.

#### 2.4.6 Sistemas Integrados de Gestión

Las organizaciones tienen la necesidad de mejorar la eficacia y eficiencia en sus servicios o productos; por lo cual el uso del recurso de integración de sus Sistemas de Gestión de la Calidad, del ambiente, de la seguridad y salud ocupacional y de otro tipo, les permiten cumplir con los objetivos antes mencionados.

Tal como lo menciona (Almeida, 2017 p. 39), “el número de organizaciones que aplican una gestión integrada es muy inferior al de las organizaciones que utilizan varios de los sistemas” debido a que el proceso de integración ha tenido algunas dificultades que les han desanimado, por tanto algunas han decidido implementarlo de forma separada o escasamente integrada. Realizar el análisis de los aspectos que intervienen en la integración de los sistemas de gestión ayuda a comprender como los procesos interactúan y los diversos elementos que los conforman, en los cuales están inmersas las cuestiones externas e internas, para lograr un direccionamiento estratégico de la organización.

El mayor beneficio de la integración de los Sistemas de Gestión lo constituye la optimización de los procesos productivos al facilitar la incorporación de nuevas tecnologías, a partir de la toma de decisiones de inversión y el manejo de proyectos únicos. Este análisis permite comprender como funciona un sistema. Un segundo aspecto relevante lo constituye la reducción de reprocesos o repetición de productos y servicios por deficiencias en su uso especificado principalmente, lo que en términos generales se podría plantear como la optimización de la cadena de producción, frente a los riesgos de las variables asignadas en los procesos.

(Almeida, 2017 p.43), recalca que si bien actualmente la Estructura de Alto Nivel del Anexo SL, resulta especialmente útil para aquellas organizaciones que decidan operar un sistema integrado de gestión que satisfaga de manera simultánea los requisitos de dos o más normas internacionales, es importante revisar y analizar el método de integración.

A lo largo de los años los Sistemas de Gestión se venía llevando a cabo en las diferentes organizaciones a nivel mundial. Antes de la vigencia de la Estructura de Alto Nivel, no había un enfoque internacionalmente armonizado para la integración de los Sistemas de Gestión, mientras que en el ámbito de la normalización, se generaron numerosos modelos por instituciones específicas de cada país las cuales se describen en la **Tabla 3**.

Tabla 3. Modelos de Sistema Integrados de Gestión

MODELOS DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN		
Modelo	Nombre	País de Origen
Global SAI. AS/NZS 4581:1999	Integración del Sistema de Gestión - Orientación para empresas, gobiernos y organizaciones comunitarias. Australia: SAI Global; 1999.	Australia Nueva Zelanda
HB 10190:2001	Sistemas Integrados de Gestión: El marco (Serie de Sistemas Integrados de Gestión)	Gran Bretaña
PAS 99:2012	Gestión Integrada (con posibilidad de certificación)	Gran Bretaña
NTS (1996)	Normas de Gestión para Mejorar la Calidad de Productos y Servicios, Salud y Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente,	Noruega
DS 8001:2005	Sistemas de Gestión - Directivas sobre el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión	Dinamarca
UNE 66177:2005	Guía para la integración Sistemas de Gestión	España

**Fuente.** Almeida, M. (2017). Estudio de empresas ecuatorianas que han implementado sistemas de gestión basados en estándares internacionales. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Sede Ecuador. Pág. 44.

Pero también podemos mencionar dificultades al momento de integrar los Sistemas de Gestión se pueden agrupar en falta de recursos, complicaciones con la implementación y certificación respecto a las diferencias existentes en las normativas de los Sistemas de Gestión, dificultades internas de la organización referentes a las personas que trabajan con la información, así como respecto a su motivación y cultura organizacional. Respecto a las desventajas, “destacan las dificultades para encontrar denominadores comunes, la desaparición de la propia identidad de cada sistema de gestión y el temor a la pérdida de trabajos por la desalineación de los objetivos operacionales” (Almeida, 2017 p.39).

En este sentido las organizaciones deben gestionar un proyecto de integración alineado con un propósito claro y establecido, para ello la planificación de las acciones se basa en la política integral y los objetivos establecidos, teniendo presente y de manera continua el pensamiento basado en riesgos comprobando la eficacia de lo realizado y corrigiendo cuando puedan presentarse las desviaciones en los procesos.

## 2.5 Marco Legal

El marco legal presenta la normatividad que rige a la institución, determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma, facilitará la identificación de las actividades que realice a nivel operativo. Para la División de Registro Veterinario aplican los siguientes Reglamentos y Leyes en la **Tabla 4**.

Tabla 4. Reglamentos y Leyes aplicables a la División de Registro Veterinario

REGLAMENTOS Y LEYES			
Nombre	Breve descripción	Año de publicación	Emisor
Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (Decreto 86)	Establece los lineamientos referidos a la conformación y funcionamiento de estructuras de gestión, Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, así mismo incluye la formulación e implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y los registros documentales y notificaciones relativos a tales riesgos.	2000	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (Decreto 89)	Establece las condiciones de Seguridad e Higiene en que deben desarrollarse las labores, garantiza que los lugares de trabajo, las operaciones y procesos sean seguros y no entrañen riesgo para los trabajadores; con el objetivo de proteger la salud de los trabajadores.	2000	
Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (Decreto 254)	Reglamenta las condiciones que deben reunir los talleres, fábricas, locales, y todo lugar de trabajo. Establece los principios generales relativos a la prevención de riesgos ocupacionales, así como velar porque se adopten las medidas tendientes a proteger la vida, integridad corporal y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus labores.	2000	
Ley de Sanidad Vegetal y Animal (Decreto 524)	Tiene por objeto establecer las disposiciones fundamentales para la protección sanitaria de los vegetales y animales, la aplicación de esta Ley, deberán estar en armonía con la defensa de los recursos naturales, la protección al medio ambiente y la salud humana.	1995	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Reforma a la Ley de Sanidad Vegetal y Animal (Decreto 472)	Controla los insumos para uso agropecuario, así como el marco sancionatorio, en la Ley de Sanidad Vegetal y Animal.	2013	
Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 65.05.52:11 Productos Utilizados en Alimentación Animal y Establecimientos. Requisitos de Registro Sanitario y Control.	Establece las disposiciones de registro sanitario y control para: Los productos utilizados en alimentación animal, así como los establecimientos que elaboran, comercializan, reempacan o almacenan productos utilizados en alimentación animal.	2012	COMIECO-LXXI
Ley de la Corte de Cuenta de la Republica	Establece que la Corte de Cuentas de la República debe realizar la fiscalización técnica y legal de la Hacienda Pública en general, y supervisar la ejecución del presupuesto en particular.	2016	Corte de Cuentas

Fuente. Elaboración propia

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, RESULTADOS (DIAGNÓSTICO)**

### 3.1 Introducción

El fin esencial del marco metodológico es precisar, a través de un lenguaje claro y sencillo, los métodos, técnicas, estrategias, procedimientos e instrumentos utilizados por el investigador para argumentar las hipótesis y responder a las preguntas de investigación. Constituye el mapa que guía al investigador hasta el final de la ruta investigativa y encontrar información valiosa. Como lo relata Hernández Sampieri, R.H. *et al* (2018 p.148.): “El diseño de investigación es el mapa operativo. Representa el punto donde se conectan las fases conceptuales del proceso con la recolección y el análisis de los datos.”

En el presente capítulo se describen aspectos como el tipo de investigación, alcance, diseño y los métodos de investigación, también se establecen las unidades poblacionales y se determinó la muestra orientada o intencionada, asimismo se describen las fuentes, las técnicas, las herramientas, los instrumentos de investigación utilizados y el procedimiento de cómo se recolectaron los datos, a continuación, se describen cada una de estos apartados.

### 3.2 Tipo de investigación

Los procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican a un problema con el objetivo de conocer su resultado constituyen la investigación. La investigación tiene como propósito la resolución del problema en un contexto determinado es decir utilizar los conocimientos y aplicarlos para su resolución. Por la naturaleza que representa el sujeto de estudio la investigación fue aplicada con enfoque en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y Salud y Seguridad en el trabajo NTS ISO 45001:2018, esto permitió alcanzar un objetivo concreto, identificar problemas reales. Por esta razón su enfoque fue específico y delimitado a la División de Registro Veterinario para abordar los problemas planteados o descritos en el marco referencial. Su ruta fue no experimental.

### 3.3 Enfoque o ruta de la investigación

Debido a que se identificaron variables cuantitativas y cualitativas para la investigación se utilizó la ruta mixta, debido al planteamiento de la hipótesis y los objetivos trazados. La perspectiva del problema es más amplia debido a que se entrelazan las rutas de investigación.

Para entender los problemas identificados se utilizó de evidencia datos numéricos, verbales, textuales, visuales y simbólicos. El enfoque mixto, implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio.

La serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema permitió obtener una perspectiva más amplia y profunda del problema a resolver. Como lo define (Chen 2006, citado por Sampieri 2010 p.10) “Los métodos híbridos como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno” además señala que estos pueden ser compuestos de tal manera que la ruta mixta permita conservar sus estructuras y procedimientos originales.

### 3.4 Tipo de estudio

Debido al objetivo del trabajo de graduación y su enfoque, el alcance de la investigación fue:

- **Exploratorio:** A causa que durante la búsqueda de información bibliográfica se evidencio que hay pocos estudios previos relacionados con el problema de estudio. Esto significa que representó un enfoque nuevo en este tipo de investigaciones y permitió obtener información más completa y profunda.
- **Descriptivo:** Se procuró especificar las características de los procesos o cualquier otro fenómeno que se sometió al análisis. Se recolectaron datos sobre diversas variables o aspectos que formaron parte del problema a investigar en el sujeto de estudio.

Los resultados obtenidos fueron analizados de forma objetiva, el tipo de estudio permitió la identificación de las características propias del sujeto de estudio al describir comportamientos concretos, sobre qué o quienes se recolectaron los datos. Aún con el establecimiento de las hipótesis no existió un control directo sobre estas.

### 3.5 El método de investigación

El método es el medio para alcanzar el objetivo de estudio y probar (o argumentar) las hipótesis sobre la investigación, debe ser un procedimiento formulado de manera lógica. Para realizar la investigación se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

- **Observación:** Por medio de este método se percibirán ciertos rasgos existentes de la realidad, se realizará una valoración directa de la situación.

Debe planearse de manera sistemática para el logro de los objetivos de investigación.

- **Inductivo:** Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. Es un proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que se pueden aplicar a situaciones similares a la observada. De este modo, el argumento inductivo se sustenta en la generalización de propiedades comunes a casos ya observados. Para la investigación se tomó como referencia una situación específica de la División de Registro Veterinario para realizar un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación.
- **Deductivo:** Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares. El método deductivo permitió estudiar bibliográficamente problemas descritos en estudios similares que permitieron el análisis propio. Así, de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares.
- **Análisis y síntesis:** Con el fin de obtener conocimiento de la realidad se pudo dar inicio por la identificación de las partes que conforman el todo, partiendo de lo más simple e ir ascendiendo a lo más complejo lo que se conoce como síntesis.

Cada uno de estos métodos permitió adquirir y examinar toda la información necesaria para la elaboración del presente capítulo del trabajo de graduación.

### 3.6 Diseño metodológico

Tiene como fin establecer como se realizará la investigación, se debe diseñar la estrategia para obtener la información, detallar las actividades que permitirán alcanzar los objetivos del estudio y probar las hipótesis. El diseño metodológico que se realizó para la investigación es no experimental es decir que no hubo control de variables debido a que el interés es enunciar las características de aquello que se propuso estudiar. La creación del diseño metodológico permitió anticiparse a las incidencias durante la ejecución de la investigación, así controlar las acciones de acuerdo a los recursos disponibles.

Conviene señalar que, a pesar de haberse establecido hipótesis y variables, la investigación sobre el sujeto de estudio fue un diseño metodológico no experimental y respondió a un estudio descriptivo. El diseño metodológico a pesar de realizarse de forma flexible y tener una estructura general de investigación no siguió la rigurosidad “científica” de las investigaciones puras.

### 3.7 Determinación de población y muestra

Se definió la unidad de análisis y delimitación de la población de acuerdo con el planteamiento del problema, consistente con los objetivos de la investigación, posteriormente se seleccionó una muestra orientada a la investigación aplicada. Para su desarrollo, la unidad de análisis fue la División de Registro Veterinario de la Dirección General de Ganadería, en Santa Tecla.

En relación con la naturaleza de la investigación que fue aplicada, el tipo de muestreo fue no probabilístico intencional, por lo que la unidad muestral fue la misma población, conformada por todos los colaboradores de la División de Registro Veterinario. A continuación, se detallan los colaboradores que debido a su conocimiento, resultaron ser indispensables para alcanzar eficientemente los objetivos de la investigación. Ver **Tabla 5**.

Tabla 5. Unidades de análisis población y muestra

División de Registro Veterinario, Dirección General de Ganadería (MAG)	
Unidad de Análisis	Cantidad de personas por cargo
Dirección General de Ganadería	1 Director General de Ganadería
División de Desarrollo Institucional	1 Jefe de División de Desarrollo Institucional
Área de Bienestar Laboral	1 Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional
Coordinación de División de Registro Veterinario	1 Coordinadora de División de Registro Veterinario
Asistente de Coordinación	1 técnico
Registro y Fiscalización	2 técnicos
Procesos Veterinarios	2 técnicos
Visado de productos de importación y exportación	1 técnico

Fuente: Elaboración propia

### 3.8 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La información recolectada, para el desarrollo del Trabajo de Graduación, debe de provenir de fuentes confiables y objetivas, por ello se determinó el lugar donde se encuentra y la metodología que se utilizó para la recolección, a continuación, se describe cada uno de estos elementos y su estructura.

#### 3.8.1 Niveles de información del marco teórico

Para el desarrollo del marco teórico sobre la Integración de Sistemas de Gestión, se recurrió a las fuentes históricas, monografías, información estadística y detallar lo que se ha usado. Aquellos documentos que existen sobre el tema para efectuar el análisis del problema; también se cimentó en fuentes documentales, apoyo en información de campo, tanto para plantear el problema como para formular y buscar la comprobación de las hipótesis enunciadas.

Según Rojas Soriano (2013 falta pág.) hay tres niveles para construir una marco teórico, el primer nivel, implica el manejo de las teorías generales y los elementos teóricos particulares existentes sobre el problema; el segundo nivel, analiza la información empírica secundaria o indirecta proveniente de distintas fuentes y el tercer nivel maneja la información empírica primaria o directa obtenida mediante un acercamiento con la realidad, a través de guías de observación y de entrevista a informantes claves.

En el Trabajo de Graduación, los niveles para obtener la información pueden describirse así:

- **Primer nivel:** Se obtuvo de las normas que se aplicaron al sujeto de estudio, en específico de las normas NTS ISO 9001:2015. *Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos* y NTS ISO 45001:2018 *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.*
- **Segundo nivel:** Para obtener la información se revisaron trabajos de graduación referentes a Sistemas de Gestión aplicados tanto a nivel nacional como internacional.
- **Tercer nivel:** De marco teórico se recolectaron datos provenientes de información documentada y de personal clave de la División de Registro Veterinario para comprender el problema planteado.

La información empírica extraída de fuentes secundarias y primarias facilitó contextualizar de forma particular la información proveniente de actores claves.

### 3.8.2 Fuentes de Información

Para la realización del Diseño de un Sistema Integrado de Gestión se requiere amplia información, seleccionada y precisa, que provengan de fuentes con características similares. Para abordar el problema planteado, los objetivos que delimitan la investigación y confirmar las hipótesis, se utilizaron dos tipos de fuentes de información descritas a continuación:

- 1) **Fuentes primarias:** Con el objetivo de respaldar la veracidad de la información, se obtuvo mediante investigación de campo directamente en las instalaciones del Ministerio de Agricultura y Ganadería, en las oficinas de la División de Registro Veterinario, a través de entrevistas, *in situ* y de forma virtual; se realizaron clave de los diferentes niveles de la entidad y la observación directa como parte del diagnóstico previo sobre la integración de los Sistemas de Gestión en cuestión.
- 2) **Fuentes secundarias:** Con el propósito de que los datos a recopilar resulten concretos y verídicos, se respaldó la referencia teórica a través de una indagación documental, que comprende tanto las normas nacionales e internacionales, leyes, reglamentos, y otra información de digna procedencia académica como trabajos de graduación encontrados referente al tema desarrollado.

### 3.8.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. Para recolectar los datos relacionados a la investigación sobre el diseño de un Sistema Integrado de Gestión, se emplearon técnicas e instrumentos, como los define Rojas Soriano (2013, p.92): “Son herramientas metodológicas, ya que permiten instrumentar los distintos procesos específicos de la investigación, dirigiendo actividades mentales y prácticas hacia la consecución de los objetivos formulados”

Para una selección adecuada del diseño de estas herramientas, que resulten útiles para captar los datos requeridos, se consideraron la teoría bibliográfica y conceptual descrita en el marco teórico, planteamiento del problema, objetivos, así como en las hipótesis formuladas.

De acuerdo con la clasificación de las fuentes de información previamente descritas se desarrollaron las siguientes técnicas o instrumentos:

a) Técnicas e instrumentos para captar información primaria

Las fuentes primarias se obtuvieron en el trabajo de campo, la selección, diseño y adecuación de herramientas a utilizar durante el desarrollo de la investigación fueron cualitativas y cuantitativas, lo que permitió recolectar datos válidos y confiables. Las técnicas con sus respectivos instrumentos a utilizar se detallan en la **Tabla 6**.

Tabla 6. Técnicas e instrumentos para captar información primaria

Técnicas e instrumentos para captar información primaria		
Enfoque	Técnica	Instrumento
Cualitativo	Observación ordinaria, se visitaron las instalaciones, para evidenciar los procesos y las condiciones en las que se realizan.	Guía de observación, la cual se utilizó para registrar y recopilar las observaciones ordinarias, cuando la situación lo permitió, debido a las condiciones de pandemia.
	Entrevista estructurada y participativa a los actores claves, de forma presencial y virtual.	Guía de entrevista, se diseñó una estructura con preguntas abiertas, para su posterior análisis.
Cuantitativo	Lista de verificación	Documento diseñado como un conjunto de preguntas formuladas respecto de una o más variables a medir, con base en el marco conceptual (normas, leyes y reglamentos), las hipótesis y los objetivos planteados en el desarrollo de la investigación.

Fuente: Adaptado de Rojas Soriano, R. (2013).

Otras técnicas utilizadas fueron:

– **Mapa de proceso:**

La secuencia e interacción de los procesos, se resuelve graficando un mapa de procesos o diagramas de flujo de la organización, es una explicación visual de cómo el proceso fluye y se conecta. Es una secuencia de pasos, actividades y decisiones que convierten entradas en salidas finales (producto o servicio) para un cliente específico (interno o externo).

La imagen global de todos los procesos ayuda a situarse en aquellos que hasta cierto punto pueden estar dispersos.

Las tareas son contextualizadas y orientadas hacia la consecución de un resultado concreto para satisfacer a los clientes y otras posibles partes interesadas. Su creación se realiza sobre la clasificación de procesos que la organización haya escogido, por ejemplo, procesos estratégicos, operativos y de soporte.

Esta herramienta permite diagramar en niveles los procesos relacionados a la Calidad, Salud y Seguridad de los procesos existentes en la organización, una buena identificación de los mismos favorece el objetivo de simplificar enormemente la implantación de un sistema integrado de gestión, como lo expresa la Norma (UNE 66177:2005, p.14)

“Para la integración de Sistemas de Gestión es necesario partir de una buena identificación de los procesos de la organización y de sus interacciones. En definitiva, una buena definición de todos los procesos y un mapa de procesos, en el que se indiquen los vínculos o interacciones entre ellos, cuando existan”

Existen diversas herramientas para su elaboración, el que se recomienda utilizar es el que se presenta en las propuestas.

– **Lista de verificación:**

La lista de verificación o de chequeo es un instrumento comúnmente utilizado que ayuda a controlar la ejecución de una actividad de manera rigurosa, permite identificar resultados además de controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática.

Es un formato construido especialmente para recabar datos de una manera adecuada y ordenada, está compuesta por una serie de ítems, aspectos, criterios, comportamientos, necesarios que deben considerarse, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Difiere de las encuestas debido al tratamiento de los datos y la configuración de la respuesta.

La lista de chequeo permite evaluar procesos o procedimientos con la ventaja de tener sistematizado todos los elementos que son necesarios evaluar. Busca validez y confiabilidad, bajo dichos parámetros se omiten errores referidos a las memorias y diversos sesgos que podrían ocurrir en el proceso de investigación.

La ventaja es tener sistematizado todos los elementos que son necesarios evaluar. Es exploratorio descriptivo verifica la presencia o ausencia de determinadas características.

b) Técnicas e instrumentos para captar información secundaria

Para obtener la información secundaria de manera sistemática y que cumpla con las características de ser concreta y ordenada, se utilizará la técnica de sistematización bibliográfica con sus respectivos instrumentos: ficha de trabajo para fuentes documentales y, ficha de referencia bibliográfica y hemerográfica, descritos en la **Tabla 7**

Tabla 7. Técnicas e instrumentos para captar información secundaria

Técnicas e instrumentos para captar información secundaria		
Técnica	Instrumentos	
Sistematización bibliográfica, se analizará mediante fichas de trabajo, la información obtenida de fuentes secundarias, con el objetivo de reforzar ideas y lograr complementar a las fuentes primarias, sobre el diseño de Sistemas Integrados de Gestión en Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo.	Ficha de trabajo para fuentes documentales, se obtendrá información existente sobre Sistemas de Gestión enfocados en Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo resumiendo fuentes documentales y trabajo preliminar de campo, con la finalidad de ordenar y clasificar el material recopilado, lo que permitirá tener a la vista y debidamente catalogada toda la información de interés sobre Sistemas Integrados de Gestión. Este instrumento identifica la fuente de información	Ficha de referencia bibliográfica y hemerográfica, esta ficha proporcionará los datos para escribir la referencia bibliográfica, la que incluye generalmente todas las fuentes documentales consultadas.

Fuente: Adaptado de Rojas Soriano, R. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. pp. 107 – 119

### 3.8.4 Matriz metodológica variables, técnicas e instrumentos

Para mayor comprensión integral metodológica de recolección de información tanto primaria como secundaria, se muestra un matriz (Ver **Apéndice 6**) donde se presentan los segmentos de la unidad de análisis de la población y determinación de muestras.

Juntamente con las variables que acompañan a los métodos elegidos, las técnicas por utilizar y los instrumentos para captar los datos a recolectar en la investigación

### 3.9 Tabulación de datos y análisis de la información

Los datos obtenidos de la investigación por medio de los instrumentos a utilizar, descritos anteriormente, al no lograr presentarse de manera original, será necesario reunir y sintetizar la información recolectada; mediante la clasificación, organización y presentación en cuadros, gráficas o relaciones de datos con el fin de facilitar su análisis e interpretación. Es importante mencionar que la presentación de la información será un escrito técnico acompañado de cuadros, tablas y representaciones gráficas.

### 3.10 Matriz metodológica de consistencia de la investigación

En este apartado se demuestra la concordancia entre cada una de las partes o elementos de los que consta la investigación, desde el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, variables, hasta el diseño metodológico, con el propósito de sintetizar la información y facilitar su comprensión, se encuentra en detalle en el **Apéndice 7**.

### 3.11 Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas

Durante el desarrollo del trabajo de graduación, para dar respuesta a las hipótesis formuladas se establecieron mecanismos que atiendan la ruta de investigación, que como se describió anteriormente, es de carácter *mixto*, por lo que se realizó análisis de entrevistas y la observación de campo en sí, que permitió evaluar la relación de las variables establecidas; se advierte que no se realizaron procedimientos estadísticos o predicciones a nivel probabilístico, ya que no son utilizados en un proyecto aplicado.

### 3.12 Redacción y presentación de resultados

Rojas Soriano (2013) afirma:

“La redacción del trabajo de investigación es un proceso largo y tedioso que puede terminar con la paciencia de muchos de nosotros. El saber exponer las ideas en forma clara y precisa y en un estilo elegante es una exigencia básica.” (p.360).

En referencia con el marco metodológico, se consideró pertinente identificar las variables propuestas con los instrumentos utilizados en la obtención de la información para lograr una mejor comprensión de la propuesta a la investigación. Como lo muestra la **Tabla 8**.

Tabla 8. Matriz de Operacionalización de variables e instrumentos de investigación

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN							
Macrovariables		Microvariables		Indicadores	Medición	Instrumentos	Dirigido a
Y <sub>1</sub>	Sistema Integrado de Gestión	X <sub>1</sub>	Requisitos Normativos de Calidad y requisitos legales en SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de Calidad según NTS ISO 9001:2015 mayor o igual al 70%.</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales de SST mayor o igual al 70%.</li> </ul>	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de observación.</li> <li>• Lista de verificación según las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018</li> <li>• Lista de verificación leyes referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Lista de verificación de requisitos de Calidad</li> </ul>	<p>Encargado de Bienestar Laboral y Programa de prevención de riesgos laborales.</p> <p>Coordinador de División de Registro Veterinario</p> <p>Jefe de Desarrollo Institucional</p>
		X <sub>2</sub>	Desempeño de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de indicadores documentados por proceso</li> </ul>	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de verificación de cumplimiento Normativo ISO 9001:2015</li> </ul>	<p>Jefe de Desarrollo Institucional</p> <p>Coordinador de División de Registro Veterinario</p>
		X <sub>3</sub>	Interrelación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorización de procesos vinculantes identificados</li> </ul>	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Entrevista.</li> <li>• Mapa de procesos</li> </ul>	<p>Coordinador de División de Registro Veterinario</p>
		X <sub>4</sub>	Riesgos y oportunidades de la DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de riesgos y oportunidades para la DRV.</li> </ul>	Cualitativa/ Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de riesgos y oportunidades</li> <li>• Guía de Entrevistas.</li> </ul>	<p>Coordinador de División de Registro Veterinario</p>

Fuente: Elaboración propia

### 3.13 Presentación de resultados

En este apartado se detallan los resultados obtenidos y se describen cada uno de los instrumentos utilizados durante la investigación aplicada. La información adquirida, es producto de la observación realizada en la institución, las entrevistas ejecutadas al personal clave y el uso de las listas de verificación. A continuación, se detallan los objetivos y los resultados:

**Objetivo 1:** Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos normativos en Calidad según NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 en relación al sistema de calidad actual y los requisitos legales referidos a SST.

El instrumento utilizado fue la lista de verificación, que tuvo como finalidad verificar el nivel de cumplimiento que posee la institución con relación a las leyes aplicables en Salud y Seguridad en el Trabajo, el nivel de cumplimiento de la DRV con respecto a los requisitos normativos de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 y requisitos legales de Calidad como parte de una de las variables de la investigación.

#### 3.13.1 Cumplimiento de requisitos legales en Salud y Seguridad en el Trabajo

Se han tomado en consideración las leyes que se detallan a continuación:

- **Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (RGPRLT Decreto 86)**

Establece los lineamientos que desarrollan lo preceptuado por la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en lo referente a la gestión, incluyendo los respectivos Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y delegados de prevención.

Por medio de la investigación se realizó la verificación del nivel de conformidad a la Ley que el MAG, Sede Santa Tecla posee. Así, para cada uno de los capítulos y artículos que lo conforman se detalló su contenido.

Para definir el cumplimiento de la institución se utilizaron tres niveles, (Ver **Apéndice 8**) los cuales se detallan a continuación: Si existe un cumplimiento total de los artículos se asignó el número **2**; Si Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional, se asignó el número **1** y en el caso que no hay evidencia de cumplimiento, se asignó el número **0**.

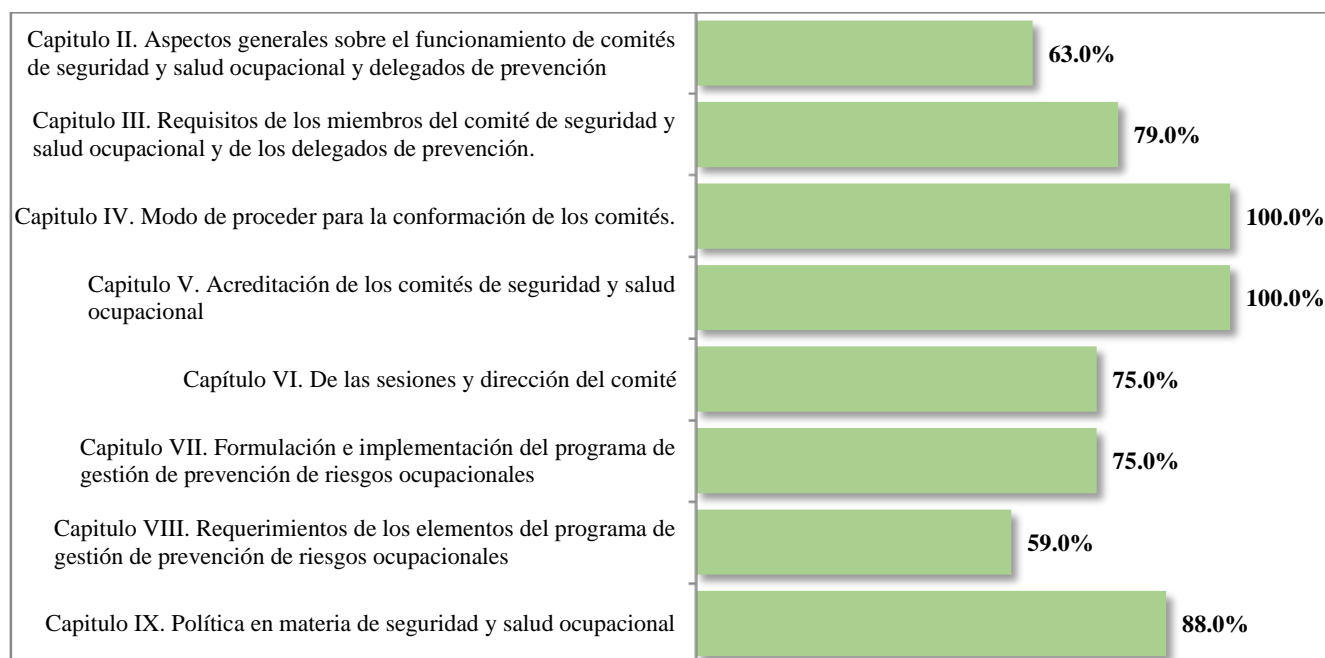
Una vez finalizada la lista de verificación se tabularon los datos y se presentaron en forma de porcentaje para definir el grado de cumplimiento en cada una de las secciones. Como se detalla en la siguiente **Tabla 9**.

Tabla 9. Cumplimiento de RGPRLT (Decreto 86)

REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO
Capítulo II. Aspectos generales sobre el funcionamiento de comités de seguridad y salud ocupacional y delegados de prevención	63%
Capítulo III. Requisitos de los miembros del comité de seguridad y salud ocupacional y de los delegados de prevención.	79%
Capítulo IV. Modo de proceder para la conformación de los comités.	100%
Capítulo V. Acreditación de los comités de seguridad y salud ocupacional	100%
Capítulo VI. De las sesiones y dirección del comité	75%
Capítulo VII. Formulación e implementación del programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales	75%
Capítulo VIII. Requerimientos de los elementos del programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales	59%
Capítulo IX. Política en materia de seguridad y salud ocupacional	88%
<b>CUMPLIMIENTO GENERAL</b>	<b>80%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de RGPRLT (Decreto 86)



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Según los datos obtenidos el porcentaje de cumplimiento más bajo es con respecto al Capítulo VIII Requerimientos de los elementos del programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales, debido a que es necesario realizar un trabajo adicional en el control de las mediciones, no hay un mecanismo de evaluación apropiada. La identificación de los riesgos existentes es de manera genérica y no se realiza en cada etapa de los servicios que se ofrecen, no se toman en cuenta las condiciones peligrosas, los puestos de trabajo y el número de trabajadores expuestos a los riesgos.

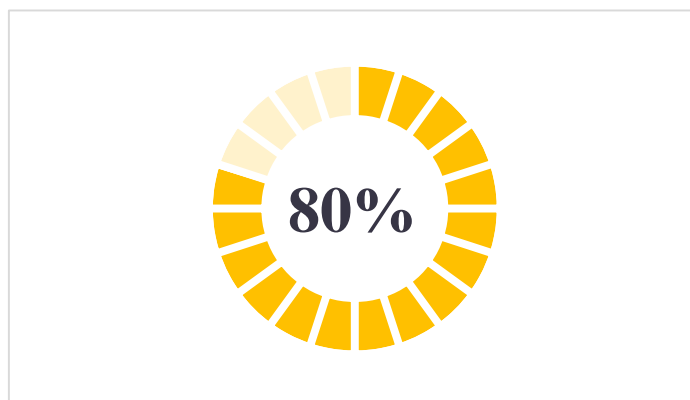
Actualmente el mapa de riesgos según lo establecido en el art. 43 solo es realizado de forma muy general y no se realiza una nueva evaluación de riesgos cuando suceden condiciones como las presentadas en el art. 45. Asimismo, el programa que debe ser actualizado cada año por el empleador generalmente presenta un desfase por el poco personal con que se cuenta. En cuanto a la realización de programas complementarios para establecer medidas educativas y de sensibilización, existen capacitaciones frecuentes y se encontró evidencia del Programa Preventivos especialmente por la situación de prevención ante la pandemia COVID-19. Por lo anterior el Capítulo obtiene un 59% de cumplimiento.

Para los Capítulos IV Modo de Proceder para la Conformación de los Comités se obtuvo el mayor porcentaje y Capítulo V Acreditación de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, se obtuvo el cumplimiento total de los artículos. La institución vela porque se realice la conformación de los Comités con el apoyo del empleador y la participación de los trabajadores. Entre los representantes de los trabajadores se encuentra al menos uno de los miembros del sindicato, para el caso del MAG Sede Santa Tecla, se tiene representante del Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores del Ministerio de Agricultura y Ganadería (SITMAG).

Parte de este apoyo es proporcionar los recursos para las capacitaciones de sus miembros en un período no mayor a seis meses después de su conformación. El empleador permite tiempo y recursos para la consecución de actividades del Comité de SSO. En este sentido todos los miembros propuestos han recibido la capacitación inicial de 8 horas impartida en el Ministerio de Trabajo y las posteriores elecciones de los miembros del comité se notifican dentro de los 8 días siguientes. Las convocatorias para las reuniones son realizadas vía correo o memorándum.

Por lo anterior y en base al procesamiento de los datos obtenidos la institución se tiene un cumplimiento general de 80%. Como lo muestra visualmente la **Figura 6**.

Figura 7. Cumplimiento para RGPRLT (Decreto 86)



Fuente: Elaboración propia.

- **Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)**

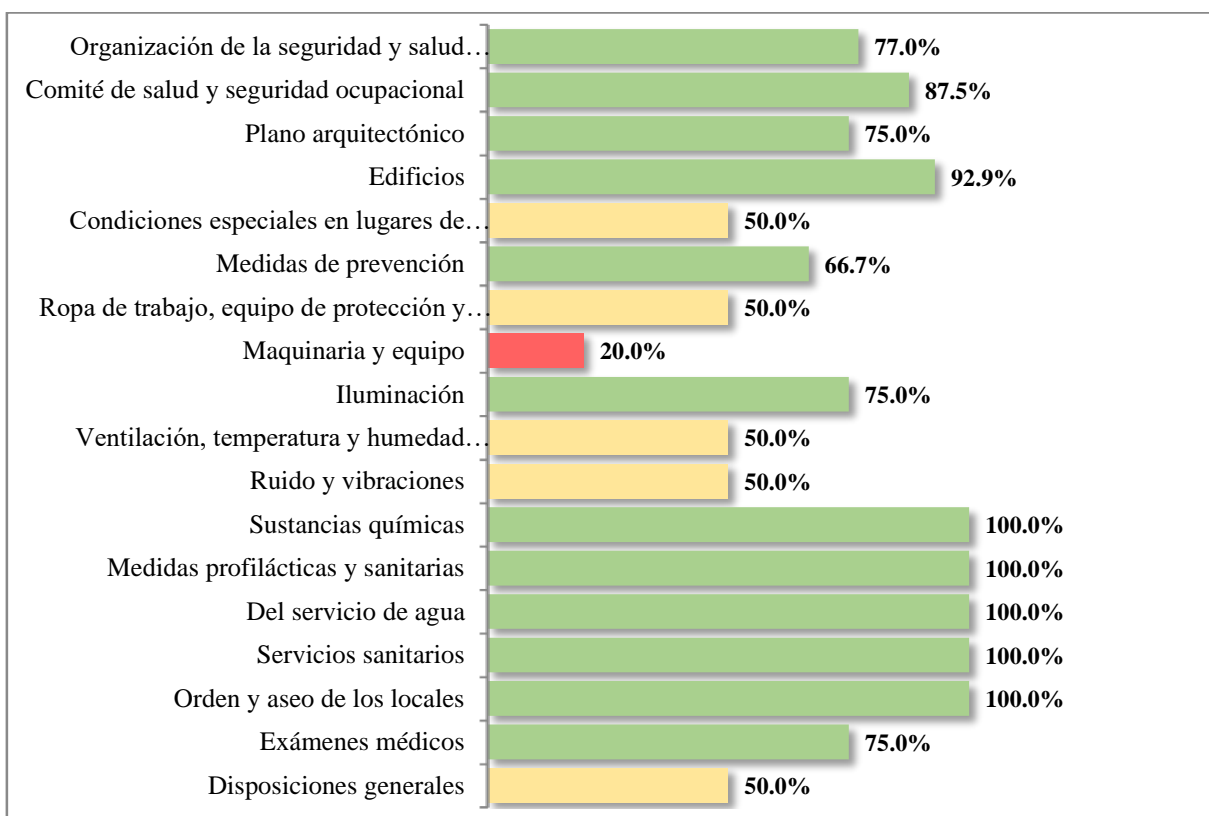
La lista de verificación utilizada permitió medir el nivel de cumplimiento que actualmente posee el MAG Sede Santa Tecla. A continuación los resultados obtenidos en la **Tabla 10**.

Tabla 10. Cumplimiento de LGPRLT (Decreto 254)

REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO
Organización de la seguridad y salud ocupacional	77%
Comité de salud y seguridad ocupacional	88%
Plano arquitectónico	75%
Edificios	93%
Condiciones especiales en lugares de trabajo	50%
Medidas de prevención	67%
Ropa de trabajo, equipo de protección y herramientas especiales	50%
Maquinaria y equipo	20%
Iluminación	75%
Ventilación, temperatura y humedad relativa	50%
Ruido y vibraciones	50%
Sustancias químicas	100%
Medidas profilácticas y sanitarias	100%
Del servicio de agua	100%
Servicios sanitarios	100%
Orden y aseo de los locales	100%
Exámenes médicos	75%
Disposiciones generales	50%
<b>CUMPLIMIENTO GENERAL</b>	<b>73%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de LGPRLT (Decreto 254)



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Como lo declara la ley el objetivo es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo garantizando un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores, frente a los riesgos derivados del trabajo.

La verificación del cumplimiento fue realizada de igual manera, solo para las actividades que se desarrollan en el MAG Sede Santa Tecla, utilizando el mismo criterio de calificación que se detalla en el **Apéndice 9**.

El Gráfico 2 muestra que en el Título IV Seguridad en los Lugares de Trabajo, Capítulo III Maquinaria y Equipo se obtuvo el nivel más bajo de cumplimiento. Esto, se debe a que no se encontró evidencia suficiente, actualmente hay una persona por área que enseña de manera informal al personal nuevo el uso de la maquinaria y equipo, no existe una capacitación previa, ni procedimientos establecidos. Además, toda la documentación necesaria para garantizar el uso seguro de los equipos y maquinarias por parte del proveedor no se ha conservado.

En cuanto a lo establecido para las medidas de prevención, el área de Bienestar Laboral quien es la encargada ha realizado las inspecciones correspondientes de manera esporádica.

Lo anterior es realizado, pero sin una planificación adecuada y para la identificación de los riesgos a los que los trabajadores están expuestos, se ha realizado de manera muy general y no de forma específica sin atender la necesidad que puede presentar cada trabajador.

El empleador provee a cada trabajador de forma general su equipo de protección personal, ropa de trabajo, herramientas, pero no se consideran las condiciones físicas y fisiológicas del trabajador que las utiliza. No obstante, se imparten capacitaciones para el correcto uso y el adecuado mantenimiento de los equipos de protección.

En relación al Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO), se realiza en conformidad a la ley, aunque no se logra evaluar completamente, no hay un mecanismo definido de evaluación periódica. En cuanto a la Matriz de Identificación de Riesgos (IPER) el registro de los accidentes laborales no refleja un historial médico por enfermedades profesionales. Los sucesos peligrosos en muchas ocasiones no son comunicados por los trabajadores, únicamente cuando son cuestionados por los jefes de área. Además, falta un seguimiento para actuar sobre la eliminación del riesgo.

El establecimiento de programas complementarios sobre consumo de alcohol y drogas se realiza con apoyo de Instituto del Seguro Social y con la pandemia del COVID-19 se han incrementado los programas de sensibilización para los trabajadores en el periodo del 2020 a la fecha.

En cuanto a los trabajadores subcontratados su ingreso a la institución generalmente no es informado al personal de Salud y Seguridad en el Trabajos aun cuando se realice un trabajo de riesgo, quedan bajo la responsabilidad de la empresa subcontratada.

Actualmente no se tiene un monitoreo de temperatura, humedad, iluminación y ruido. Aunque las instalaciones mantienen el orden y el aseo, el área de cada puesto de trabajo no siempre es acorde a los estándares establecidos.

Para la verificación del cumplimiento se excluyeron los Art. 29, referido a las condiciones especiales en los lugares de trabajo, donde especifica que para los trabajadores que laboren por turnos la organización deberá proveer un espacio adecuado para la espera que cuente con adecuada ventilación e iluminación y protegido de la intemperie.

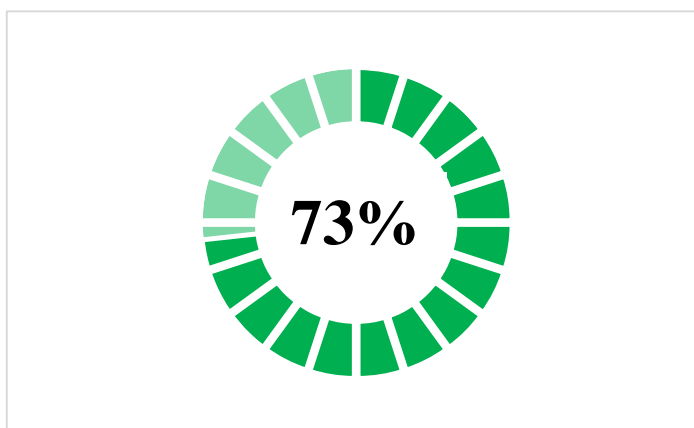
Así también se excluye el Art. 32 en el que requiere se proporcionen a los trabajadores un espacio adecuado para dormir en el caso que las necesidades de las labores los obliguen.

La última exclusión es del Art. 58 que solicita al menos un baño de regadera con suficiente agua para los trabajadores que se exponen a calor excesivo o a contaminación de la piel con sustancias tóxicas o irritantes.

Las exclusiones son debido a que en las instalaciones del MAG Sede Santa Tecla, no se realizan actividades que impliquen realizar turnos laborales, incluyen el uso de dormitorios, ni el uso de baños con duchas o duchas de emergencia.

En resumen, el resultado final de la verificación del cumplimiento legal, el MAG Sede Santa Tecla obtuvo un porcentaje total del 73% como lo muestra la **Figura 8**.

Figura 8. Cumplimiento de LPRLT (Decreto 254)



Fuente: Elaboración propia.

Para medir el cumplimiento se utilizó la guía de observación que fue elaborada para determinar de forma general el nivel de cumplimiento del Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89) en las instalaciones del MAG Sede Santa Tecla. Por la extensión de la institución y las restricciones de acceso debido a medidas de bioseguridad (COVID-19), su desarrollo no fue para todos los artículos del Reglamento antes mencionado. Se valoraron las condiciones que deben reunir los lugares de trabajo, aspectos de seguridad estructural, seguridad en equipo, señalización de seguridad y se consideraron las medidas de prevención y control de riesgos.

En la institución actualmente trabajan 548 personas. Las instalaciones están conformadas por 4 edificios de 3 niveles, 1 edificio de 2 niveles y 2 edificios de 1 nivel.

Dentro de las instalaciones se encuentran las siguientes Direcciones:

- Dirección General de Administración y Finanzas.
- Dirección General de Sanidad Vegetal.
- Dirección General de Ganadería.
- Dirección General de Desarrollo Rural.
- Dirección General de Economía Agropecuaria.
- Dirección General de Desarrollo para la pesca y la Acuicultura.
- Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Dirección Legal.

El formato utilizado para la evaluación permite realizarla bajo tres niveles de cumplimiento.

**(Ver apéndice 10),**

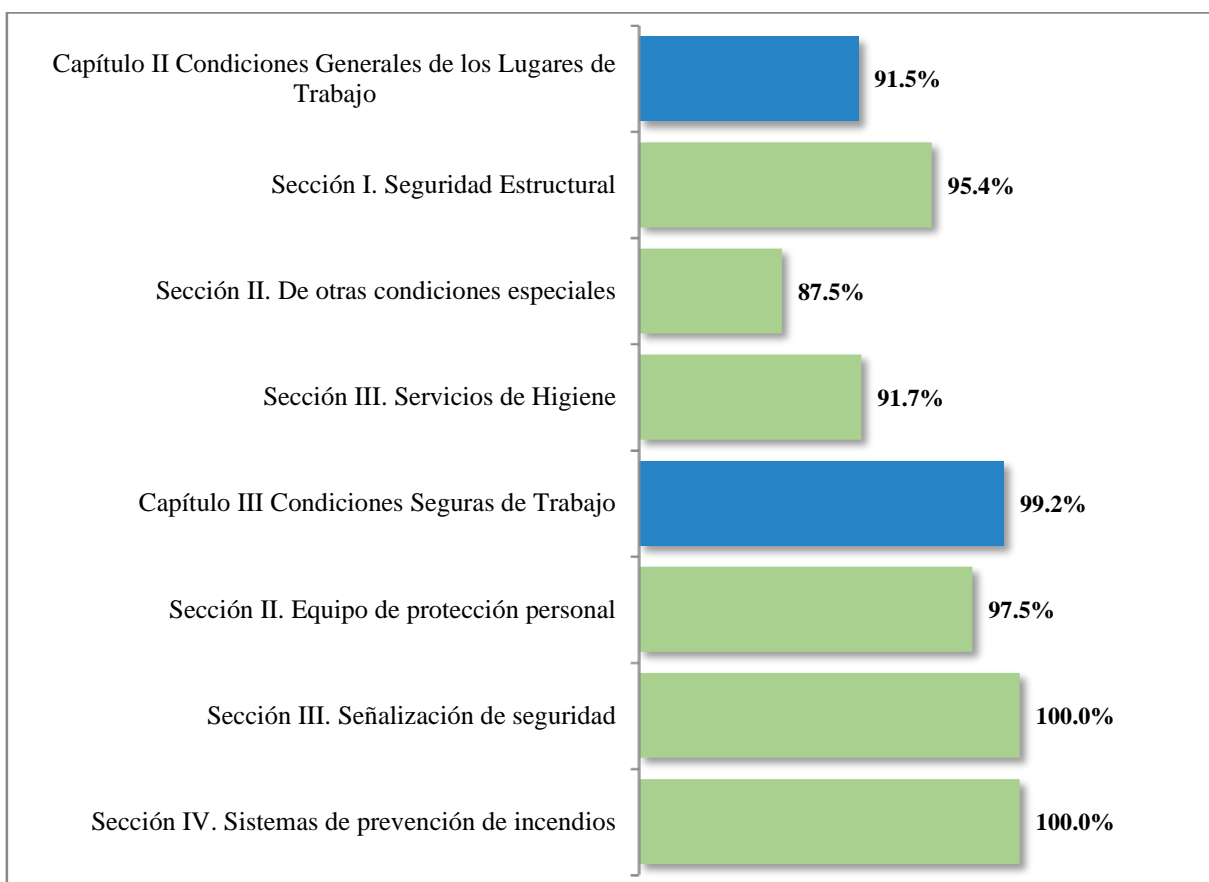
A continuación, los resultados obtenidos:

Tabla 11. Cumplimiento de RGPRLT (Decreto 89)

REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO
Capítulo II Condiciones Generales de los Lugares de Trabajo	91.5%
Sección I. Seguridad Estructural	95.4%
Sección II. De otras condiciones especiales	87.5%
Sección III. Servicios de Higiene	91.7%
Capítulo III Condiciones Seguras de Trabajo	99.2%
Sección II. Equipo de protección personal	97.5%
Sección III. Señalización de seguridad	100.0%
Sección IV. Sistemas de prevención de incendios	100.0%
<b>CUMPLIMIENTO GENERAL</b>	<b>95.3%</b>

Elaboración propia

Gráfico 3. Porcentaje de cumplimiento de LPRLT (Decreto 89)



Fuente: Elaboración propia

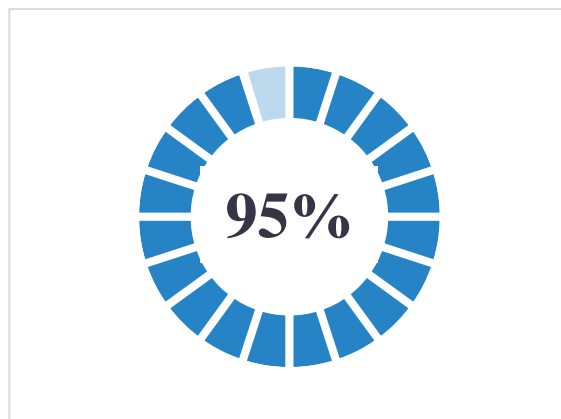
**Análisis:** Este apartado se enfocó en conocer a través de una observación simple las condiciones de Seguridad e Higiene en que deben desarrollarse las actividades con el objetivo de eliminar los riesgos en los puestos de trabajo. El **Gráfico 3** muestra un elevado cumplimiento a los artículos evaluados. Las únicas fallas encontradas fueron en los espacios designados para los trabajadores, no todos poseen una superficie libre adecuada. En relación con las condiciones especiales, el área de comedor posee iluminación, ventilación natural, pero no hay mediciones de temperatura. Con respecto a la evaluación de riesgos en los lugares de trabajo no existe un seguimiento para determinar el uso apropiado de equipo de protección personal.

Por otra parte, se observa un cumplimiento total para la Sección III. Señalización de seguridad y Sección IV. Sistemas de prevención de incendios demostrando que se adoptan las medidas solicitadas por la ley en forma, colores de seguridad, uso de símbolos etc.

Asimismo, los extintores se encuentran debidamente ubicados; poseen sus registros de revisiones periódicas y son los adecuados de acuerdo a su función y clasificación

Por lo anterior, podemos concluir que, dentro de los artículos evaluados, el MAG Sede Santa Tecla alcanzó un cumplimiento total del 95%, como lo muestra la **Figura 9**.

Figura 9. Cumplimiento de RGPRLT (Decreto 89)



Fuente: Elaboración propia.

### 3.13.2 Cumplimiento de requisitos NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.

En este apartado se realizó el cuestionario de verificación del cumplimiento con la finalidad de conocer el nivel de cumplimiento que posee la División de Registro Veterinario de los requisitos a las Normativas NTS Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y NTS Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo ISO 45001:2018.

Para su desarrollo se contó con la participación del personal clave:

- Director de la Dirección General de Ganadería.
- Coordinadora de la División de Registro Veterinario.
- Personal de la División de Registro Veterinario.
- Jefe de Desarrollo Institucional.
- Coordinadora Área de Planificación de Recursos Humanos.
- Encargado de Bienestar Laboral y Programa de prevención de riesgos laborales.
- Coordinador de Mantenimiento.
- Coordinador de Desarrollo Informático.

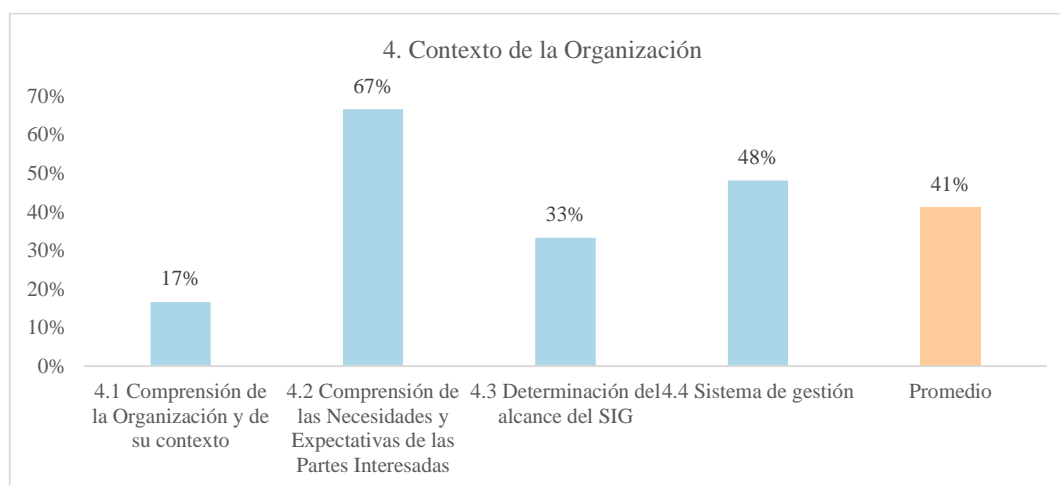
El instrumento utilizado consta de 264 preguntas, donde se incluyen los requisitos de cada una de las Normativas a excepción de los referidos a diseño de servicios e identificación. Su evaluación está asignada al cumplimiento de 4 niveles detallados en el **Apéndice 12**. Los resultados obtenidos se declaran para cada requisito común y específico de las Normativas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. A continuación, se detallan:

Tabla 12. Requisito 4- Contexto de la organización

Requisito	Promedio
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto	17%
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	67%
4.3 Determinación del alcance del SIG	33%
4.4 Sistema de gestión	48%
Promedio	41%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Requisito 4- Contexto de la organización



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Se observa en el **Gráfico 4** un porcentaje bajo de cumplimiento del 17% para la comprensión de la organización y de su contexto, a pesar de haber realizado talleres demostrativos sobre el uso de herramientas como FODA, PESTLA, solo se ha programado para algunas Divisiones y su seguimiento no está actualizado. La revisión del cambio de contexto no se realiza de forma programada.

En cuanto a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, son analizadas desde el punto de vista de calidad, aunque no periódicamente. Las necesidades y expectativas de los trabajadores son tomadas en consideración a través de la representación del sindicato. Para el alcance del Sistema Integrado de Gestión, en la actualidad se está trabajando en documentar el correspondiente al Sistema de Calidad, aún no está definido el concerniente al de Salud y Seguridad en el Trabajo, por lo tanto, no está disponible como información documentada. En el caso del establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SIG, se ha iniciado, pero se tiene poca evidencia. La identificación de los procesos, su secuencia e interrelación no se encuentra actualizado en el mapa de procesos, no hay una caracterización documentada para la División de Registro Veterinario.

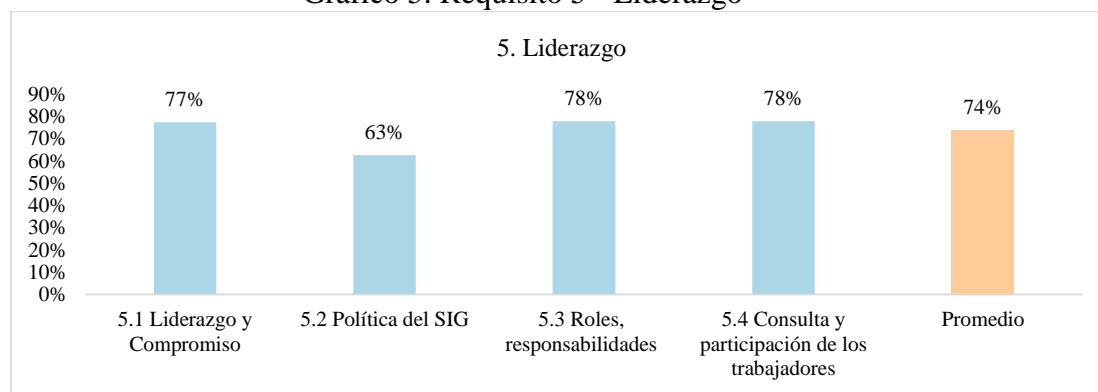
Mientras que las responsabilidades y autoridades se asignan y se encuentran documentadas en los manuales de la organización. En cuanto a los riesgos y oportunidades del Sistema Integrado de Gestión, para algunas áreas no se han identificado, ni documentado lo que causa que no exista una evaluación de los cambios necesarios para asegurar los resultados previstos en los procesos. Esta información también es necesaria para el cumplimiento de la Planificación del Sistema Integrado de Gestión. Por estos motivos alcanzó un promedio de 41%.

Tabla 13. Requisito 5- Liderazgo

Requisito	Promedio
5.1 Liderazgo y Compromiso	77%
5.2 Política del SIG	63%
5.3 Roles, responsabilidades	78%
5.4 Consulta y participación de los trabajadores	78%
Promedio	74%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Requisito 5- Liderazgo



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Los resultados mostrados en el **Gráfico 5**, indican el compromiso y liderazgo que tiene la alta dirección en los Sistemas de Gestión. Se trabaja en la provisión de los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Calidad que actualmente posee la organización. En cuanto al establecimiento de los comités de SST se proporciona el apoyo en la prestación de recursos (salón de reunión, proyectores, materiales, etc.) permisos para que el personal asista a las reuniones y gestiones para las capacitaciones.

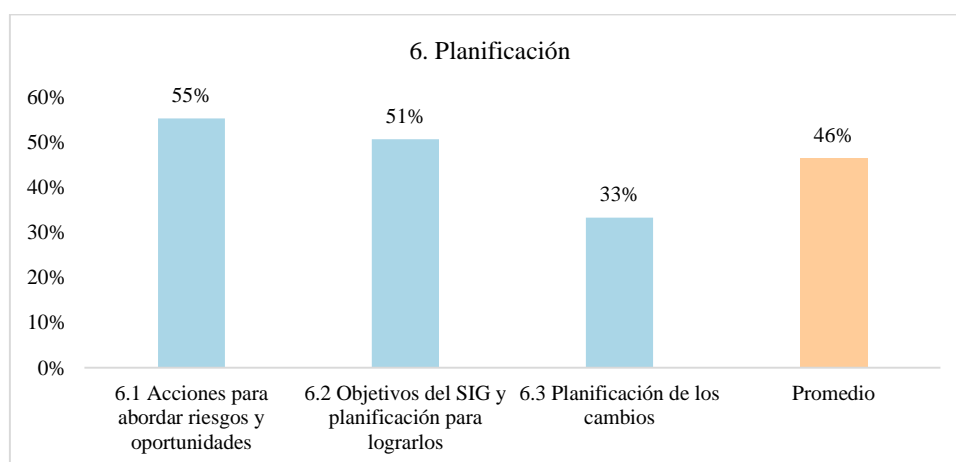
El porcentaje más bajo obtenido es con respecto a la política (63%), debido a que se encontró poca evidencia de acciones de comunicación en relación con la importancia del funcionamiento eficaz del Sistema Integrado de Gestión, así como de los resultados pertinentes de la revisión a los trabajadores. En consecuencia, la integración de los procesos no genera las salidas previstas, está pendiente de evidenciar que se promueve el enfoque al cliente en la organización, aunque se realiza como una de sus prioridades.

Tabla 14. Requisito 6- Planificación

Requisito	Promedio
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	55%
6.2 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos	51%
6.3 Planificación de los cambios	33%
Promedio	46%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Requisito 6- Planificación



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Con respecto al requisito de Planificación se ha evaluado como la organización realiza la identificación de los peligros, encontrándose poca evidencia.

Sobre los aspectos que se deben considerar cómo: La organización del trabajo (carga de trabajo, horas laborales, factores sociales etc.), la valoración de las actividades, situaciones rutinarias y no rutinarias, así como los incidentes pasados internos o externos.

Como consecuencia de la pandemia COVID-19 se ha iniciado la valoración de las situaciones de emergencia potenciales junto con la identificación de los peligros y se han incluido a los contratistas y visitantes de las instalaciones. A pesar de eso, se presenta poca evidencia en cuanto a la evaluación de las oportunidades para el Sistema Integrado de Gestión, de alguna forma son identificadas, pero no son documentadas y por consiguiente no existe una planificación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

En cuanto al objetivo del SIG, su establecimiento se ha iniciado para calidad, pero no así para SST. Por lo tanto, solo está relacionada con la política de Calidad. Así también se encontró un bajo cumplimiento con relación a la comunicación de los objetivos, programas de Calidad y de SST, no todo el personal conoce completamente su contenido.

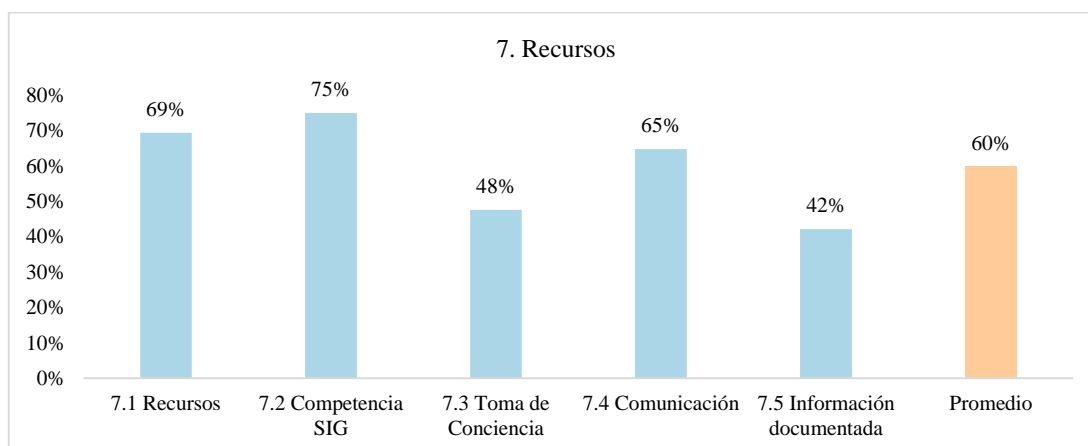
Por su parte la planificación de los cambios adquirió el porcentaje más bajo del requisito (33%) debido a que existe deficiencia sobre su programación, el propósito de estos, la disponibilidad de recursos y la evaluación de las consecuencias de los cambios no previstos. Esto con el objetivo de tomar acciones para mitigar los efectos adversos.

Tabla 15. Requisito 7- Recursos

Requisito	Promedio
7.1 Recursos	69%
7.2 Competencia SIG	75%
7.3 Toma de Conciencia	48%
7.4 Comunicación	65%
7.5 Información documentada	42%
Promedio	60%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. Requisito 7- Recursos



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En la **Tabla 15** se evaluó como la organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos, identificándose de esta forma la falta de personal para realizar las actividades de servicio que presta la División de Registro Veterinario, así como en las diferentes áreas de apoyo.

En referencia al seguimiento y medición de los procesos o servicios, se proporcionan los recursos para realizarse, pero no se encontró un total cumplimiento que evidencia que se asegura la validez y fiabilidad de los resultados y que exista un seguimiento adecuado. Para los servicios de mantenimiento que son solicitados internamente, existe un proceso establecido de solicitud, pero al consultar sobre indicadores de cumplimiento no existe una medición eficaz de efectuar. Inclusive hay solicitudes de mantenimiento que no se documentan.

Con respecto a las competencias del personal, estas se encuentran definidas en el manual de puestos de cada Dirección General que conforman el MAG. A pesar de ello el Programa Anual de Capacitación en Calidad y SST no está actualizado, por lo tanto, no se cumple la meta establecida del personal que debe ser capacitado, de la misma forma no se encontró evidencia acerca de las acciones tomadas para evaluar las competencias, no se realizan exámenes posteriores a la impartición de las capacitaciones para medir la comprensión del personal.

Con respecto a lo solicitado en el apartado de Toma de conciencia, se observa el más bajo cumplimiento (48%) para el requisito 7; debido a que actualmente el sistema de Calidad que se posee está en proceso de transición.

Esto ha provocado que las personas no posean las capacitaciones de sensibilización, además que se cuenta con poco personal en el área encargada de realizar esta tarea.

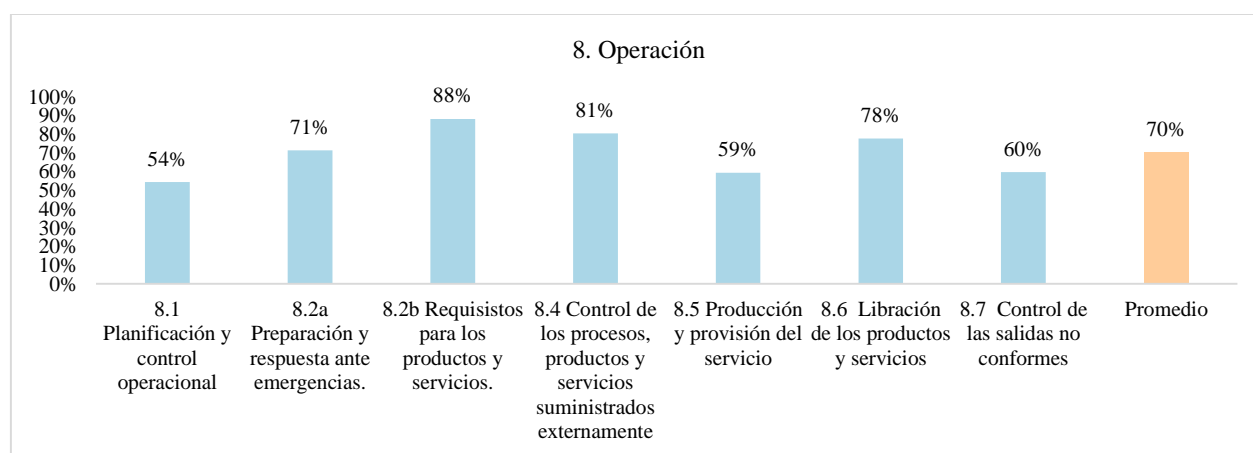
De acuerdo a lo establecido para la comunicación, la organización cuenta con un Programa de Gestión de la Prevención de Información Relevante, dónde se establece la manera de realizar la comunicación pertinente tanto interna como externamente, aunque debe ser actualizado. Para la creación y actualización de la información documentada, la organización se rige por lineamientos establecidos a nivel gubernamental, llamadas Normas Técnicas de Control Interno para el ramo de Agricultura y Ganadería; interviene en este proceso la Corte de Cuentas de la Republica de El Salvador. Por lo que se encontró evidencia, pero no actualizada, esto influye en la idoneidad de la documentación para su uso. Por lo anterior mencionado se obtiene un promedio del 60%.

Tabla 16. Requisito 8- Operación

Requisito	Promedio
8.1 Planificación y control operacional	54%
8.2a Preparación y respuesta ante emergencias.	71%
8.2b Requisitos para los productos y servicios.	88%
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	81%
8.5 Producción y provisión del servicio	59%
8.6 Liberación de los productos y servicios	78%
8.7 Control de las salidas no conformes	60%
Promedio	70%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Requisito 8- Operación



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En la evaluación se observa como la organización realiza su planificación y control operacional, en la actualidad se ha iniciado con la gestión de cambios, por lo que no hay información documentada actualizada, está pendiente registrar como se documentarán las modificaciones de los requisitos para los servicios cuando aplique; además de incluir quien debe autorizar los cambios, cómo se va a controlar los cambios planificados y los no previstos.

Con relación al control de los procesos contratados externamente también debe definirse que controles debe aplicar como Sistema Integrado para asegurarse que los servicios suministrados no generarán un impacto potencial en los servicios. La comunicación de los requisitos de calidad y legales para los proveedores externos está definida en el Manual de Procedimientos de adquisiciones y contrataciones institucionales.

Asimismo, se encontró poca evidencia sobre la implementación de actividades de seguimiento y medición sobre las salidas de sus procesos, la información documentada no está actualizada. Y no se han determinado las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios especializados, aunque los requisitos del cliente están definidos.

El control de salidas no conformes, que está relacionado con el proceso de seguimiento de la satisfacción del cliente, tratamiento de reclamos y quejas presenta poca evidencia, debido al poco personal de la División de Registro Veterinario, su seguimiento y documentación de las actividades posteriores a la entrega, no se realiza de forma continua.

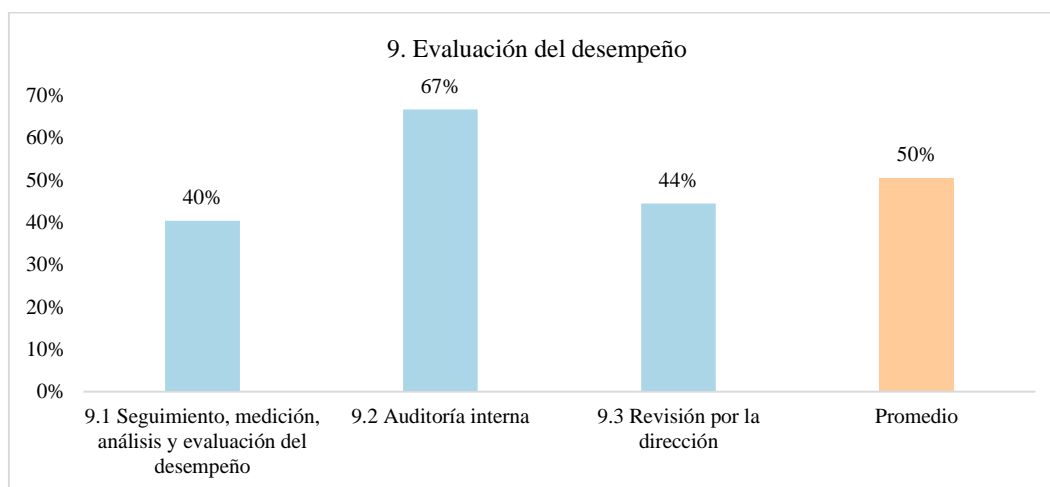
La información respectiva debe incluir quien verifica y autoriza las acciones remediativas para evitar que el incumplimiento se repita.

Tabla 17. Requisito 9- Evaluación del desempeño

Requisito	Promedio
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	40%
9.2 Auditoría interna	67%
9.3 Revisión por la dirección	44%
Promedio	50%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. Requisito 9- Evaluación del desempeño



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Como se valora en el **Gráfico 9**, el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño refleja un bajo porcentaje de cumplimiento (40%), debido a que no se han estructurado actividades de control del sistema mediante indicadores de los procesos. Ninguno de los servicios especializados de la División de Registro Veterinario posee un mecanismo de seguimiento y medición, no se conoce si los resultados son los previstos para cada proceso.

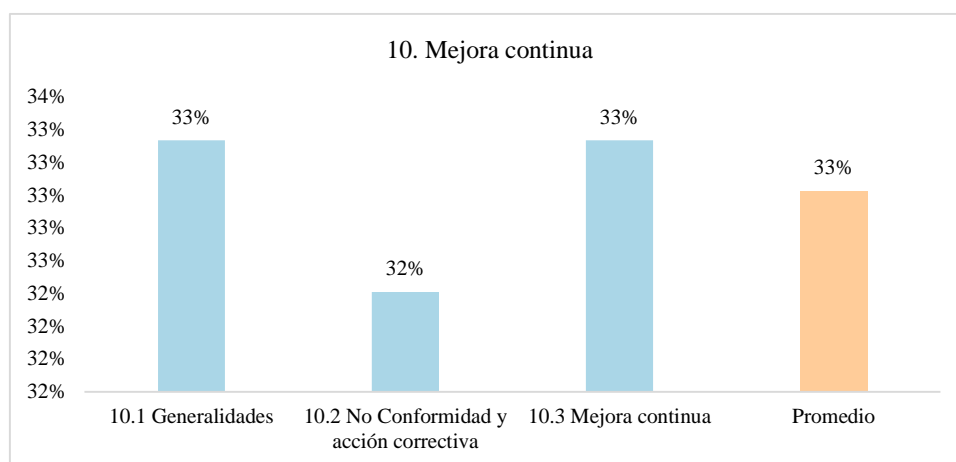
De forma similar se observó que no existe un instrumento para medir la satisfacción del cliente; la percepción de los usuarios por los servicios proporcionados y las acciones derivadas de su análisis no están documentadas. En referencia al requisito de auditorías internas, para el presente año solo se ha iniciado con la realización del programa, pero no está finalizado, para su elaboración no se tiene información actualizada de los informes de auditorías anteriores, así como información sobre no conformidades. Los perfiles de los auditores están definidos en el procedimiento de auditoría interna de calidad.

Tabla 18. Requisito 10- Mejora Continua

Requisito	Promedio
10.1 Generalidades	33%
10.2 No Conformidad y acción correctiva	32%
10.3 Mejora continua	33%
Promedio	33%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. Requisito 10- Mejora Continua



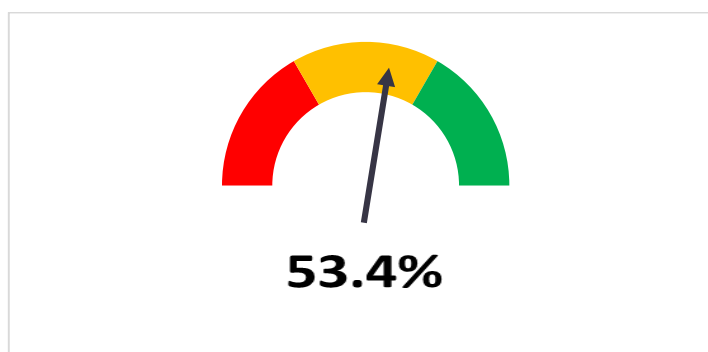
Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En cuanto al **Gráfico 10** que muestra los resultados del cumplimiento al Requisito 10 se observa que las acciones necesarias para la determinación y oportunidades de mejora que la organización debe realizar para que su Sistema Integrado de Gestión alcance los resultados previstos es muy baja; durante la prestación de los servicios especializados se han identificado las oportunidades de mejora por parte de la Coordinación de la División de Registro Veterinario (DRV) pero no se documentan, no forman parte del Sistema de Calidad que lo rige.

Acerca de las No Conformidades y Acciones Correctivas, no se ha creado un proceso de gestión para las que surgen en la DRV, la identificación del incumplimiento a los requisitos de calidad y su tratamiento está documentada únicamente en el procedimiento general de la organización. Con respecto a las referidas a SST, se documentan y existe participación de los trabajadores, pero la evaluación de los riesgos, la comunicación de las acciones adoptadas y su eficacia es limitada. La información documentada está incompleta. Por esta razón su evaluación obtuvo el porcentaje más bajo del requisito (32%).

Para finalizar, se observó deficiencias en el cumplimiento de la mejora en los procesos de la organización, en la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como en el análisis de los resultados del seguimiento y la medición de indicadores de Calidad y SST. Por consiguiente, el requisito 10 obtuvo un promedio del 33%.

Gráfico 11. Cumplimiento General de Sistema Integrado de Gestión



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El **Gráfico11** muestra el promedio general de los resultados obtenidos para cada uno de los requisitos evaluados por medio del cuestionario de verificación del cumplimiento de las Normativas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 para la División de Registro Veterinario. Se obtuvo el **53.4%** evidenciándose una brecha entre lo requerido y lo que actualmente posee la organización.

El resultado de la evaluación refleja las áreas de mayor desempeño y las que presentan oportunidades de mejora. Por ser una entidad de servicios especializados, la DRV asegura la conformidad legal y reglamentaria de los servicios que ofrecen a los clientes, cerciorándose de cumplir las declaraciones de los Reglamento Técnico Centroamericano (RTCA) y leyes nacionales vigentes. De modo similar los aspectos legales para Salud y Seguridad en el Trabajo representan para la organización un elevado compromiso de seguimiento.

Además, hay aspectos con acciones iniciadas, pero con falta de seguimiento e información documentada, para un enfoque de un sistema de gestión. Es así que se tienen los fundamentos necesarios para realizar implementar un Sistema Integrado de Gestión y realizar la mejora de los procesos con orientación a la satisfacción del cliente y seguridad de sus colaboradores.

### 3.13.3 Cumplimiento Legal de Calidad

Otro aspecto del cumplimiento legal son los Reglamentos Técnicos Centroamericanos que la DRV y los países homólogos deben cumplir debido a que están relacionados directamente a los servicios proporcionados, así también se verificó el cumplimiento de los requisitos legales relacionados con la estructura gubernamental. **Ver Tabla 19.**

Tabla 19. Lista de chequeo de Cumplimiento Legal de Calidad

Nombre: Norma Técnica de Control Interno específicas para el MAG (Corte de Cuentas de la República)		
Objetivo: Tiene como finalidad coadyuvar con el Ministerio, en el cumplimiento de lograr eficiencia y eficacia en sus actividades y cumplir con las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas aplicables.		
Requisitos	Evidencia	Cumple
- Art. 9 Contar con estructura organizacional aprobada por las máximas autoridades	- Organigrama disponible en portal de transparencia <a href="https://www.transparencia.gob.sv/">https://www.transparencia.gob.sv/</a>	SI
- Art. 10 Asignación de autoridad y responsabilidades deberá estar documentada en los manuales de la organización.	- Acuerdo 523 Manual de organización	SI
- Art. 11 Contratación de personal de acuerdo a la política de la administración del capital humano.	- Manual de reclutamiento y selección de personal - Manual técnico de inducción de personal	SI
- Art. 19 El Ministro debe asegurar el establecimiento y mantenimiento de la Unidad de Auditoría Interna	- Unidad de Auditoría Interna bajo el cargo directo del Ministro del MAG y es independiente de los procesos administrativos y financieros.	SI
- Art. 20 Definición de Objetivos Institucionales, misión, visión - Art. 23 El Plan Anual Operativo debe ser formulado con base a los objetivos y prioridades de corto plazo determinadas por el Ministro y lo establecido en el Plan Estratégico Institucional.	- Planes estratégicos 2020-2024	SI
- Art. 30 Los Directores y jefaturas deben establecer a los encargados de autorizar y aprobar las operaciones	- Manual de Descripción de Puestos	SI
- Art. 39 Los titulares de Ramo, Directores y jefaturas deben establecer las políticas y procedimientos sobre el diseño de los documentos que facilite la anotación completa y exacta de las actividades	- Manual de Procedimientos	SI
- Art. 50 Titulares del Ramos, Directores y jefaturas velarán porque la información sea comunicada oportunamente al usuario interno y externo, en formar y plazo requerido.	- Portal de Transparencia, sitio web - Oficina de Información (OIR) MAG	SI
Nombre: RTCA 65.05.51:08		
Medicamentos Veterinarios y Productos Afines. Requisitos de Registro Sanitario y Control		
Objetivo: Establecer las disposiciones de registro sanitario y control de los medicamentos para uso veterinarios, productos afines y establecimientos.		
Requisitos	Evidencia	Cumple
- 4. Registro de establecimiento veterinario para su funcionamiento como fabricantes, fraccionadores, comercializadores (importadores, exportadores, droguerías o distribuidoras) y farmacias o expendios veterinarios.	- Registro sanitario de establecimientos veterinarios. - Registro y renovación de establecimientos veterinarios y alimenticios. - Solicitud para obtener las buenas prácticas de manufactura (BPM) a laboratorios fabricantes	SI

- 5.1 Registro sanitario, renovación y otros controles para medicamentos veterinarios., productos químicos de uso veterinario	- Registro y renovación de Medicamentos Veterinarios y Productos Afines. - Certificado de libre venta - Certificado de registro sanitario	SI
- 7. La autoridad competente podrá autorizar la importación solicitada	- Visado de importación y exportación de productos veterinarios y alimenticios	SI
- 12. Anotación marginal o modificación del registro sanitario	- C02-RD-01-ORFIPUA.INS01 Instrucción para la solicitud de registro, renovación y anotación marginal de medicamentos veterinarios, productos afines y alimentos para animales destinados exclusivamente para la exportación - Anotación marginal de medicamentos veterinarios y productos afines	SI
- 14. Solicitudes de cambio de etiquetado a medicamentos	- Solicitud de reetiquetado de medicamentos	SI
- Anexo B Documento emitido por la autoridad competente del país de origen para la comercialización del medicamento en otro país.	- Certificado de libre venta	SI
Nombre: RTCA 65.05.52:11		
Productos utilizados en la alimentación animal y establecimientos. Requisitos de registro sanitario y control		
Objetivo: Establecer las disposiciones del registro sanitario para el control de productos utilizados en alimentación animal, así como para los establecimientos que elaboran, comercializan, reempacan, o almacena productos utilizados en alimentación animal.		
- 5.1 c) Certificado de libre venta	- Certificado de libre venta emitido por la DRV	SI
- 5.1 d) g) h) Análisis físico químico y biológico para alimentación animal.	- Análisis Bromatológico en Laboratorio de Control de Calidad MAG.	SI
- 12. Anotación marginal o modificación del registro sanitario	- Anotación marginal de Productos Alimenticios - Solicitud de Registro y Renovación de Alimentos para Animales.	SI
- 13. Cancelación del Registro Sanitario	- Informe de Cancelación de Registro Sanitario por la DRV.	SI
Nombre: Ley de Sanidad Vegetal y Animal (Decreto 524)		
Objetivo: Establecer las disposiciones fundamentales para la protección sanitaria de los vegetales y animales.		
Art. 2 c) registro de insumos con fines comerciales para uso agropecuario. d) Registro de establecimientos que produzcan, distribuyan, expendan, importen o exporten insumos para uso agrícola.	- Registro sanitario de medicamentos veterinarios. - Registro sanitario de establecimientos veterinarios.	SI

Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que se tiene un cumplimiento total de los diferentes numerales y artículos de los requisitos legales. Además, se verificó que los usuarios de los servicios especializados de la División de Registro Veterinario pueden confirmar en el sitio web las diferentes referencias de los Reglamentos Técnicos Centro Americanos que aplican a las solicitudes. En cuanto a los requisitos de Control Interno son establecidos para todas las entidades de gobierno, por lo que el MAG cumple cada requisito.

### 3.13.4 Desempeño de procesos

Durante el diagnóstico se conocieron los diferentes servicios especializados que proporciona la División de Registro Veterinario, pero no se encontró un sistema de medición por lo que se documentó el siguiente objetivo:

**Objetivo 2:** Elaborar una propuesta de sistema de medición a través de indicadores de desempeño para evaluar el cumplimiento de los servicios de la División.

Al realizar la solicitud de información sobre cómo se realiza la medición de los servicios, se corroboró que para el caso de la División de Registro Veterinario se ha documentado únicamente los servicios prestados a los usuarios por mes. **Ver Tabla 20.**

El documento registra el resultado/acción estratégica y otra columna llamada indicador de producto, pero este dato no refleja la cantidad de solicitudes ingresadas, no existe un porcentaje de cumplimiento, una meta que cumplir o información como tiempos de respuesta a los diferentes trámites; por lo que no hay evidencia de un seguimiento de los procesos.

De acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad la organización debe implementar un sistema de medición, análisis y mejora con el objetivo de evaluar la eficacia de los procesos, El no tener una información de la medición de los procesos no facilita la toma de decisiones para la División; no es posible determinar qué estrategia o plan estructurado puede ser utilizado para la búsqueda de soluciones, por lo tanto la implementación de indicadores se vuelve en una herramienta indispensable para dirigir la División y alcanzar los objetivos previstos

Tabla 20. Servicios prestados por la DRV por mes

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA</b>														
<b>SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO A LOS USUARIOS POR MES, PARA EL AÑO 2020</b>														
<b>Resultado/Acción Estratégica</b>	<b>Indicador de Producto</b>	<b>Total</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
Emitir certificado para establecimiento que se dedica a la formulación, fabricación y comercio de productos pecuarios para uso animal	Certificado para establecimiento que se dedica a la formulación, fabricación y comercio de productos pecuarios para uso animal, emitido	168	16	19	9	6	10	9	9	10	8	8	14	43
Emitir certificado de libre venta de productos veterinarios y alimentos para animales comercializados en El Salvador	Certificado de libre venta de productos veterinarios y alimentos para animales comercializados en El Salvador, emitido	661	85	64	43	58	58	75	43	57	38	66	66	32
Emitir certificado de libre venta al exterior de productos veterinarios y alimentos para animales elaborados para formuladores nacionales	Certificado de libre venta al exterior de productos veterinarios y alimentos para animales elaborados por formuladores nacionales, emitidos	448	99	26	23	3	7	13	46	32	43	32	43	25
Incorporar marginaciones al registro de productos veterinarios y alimentos para animales vigentes	Marginaciones al registro de productos veterinarios y alimentos para animales vigentes incorporadas	305	42	20	10	9	8	58	1	21	29	12	59	26
Emitir visado de importación de insumos pecuarios	Visado de importación de insumos pecuarios, emitido	7805	642	582	707	623	666	647	689	645	620	719	647	618
Realizar modificaciones o cambios de información en el registro de establecimiento que se dedica a la formulación, fabricación y comercio de productos pecuarios para uso animal	Modificación o cambio de información en el registro de establecimiento que se dedica a la formulación, fabricación y comercio de productos pecuarios para uso animal, realizado	234	5	6	203	0	0	5	1	1	4	0	9	0
Visar facturas de exportación y re-exportación de insumos pecuarios	Factura de exportación y re-exportación de insumos pecuarios, visada	2775	178	193	122	241	256	160	337	259	311	137	286	295
Realizar fiscalizaciones a establecimientos que se dedican a la formulación, fabricación y comercio de productos pecuarios para uso animal, inspección de BPM (nacional e internacional)	Hoja de Fiscalización a establecimientos que se dedican a la formulación, fabricación y comercio de productos pecuarios para uso animal, inspección de BPM (nacional e internacional), realizadas	582	62	10	43	27	40	52	60	72	42	40	91	40

Fuente: Oficina de Información MAG

### 3.13.5 Interrelación de procesos

**Objetivo 3:** Realizar la identificación y caracterización de los procesos estratégicos, claves y de apoyo de la División de Registro Veterinario.

Para la realización de los diferentes servicios otorgados por La División de Registro Veterinario es necesario trabajar en conjunto con otros procesos del MAG. Es así que el proceso de Informática, es el encargado de dar apoyo en la plataforma del sitio web del MAG, donde también se encuentra los diferentes formularios que los usuarios deben completar en el sistema SISA para realizar los trámites en línea, también el departamento de Recursos Humanos realiza la gestión de contratación de personal nuevo y cambios internos del personal, luego el departamento de Desarrollo Institucional se encarga de gestionar los procedimientos y manuales de la organización y velar por la capacitación continua del personal. Así también el área de mantenimiento es responsable de revisar que la infraestructura se encuentre en buenas condiciones, de igual manera el laboratorio de Control de Calidad apoya a la DRV con los análisis bromatológicos en el caso de los alimentos y análisis fisicoquímicos para los medicamentos que serán registrados. Finalmente, la Dirección General de Ganadería se encarga de vigilar que la DRV posea los recursos necesarios para su funcionamiento y el seguimiento de los diferentes planes estratégicos que los involucra.

Para documentar y conocer la clasificación de cada uno de los procesos antes mencionados se elaboró una guía de entrevista dirigida para la Coordinadora de la DRV.

El documento contiene preguntas abiertas y cerradas (Ver **Apéndice 11**). El objetivo principal fue responder a la variable de investigación sobre la identificación e interacción que se posee con los procesos, así como el conocimiento que se tiene acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Luego de identificar y clasificar los procesos en estratégicos, claves y de apoyo se procedió a realizar la caracterización.

### 3.13.6 Riesgos y oportunidades de la DRV

**Objetivo 4:** Diseñar una propuesta metodológica para documentar los riesgos y oportunidades para el Sistema Integrado de Gestión.

El MAG ha elaborado una Matriz de Riesgos y Controles, dicho documento es una evaluación macro de diferentes áreas de la Dirección General de Ganadería (DGG); está elaborado en concordancia con las líneas estratégicas que la institución se ha planteado para el periodo 2022-2024. Se presenta la información relacionada a la DRV. Ver figura

Para el caso específico de la División solo se han evaluado el proceso registro de insumos veterinarios, la información no está actualizada y no se pudo evidenciar un seguimiento a las acciones planteadas. No existe un procedimiento sobre el uso de la herramienta, los responsables del plan de gestión, la frecuencia de medición, entre otros. **Ver Tabla 21.**

Tabla 21. Matriz de Riesgos y Controles DGG 2020

NUM	OBJETIVOS DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL OBJETIVO			REF	RIESGO ¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?	CLASIFICACIÓN DE RIESGO			REF	ACTIVIDAD DE CONTROL	TIPO DE CONTROL																												
		ESTRATEGICO	OPERACIONAL	RELACIONADO			COMPLIMIENTO	1 BAJO 2 MEDIO 3 ALTO	1 BAJO 2 MEDIO 3 ALTO			DE 1 A 2 BAJO DE 3 A 4 MEDIO DE 5 A 9 ALTO	A M B A	PREV	DETECTIVO	CORRECTIVO	DE PROTECCION	AUTOMATIZADO	AUTOMATIZADO	MANUAL	APLICACION TI	GENERAL TI																		
MAG/DIRECCIÓN: Ministerio de Agricultura y Ganadería / Dirección General de Ganadería PROCESOS CLAVES DEL GESTIÓN: 12 EVALUACION MACRO PROCESO DE: Fomento y Desarrollo Ganadero MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES 2020																																								
6	Registro y fiscalización de insumos veterinarios	x				Mala calidad de los productos e insumos	3	3	9	A		Certificar y mantener vigente el registro de establecimientos que se dedica a la formulación, fabricación y comercio de productos pecuarios para uso animal, emitidos	x		x																									

Fuente: Oficina de Información MAG

### 3.13.7 Respuestas a las aseveraciones planteadas

Una vez realizada la recolección y análisis de la información obtenida de las diferentes fuentes (primarias y secundarias) es posible responder a las aseveraciones planteadas al inicio de la investigación en el Marco Referencial.

A continuación se presenta la Tabla 22 con las aseveraciones específicas, las variables relacionadas para cada una de ellas y el dictamen si se acepta o se rechaza dicha aseveración.

Tabla 22. Respuesta a las aseveraciones específicas

No	Hipótesis	Variable	Conclusión
1	El nivel de cumplimiento de la División de Registro Veterinario en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos legales en SST, es mayor o igual al 70%.	Requisitos NTS ISO 9001:2015- Requisitos NTS ISO 45001:2018	Se rechaza
		Requisitos Legales en SST	Se acepta
2	La medición actual del nivel de cumplimiento en la prestación de servicios especializados de la División de Registro Veterinario no está relacionada con la aplicación de indicadores de desempeño	Desempeño de procesos	Se acepta
3	El flujo de trabajo de los técnicos no está relacionado con la identificación, secuencia e interacción de los procesos estratégicos, claves y de apoyo en la División de Registro Veterinario.	Interrelación de procesos	Se acepta
4	La identificación de los procesos deficientes y la visualización de las oportunidades donde se pueden aplicar mejores prácticas en los servicios y las condiciones actuales de seguridad y salud en el trabajo en la División de Registro Veterinario no están documentado.	Riesgos y oportunidades de la DRV	Se acepta

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV. PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN

### 4.1 Introducción

En este apartado se describen las alternativas de solución al problema de investigación con sus variables. La elaboración del diseño del sistema Integrado de Gestión tiene como referencia la evaluación de las hipótesis planteadas en el Diseño Metodológico definido en capítulos anteriores.

A raíz de los resultados obtenidos durante la ejecución del diagnóstico detallado en el Capítulo anterior, se identificaron las propuestas del SIG para la División de Registro Veterinario, se describen a continuación en la **Tabla 22**. De la misma manera se incluye un Plan de Acción de Implementación e Integración para llevar a cabo la integración de una manera exitosa y replicarlo a otras Divisiones, cuando la organización lo disponga.

Tabla 23. Propuestas a las Variables de Investigación

PROPUESTAS A LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN						
Macrovariable		Microvariables		Indicadores	Propuestas	
					Entregable	Ubicación en este documento
Y <sub>1</sub>	<i>Sistema Integrado de Gestión</i>	X <sub>1</sub>	Requisitos legales y Normativos de Calidad y SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de Calidad según NTS ISO 9001:2015 mayor o igual al 70%.</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales de SST mayor o igual al 70%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Requisitos Legales y Requisitos de SST</li> <li>• Matriz de Requisitos ISO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla 23</li> <li>• Tabla 24</li> </ul>
		X <sub>2</sub>	Desempeño de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de indicadores documentados por proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Seguimiento y medición de los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRO-DGG-RV07-01. Apéndice 21.</li> </ul>
		X <sub>3</sub>	Interrelación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorización de procesos vinculantes identificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual del SIG</li> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• Ficha de proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MSIG-DGG-RV-01. Apéndice 13</li> </ul>
		X <sub>4</sub>	Riesgos y oportunidades de la DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de riesgos y oportunidades para la DRV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gestión de Riesgos.</li> <li>• Instructivo de identificación, evaluación, control y seguimiento de riesgos ocupacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRO-DGG-RV08-01. Apéndice 22</li> <li>• PRO-DGG-RV14-01. Apéndice 28.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Una vez identificadas las propuestas se detallan cada una de ellas en la siguiente sección, con el objetivo de describir el planteamiento de las acciones que debe realizarse por parte de la División de Registro Veterinario para la construcción de un Sistema Integrado de Gestión.

#### 4.2 Matriz de Requisitos Legales y otros Requisitos ISO

Para el desarrollo de la propuesta es importante definir el proceso de la identificación o determinación de requisitos legales y otros aspectos como la evaluación de su cumplimiento. Por ser un requisito específico de la Normativa NTS ISO 45001:2018 es importante que la información esté actualizada y deberá ser revisada en los casos de:


- Emisión de una nueva legislación.
- Modificación en los servicios o actividades por la aplicación de nuevos requisitos.
- Modificación en el alcance del Sistema Integrado de Gestión.
- Apertura de nuevos centros de servicios o modificación de la ubicación.

Es necesario comunicar la información relevante y pertinente a las personas responsables del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos. Incluso a las partes interesadas pertinentes para el SIG. En cuanto al cumplimiento de los requisitos legales deben existir registros para evidenciar su realización. Para el establecimiento y seguimiento de los requisitos legales se registra en la “Matriz de requisitos legales”, la cual debe incluir el responsable, los requisitos aplicables para la organización como se muestra con un ejemplo en la **Tabla 23**. Debe contener la frecuencia de revisión, esta periodicidad debe ser la idónea para asegurar que la organización está cumpliendo con los requisitos legales que le aplican.

Para el caso del cumplimiento de los requisitos ISO, se propone otra matriz debido a que la frecuencia de actualización puede variar con la de los requisitos legales. Su orientación es a la identificación de los requisitos del SST. De la misma manera se debe asignar un responsable del seguimiento y la frecuencia. Esta información es importante para establecer las acciones necesarias para realizar la integración.

En la **Tabla 24**, se muestra un ejemplo, las Indicaciones de uso son: Colocar el apartado de la Norma seguido de la descripción del requisito, así también documentar el registro del cumplimiento como evidencia de las acciones realizadas y por último el o los responsables de su realización con la fecha.

Tabla 24. Matriz de Requisitos Legales

 <b>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA SEDE SANTA TECLA</b> <b>MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</b>									
FECHA DE ELABORACIÓN:					FECHA DE ACTUALIZACIÓN:				
RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN:					AUTORIZÓ:				
DOCUMENTO	AÑO DE EMISIÓN	EMISOR	TÍTULO	DESCRIPCIÓN	ARTÍCULOS QUE APLICAN	PROCESO AL QUE APLICA	REGISTRO DEL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA
Ley	2010	MTPS	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)	Establece los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo.	Arts. 8 al 11, 13 al 18, 22 al 48, 54 al 57, 60 al 67	Todos los procesos	Registro de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos	Encargado de Bienestar Laboral	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Matriz de Requisitos ISO

 <b>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA SEDE SANTA TECLA</b> <b>MATRIZ DE REQUISITOS ISO</b>					
FECHA DE ELABORACIÓN:			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		
RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN:			AUTORIZÓ:		
APARTADO DE LA NORMA	REQUISITO	PROCESOS RELACIONADOS	REGISTRO DEL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA
6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Estratégica</li> <li>Sistema Integrado de Gestión</li> </ul>	Matriz de Identificación de peligros y riesgos (IPER) y Matriz de riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado de Bienestar Laboral</li> <li>Jefe de Desarrollo Institucional</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

#### 4.3 Instructivo de identificación, control y seguimiento de riesgos ocupacionales

El documento emitido por el Ministerio de Agricultura y Ganadería en el año 2018 contiene la información necesaria en base a lo requerido en el art. 8 del Decreto 254 Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo; así como lo relacionado al Decreto 86 Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

La propuesta incluyó la revisión e incorporación de los aspectos indicados en el Protocolo Integral de Prevención de Riesgos Biológicos en los Lugares de Trabajo emitido en el año 2020 por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, debido al brote mundial de la pandemia coronavirus (SARS-CoV-19). El objetivo fue documentar las acciones de identificación de riesgos biológicos, así como las acciones que la organización debe realizar para el seguimiento continuo a las condiciones de seguridad y salud ocupacional.

#### 4.4 Procedimiento de Seguimiento y Medición de los procesos

Los procesos constituyen el elemento principal del Sistema Integrado de Gestión, porque sobre ellos se agrupan el resto de los elementos como las entradas del proceso (requisitos de los clientes), las salidas (satisfacción de las partes interesadas) recursos, documentos, etc. Las Normativas Internacionales promueven la admisión de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión.

El seguimiento y medición constituyen la base para determinar que se está alcanzando los resultados previstos, lo que no puede medirse, no puede mejorarse. Es por esta razón que los indicadores permiten conocer la capacidad y eficacia de los procesos alineado al objetivo que se pretende alcanzar.

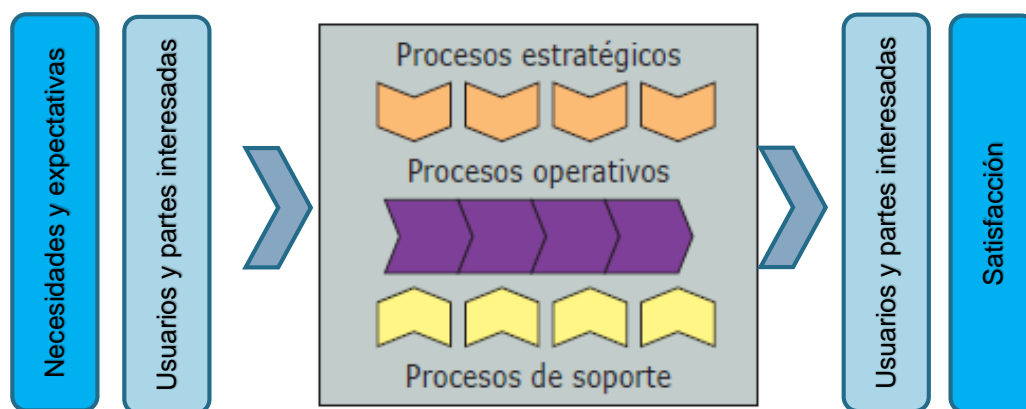
Para esta propuesta se realizó una revisión del método actual que el Ministerio de Agricultura y Ganadería posee sobre la métrica de los procesos y su seguimiento y se modificó a un Sistema Integrado de Gestión, además durante el proceso de investigación se evidenció que para el caso de la División de Registro Veterinario no hay un sistema de medición. La información está documentada en el Procedimiento PRO-DGG-RV07-01 de “Seguimiento y Medición de Procesos del Sistema Integrado de Gestión”, se crearon los diferentes formatos como ficha de proceso, tabla de indicadores y la hoja de vida de los indicadores de proceso.

#### 4.5 Mapa de Procesos

La siguiente propuesta surge del conocimiento de los procesos de la División de Registro Veterinario y su interacción con las demás áreas de la organización. Como se mencionó en el Capítulo anterior, un proceso es un conjunto de actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con el objetivo de aportar valor añadido para los usuarios, ofrecer servicios especializados. Cuando se señalan los recursos podemos incluir: Instalaciones, personal, métodos, equipo, etc.

Una vez identificados los procesos, es necesario categorizarlos en función del tipo de resultado que proporcionan a la organización. En este sentido se tienen: *Procesos estratégicos, operativos y de soporte*. Es así que estos procesos son colocados en un diagrama que proporciona gráficamente la interacción que existe entre ellos, lo que se conoce como *Mapa de Proceso*. La propuesta del diagrama corresponde a la **Figura 11. Bosquejo de mapa de proceso**. En el Manual del SIG se encuentra el mapa de proceso propuesto para la DRV.

Figura 10. Bosquejo de mapa de proceso



Fuente: Elaboración propia a partir de Guía Práctica para la integración de Sistemas de Gestión.

Al realizar la identificación de los procesos se tiene que para la División de Registro Veterinario los Procesos estratégicos definidos son:

- a) **Gestión del Sistema Integrado:** Establece los lineamientos, las estrategias y el método adecuado que permita la planeación y seguimiento del SIG.

- b) Gestión Estratégica:** Formado por el Director General de Ganadería, Jefes y Coordinadores de los departamentos. Son responsables de definir los lineamientos estratégicos y tácticos para la organización. Proporcionan directrices y límites de actuación para los demás procesos.

Los procesos operativos son:

- a) Registro de alimentos para animales:** Servicio proporcionado a los establecimientos autorizados para el registro o renovación de los alimentos para animales fabricados en El Salvador o importados, bajo los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y las leyes nacionales vigentes.
- b) Registro de medicamentos veterinarios y productos afines:** Prestación de servicio a los establecimientos autorizados, cuando solicitan el servicio de registro y renovación de Medicamentos Veterinarios y Productos afines fabricados en El Salvador. También aplica para los medicamentos y productos importados; se rige en base a los Reglamentos Técnicos Centroamericanos vigentes, así como a las leyes nacionales.
- c) Visado:** Autoriza a la importación y exportación de los productos objeto de registro y sus materias primas conforme a los reglamentos y leyes vigentes del país.
- d) Establecimientos Veterinarios:** Consiste en el registro de establecimientos agropecuarios y la realización de inspecciones a establecimientos de acuerdo con las leyes nacionales vigentes.

Para los procesos de soporte se han identificado:

- e) Gestión Administrativa:** Está orientado a la administración de los servicios de mantenimiento de la infraestructura en las instalaciones, servicios de limpieza y las gestiones internas de compras.
- f) Recursos Humanos:** Especifica el proceso de selección del personal, así como el lineamiento para trasladar o promover a un nuevo puesto a los trabajadores.
- g) Laboratorio de análisis:** Son los encargados de realizar el análisis bromatológico para el caso de alimentos y el análisis fisicoquímico para los medicamentos. Su función es verificar lo declarado por los establecimientos solicitantes.

- h) Informática:** Proceso encargado de la administración de la plataforma SISA (ingreso de solicitudes de los servicios). De la misma manera proporciona el soporte para los ordenadores de la organización.
- i) Desarrollo Institucional:** Proceso encargado de resguardar los manuales de la organización, gestionar la emisión de los procedimientos y manuales, además de realizar las capacitaciones continuas al personal.

Para realizar la caracterización se utilizó el siguiente formato. **Ver Tabla 25**

Tabla 26. Ficha de Proceso

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA		FICHA DE PROCESO			Código
					Revisión No.
					Fecha
					Página de
I. IDENTIFICACION					
Proceso					Líder del proceso
Subproceso					Alcance
Objetivo					
II. DESCRIPCION					
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)		Principales salidas	Cliente /Usuario
III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Código		Estratégicos	Clave	Apojo
IV. REGISTROS					
Nombre	Código			Frecuencia de uso	
V. AUTORIZADO POR					
Nombre			Firma		

Fuente: Elaboración propia

#### 4.6 Manual del Sistema Integrado de Gestión

Es un documento maestro que se convierte en una guía para la orientación de la operación del Sistema Integrado de Gestión; establece las interrelaciones entre los diferentes componentes del sistema. Es relevante destacar que, aunque no es de carácter obligatorio por las Normativas su importancia radica en ser el factor fundamental para la implementación de un sistema integrado debido a que permite definir la estructura del SIG

Se desarrolló un Manual del SIG con el objetivo de indicar las directrices para el establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora de la eficacia del Sistema, se detalla el alcance y las exclusiones para la División de Registro Veterinario.

La estructura del Manual del SIG ha sido elaborada siguiendo los requisitos establecidos en las Normativas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, los cuales se encuentran definidos en el alcance y son aplicables a los servicios de la DRV, como se detalla a continuación:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

En las exclusiones se consideraron los procesos de Inspección a los Establecimientos Veterinarios, el análisis bromatológico realizado por el Laboratorio y el análisis de medicamentos. Además de los requisitos de desarrollo de servicios teniendo en cuenta la naturaleza de la DRV, que solo se ajustan los procesos a lo establecido en las leyes.

El Manual del SIG para la DRV está disponible para su consulta en el **Apéndice 13**.

#### 4.7 Indicadores de riesgo

Constituye un requisito homólogo para las Normativas de Calidad y Salud y Seguridad en el Trabajo, por tanto, su integración es de factible aplicación. La Norma NTS ISO 45001, diferencia entre riesgos y oportunidades del sistema y los peligros para la seguridad y salud de los trabajadores. Debido a esto es importante separar la gestión de ambos tipos de riesgos y oportunidades. Es así como los riesgos y oportunidades del sistema pueden ser integrados con los relacionados a los del sistema de Calidad.

La gestión de riesgo constituye por sí misma una oportunidad, pues permite la identificación de los posibles riesgos para el sistema, proporcionando las acciones que pueden mitigar ese riesgo o eliminarlo. El riesgo se define como el efecto de la incertidumbre, es decir la falta de certeza de que algo ocurrirá, por lo que su identificación es de vital importancia para la realización de acciones pertinentes.

Por otro parte las oportunidades se convierten en los efectos potenciales beneficiosos para el sistema y por consiguiente para la organización, como por ejemplo el aprovechamiento de los recursos, reducción de no conformidades, etc.

El primer paso para realizar la integración es establecer un método para gestionar los riesgos y oportunidades, este método debe ser sencillo pero eficaz para realizar la identificación, el seguimiento y la medición. Su aplicación debe ser de fácil comprensión por los jefes o coordinadores de las diferentes áreas.

Uno de los aspectos a considerar lo establece la Norma NTS ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo. Directrices. (pág. 6) “La organización debería analizar y comprender sus contextos externo e interno cuando diseñe el marco de referencia para gestionar el riesgo”. Este análisis puede incluir factores externos como los políticos, sociales, reglamentarios y factores internos como cambios en las directrices de la organización, modificaciones en las percepciones de las partes interesadas, etc. Todo esto hace que la gestión se vuelva dinámica e interactiva, que se adapte a las necesidades de la organización, lo anterior se ha comprobado con los análisis de riesgo originados por la pandemia COVID-19.

Es por estas razones que todos los aspectos a considerar mencionados anteriormente se han registrado en el procedimiento de “Gestión de Riesgo” PRO-DGG-RV08-01, con el objetivo que la organización posea una herramienta de mejora, logrando los objetivos y mejorando el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

#### 4.8 Manual de Procesos, procedimientos y formatos del SIG

Debido a que la documentación de un sistema de gestión puede variar dependiendo del tamaño de la organización, tipo de actividades, la complejidad de los procesos y sus interacciones se ha elaborado un Manual de Procesos, procedimientos y formatos del SIG. Contiene el mapa de proceso nivel 1 para la DRV y los mapas de proceso nivel 2 para cada servicio especializado además de la caracterización.

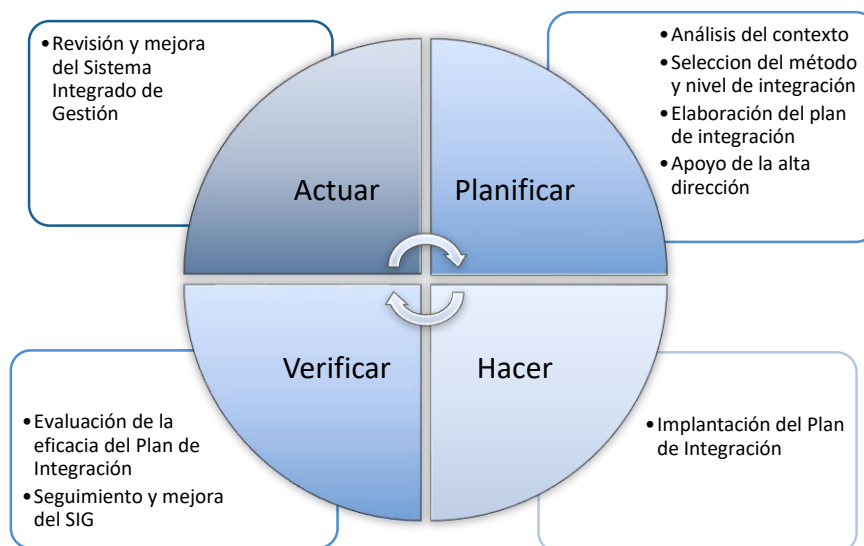
Asimismo, contiene los objetivos del SIG, la planificación para lograrlos y el plan de acción tomando en consideración los riesgos detectados. Luego se presenta una guía para la elaboración de manuales, instructivos y procedimientos; para orientar a los emisores de dichos documentos, contiene la metodología de elaboración y el formato de presentación.

#### 4.9 Plan de acción de Implementación e Integración.

Con el objetivo de facilitar la implementación e integración de los Sistemas de Gestión de Calidad según NTS ISO 9001:2015 y Salud y Seguridad en el Trabajo NTS ISO 45001:2018 así como minimizar las dificultades antes y durante la realización del proyecto, se propone un plan de acción para el Sistema Integrado de Gestión, el cual para ejecutarlo de manera exitosa se debe seguir el ciclo de mejora continua o ciclo de Deming, conocido por sus siglas PHVA (Planificar- Hacer- Verificar- Actuar). Además se debe establecer a la persona responsable de elaborar el plan y la coordinación, se debe definir cuándo se realizará y como (utilizar Tabla 27 Plan de Implementación e Integración de los Sistemas de Calidad y SST) y finalmente se realiza la aprobación de dicho plan por la Alta Dirección

A cada etapa le corresponde una serie de acciones que se especifican en la **Figura 12**.

Figura 11. Aplicación del ciclo de mejora continua al Plan de Integración



Fuente: Elaboración propia a partir de Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión UNE 66177:2005

A continuación, se describen las etapas por las que está compuesto:

- i. **Planificar:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos; asignar recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo a los requisitos del cliente. Incluyen las políticas de la organización y a la vez identificar y abordar los riesgos y las oportunidades para la mejora continua. De acuerdo a lo anterior esta etapa se puede dividir en las siguientes fases:

- a) **Alcance del plan**, para iniciar la organización debe definir los límites y la aplicabilidad de los sistemas, para ello debe determinar las cuestiones externas e internas, así como los requisitos de las partes interesadas. Además, se deben considerar aspectos como las dificultades previas a su desarrollo, por lo que es necesario identificarlas para realizar las acciones adecuadas, entre ellas están:
- Formación adecuada del personal involucrado en el proyecto de implementación de un sistema integrado.
  - Capacitaciones sobre la concientización al personal de la organización para evitar la resistencia al cambio.
  - Definir las funciones del personal clave, debido a que estas pueden ser modificadas con la aparición de nuevas responsabilidades por el proyecto.
  - Definir el nivel de integración adecuado para la organización. Aquí se debe elegir el método de integración de los sistemas a implementar. La selección del método más apropiado para la organización depende de su situación específica y el nivel de madurez. La Guía para la integración de los Sistemas de Gestión UNE 66177: 2005, menciona tres métodos, los cuales se describen brevemente:
    - Método básico: No requiere experiencia en la gestión de procesos, debido a que sus acciones son sencillas como integrar las políticas de cada sistema, integrar un único Manual, definir responsabilidades. Se pueden obtener resultados a corto plazo.
    - Método avanzado: Es necesario cierta experiencia en la gestión por procesos, es decir un mayor nivel de madurez. Entre las acciones que se deben realizar es el desarrollo de un mapa de proceso, revisión y mejora sistemática de los procesos.
    - Método experto: Supone una continuación del método anterior, es un método que alinea los procesos integrados con la estrategia de la organización.  
Las acciones que pueden ser abordadas son el establecimiento de objetivos, metas e indicadores integrados, incluir la “voz del cliente” a los proveedores y otras partes interesadas en el diseño de los procesos, involucrar a los proveedores en la mejora de los procesos.
  - Proveer los recursos necesarios para el proyecto.
  - Designar a un responsable y su equipo de trabajo.

- El plan debe ser aprobado por la alta dirección, esto implica el respaldo al proyecto.
  - Comunicar a la organización el plan y hacer partícipes de los cambios que se van a implementar a las personas indicadas.
- b) **Responsabilidades**, la alta dirección debe demostrar el compromiso, así como el involucramiento con el desarrollo de las tareas; además del seguimiento periódico para verificar el avance en la ejecución y el funcionamiento. La exigencia a los colaboradores forma parte de su rol para el cumplimiento de los requisitos normativos. Se recomienda establecer un comité de implementación, el cual realizará actividades como la planificación recursos, establecimiento de objetivos, establecer los roles pertinentes y la comunicación oportuna para garantizar que la información ha sido comunicada a todos los niveles de la organización.
- ii. **Hacer:** Implementar lo planificado. Para ello se debe considerar:
- a) **Formación**, es necesario sensibilizar a los colaboradores y se vuelve una oportunidad para comunicar el compromiso de la alta dirección.  
Los medios utilizados pueden ser variados, como charlas divulgativas, panfletos con la política y objetivos de los sistemas, etc.
  - b) **Estructura documental**, forma parte de la información documentada necesaria para implementar los sistemas de gestión de Calidad y Salud y Seguridad en el Trabajo, se incluyen documentos como procedimientos, instructivos, mapas de proceso.
  - c) **Puesta en marcha del sistema**, en esta fase involucra una serie de actividades como el uso de los formatos establecidos en los diferentes procedimientos o instructivos para la verificación de lo documentado contra lo ejecutado. Además del registro de la identificación de oportunidades de mejora.
- iii. **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y comunicar los resultados. En esta etapa se puede ejecutar:
- a) **Auditorias interna**, una vez realizada la etapa anterior se debe medir la eficacia de los sistemas, por lo que esta herramienta ayudará a obtener información sobre su ejecución.
- iv. **Actuar:** Ejecutar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. Para ello es necesario que se considere una

- a) **Mejora continua**, la revisión de los sistemas implica, la revisión de no conformidades, revisión por la dirección, investigación de accidentes, evaluaciones de satisfacción de los usuarios, entre otros. Todo esto conlleva a la toma de decisiones estratégicas.

Emprender el plan de implementación implica desarrollar las acciones previstas en los plazos establecidos. Actualmente la organización no dispone de un sistema de gestión desarrollado por lo que se propone impartir la formación sobre los sistemas de gestión a los responsables y comunicar la puesta en marcha del plan.

Otro aspecto por considerar es la información documentada; debe realizarse una revisión de los procedimientos que se han documentado por parte de Desarrollo Institucional, si se encuentran vigentes y realizar la actualización de acuerdo a las actividades y cambios en el contexto de la institución para dar cumplimiento a los requisitos establecidos.

Para ello puede realizarse un seguimiento como se muestra en la **Tabla 26**.

Tabla 27. Seguimiento de información documentada para la integración

Descripción del Requisito	Documentos por crear	Responsable	Fecha compromiso	Fecha cumplimiento
Conocimiento de la organización				
Liderazgo y participación de los trabajadores				
Planificación				
Apoyo				
Operación				
Evaluación del desempeño				
Mejora				

Fuente: Elaboración propia

Para establecer la concordancia entre la estructura documental y el cumplimiento de los requisitos normativos, se presenta el siguiente listado de documentos propuestos para la DRV. Se incluyen los documentos elaborados como parte del Diseño del SIG, los cuales se encuentran ubicados en la sección de Apéndices y están identificados con un (\*) **Ver Tabla 27**.

Tabla 28. Relación documental propuesta y Requisitos Normativos

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>NTS ISO 9001:2015</b>	<b>NTS ISO 45001:2018</b>
MSIG-DGG-RV-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión (*)	4.3, 4.4.2, 5.2.2 a), 6.2.1, 7.5	4.3, 5.3, 7.5
MPR-DGG-RV-01	Manual de Procesos, procedimientos y formatos (*)	4.4	4.4
PRO-DGG-RV01-01	Elaboración y control de documentos y registros (*)	7.5. 8.5.1 a)	7.5
PRO-DGG-RV02-01	Acciones correctivas y preventivas (*)	10.2	10.2
PRO-DGG-RV03-01	Control de producto / Servicio No Conforme (*)	8.7, 8.7.2	--
PRO-DGG-RV04-01	Gestión de Quejas (*)	9.1.2	--
PRO-DGG-RV05-01	Satisfacción del cliente (*)	9.1.1	--
PRO-DGG-RV06-01	Auditorías del Sistema Integrado de Gestión (*)	9.2.2 f)	9.2 f)
PRO-DGG-RV07-01	Seguimiento y medición de los procesos (*)	9.1.1, 9.1.3	9.1.1
PRO-DGG-RV08-01	Gestión de Riesgos (*)	6.1.2	6.1.2
PRO-DGG-RV09-01	Revisión por la Dirección (*)	9.3.3, 10.2.2, 10.3	9.3, 10.3
PRO-DGG-RV10-01	Contexto de la organización (*)	4.2	4.2
PRO-DGG-RV11-01	Comunicación interna y externa (*)	7.4	7.4.1
PRO-DGG-RV12-01	Control de Cambios (*)	8.5.6	8.1.3
PRO-DGG-RV13-01	Procedimiento de Inducción (*)	7.2	7.2
PRO-DGG-RV14-01	Instructivo de Identificación, evaluación control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales (*)	--	6.1.2, 8.1.2, 10.2
PRO-DGG-RV15-01	Manejo de Plagas y Roedores (*)	--	6.1.2.1 f) 3
PRO-DGG-RV16-01	Anotación Marginal (*)	8.5.1	8.1.2, 9.1.2
PRO-DGG-RV17-01	Registro de Productos Veterinarios (*)	8.5.1	
PRO-DGG-RV18-01	Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias	--	8.2


CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 45001:2018
PRO-DGG-RV19-01	Procedimiento de Evaluación y Contratación de Proveedores	8.4	8.1.4
PRO-DGG-RV20-01	Procedimiento de descripción de puesto	7.1.2	7.2
PRO-DGG-RV21-01	Procedimiento de Evaluación del desempeño del SIG	9.1.1	9.1.2
PRO-DGG-RV22-01	Procedimiento de consulta y participación de los trabajadores	--	5.4
PRO-DGG-RV23-01	Procedimiento de Compras	4.4.1, 8.4, 8.5.2	4.4, 8.1.4
MAT-DGG-RV01-01	Matriz de comunicación interna/ externa(*)	7.4	7.4.1
MAT-DGG-RV02-01	Matriz de requisitos legales	5.1.2, 8.2.2, 8.2.3	6.1.3
MAT-DGG-RV03-01	Matriz de partes interesadas	4.2	4.2
MAT-DGG-RV04-01	Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos de SST- IPER (*)	--	6.1.2
MAT-DGG-RV05-01	Matriz de responsabilidades de los procesos del SIG	4.4.1, 5.3	5.3
PRG-DGG-RV01-01	Programa de mantenimiento de Infraestructura y Equipos	7.1.3	7.1
PRG-DGG-RV02-01	Programa Anual de Auditorías Internas	9.2.1	9.2.1
PRG-DGG-RV03-01	Programa Anual de Capacitaciones	7.2	7.2
INT-DGG-RV01-01	Instructivo de Ley de adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública	--	5.4, 8.1.4.2, 8.1.4.3

Fuente: Elaboración propia  
 (\*) Documentos elaborados

Una vez realizada la documentación se debe establecer la planificación para lo cual se propone el formato de Plan de Implementación e Integración en la **Tabla 28**, que incluye los requisitos para las Normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018; con la finalidad de facilitar el proceso cuando la organización decida realizarlo.

Por medio de este formato se puede verificar el seguimiento y a la vez adecuar las acciones ejecutadas, realizando las modificaciones que se consideren necesarias.

Tabla 29. Plan de Implementación e Integración de los Sistemas de Calidad y SST

 <b>Ministerio de Agricultura y Ganadería</b> <b>Dirección General de Ganadería</b> <b>Plan de Implementación e Integración de las Normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018</b> <b>División de Registro Veterinario</b>							
Objetivo:							
Requisitos	Responsable	Información Documentada	Recursos necesarios	Avance de cumplimiento			
				1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
4.1-Comprensión de la Organización y de su contexto							
4.2-Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas							
5.1-Liderazgo y Compromiso							
5.2-Politica							
6.1-Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades							
6.2-Objetivos del SGI y Planificación para lograrlos							
6.3-Planificación de los cambios							
7.2- Competencia							
7.3-Toma de Conciencia							
7.5-Información Documentada							
9.2-Auditoría Interna							
9.3-Revisión por la Dirección							
10.2-No Conformidad y Acción Correctiva							
10.3-Mejora Continua							

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación realizada sobre el Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicable a la División de Registro Veterinario se exponen las siguientes Conclusiones y Recomendaciones.

### 5.1 Conclusiones

- Según los datos recopilados durante la investigación, la institución logró un cumplimiento legal promedio del 70% en relación con las leyes nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se obtuvo el mayor nivel de cumplimiento en la evaluación de los requisitos del Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89), aplicado específicamente a las instalaciones del MAG Sede Santa Tecla. Por otro lado, el nivel más bajo de cumplimiento se registró en el requisito relacionado con maquinaria y equipo de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254, con un porcentaje del 20%, debido a la falta de documentación relacionada a los equipos utilizados como manuales, guías de trabajo, ni un registro de capacitación al personal para su uso.
- En la evaluación de los requisitos legales de Calidad, se concluye que la División de Registro Veterinario cumple parcialmente los artículos de la Norma Técnica de Control Interno específicas para el MAG (Corte de Cuentas de la República) en lo que respecta a la valoración del riesgo y actividades de control. Esto se debe a que la documentación ha sido elaborada únicamente para algunos servicios especializados.  
En cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el RTCA 65.05.51:08 Medicamentos Veterinarios y Productos Afines. Requisitos de Registro Sanitario y Control, RTCA 65.05.52:11 Productos utilizados en la alimentación animal y establecimientos. Requisitos de registro sanitario y control y Ley de Sanidad Vegetal y Animal (Decreto 524) se concluye que se cumplen en su totalidad.
- En relación a la evaluación del nivel de cumplimiento del sujeto de estudio en las Normas NTS ISO 9001: 2015 y NTS ISO 45001:2018, se obtuvo un 53.4 %. El requisito 5 referente al Liderazgo y participación de los trabajadores, destacó con el mayor porcentaje de cumplimiento, alcanzando un 74%. En segundo lugar se encuentra el requisito 8, Operación, con un 70% seguido por el requisito 7, Apoyo, con 60%.

Por otro lado, el requisito con menor nivel de cumplimiento fue el número 10, Mejora, con el 33%. En conclusión, se evidencia que se han sentado las bases para la implementación de los sistemas de gestión mencionados; no obstante, es necesario llevar a cabo acciones de mejora planificadas y revisar su eficacia a lo largo del tiempo para lograr un mayor nivel de cumplimiento.

- La División de Registro Veterinario cuenta con los procesos de Registro de alimentos para animales, Registro de medicamentos veterinarios y productos afines, Visado, Establecimientos Veterinarios. Después de analizar el flujo de actividades y la interacción con otros departamentos, se han identificado como procesos operativos. Los departamentos que contribuyen a la realización de las actividades de la División fueron clasificados como procesos estratégicos y de soporte de acuerdo a sus funciones. Es crucial comprender cómo se relacionan entre sí estos procesos para evitar retrabajos y garantizar la satisfacción del cliente. De esta manera, se logrará una mayor eficiencia en la realización de las actividades de la División.
- De acuerdo a la pregunta de investigación acerca de cómo la División de Registro Veterinario lleva a cabo la evaluación de desempeño de sus procesos, se indagó sobre el sistema de medición empleado. A partir de la información recopilada, se puede concluir que la División carece de las herramientas necesarias para medir sus procesos, lo que resulta en una falta de mejora en los procesos.
- Durante la investigación se corroboró que la documentación relacionada a los riesgos y oportunidades para la División de Registro Veterinario se han registrado en la Matriz de Riesgos y Controles de la Dirección General de Ganadería, a pesar de eso, solo existe la información de la potencial falla de mala calidad de los productos e insumos, quedando incompleto los demás procesos, además de la falta de seguimiento a las actividades de control que se han registrado.
- Considerando el nivel de madurez y el contexto del sujeto de estudio, se determina que la mejor estrategia para implementar e integrar las Normas NTS ISO 9001: 2015 y NTS ISO 45001:2018 en la DRV debe ser el método básico, establecido en la Norma UNE 66177:2005 Guía para la integración de los sistemas de gestión, a fin de evitar duplicidad de funciones y hacer uso eficiente de los recursos. Además, se pueden obtener resultados importantes a corto plazo.

- Se concluye que mediante el Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo para la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería, se proyecta orientar los procesos y proporcionar herramientas enfocadas en mejorar la satisfacción del cliente y el bienestar laboral, lo que hará que sea más competitiva a nivel nacional e internacional.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda establecer un sistema de seguimiento para los incidentes laborales reportados, así como identificar los posibles riesgos en SST para los trabajadores con enfermedades crónicas. Además, en cuanto al uso de equipos y maquinaria, es importante generar la documentación correspondiente, como procedimientos de uso e instructivos de la utilización correcta de los Equipos de Protección Personal (EPP).
- Realizar una revisión de la documentación solicitada en la valoración de riesgos de los componentes del Sistema de Control Interno para asegurar que se han tomado en cuenta todos los procesos de la División y se han documentado todas las actividades de control.
- Se sugiere que la organización identifique las áreas consideradas prioritarias o estratégicas para concentrar los esfuerzos de mejora, las cuales posteriormente pueden ser replicadas en otras áreas. Posteriormente, se debe seleccionar una metodología o herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los procesos de la institución.
- Una vez completado las fichas de proceso de la División, se recomienda revisar la documentación relacionada y realizar la actualización de los procedimientos. Además, establecer claramente los roles y responsabilidades de los puestos que influyen en el desempeño de los sistemas de gestión. Posteriormente realizar la difusión y concientización al resto del personal.
- Es recomendable realizar una revisión periódica de los indicadores establecidos para la División, con el fin de comprobar que son de utilidad en la toma de decisiones y visualizar claramente las desviaciones de los resultados. Esta revisión puede ser especialmente útil en situaciones como cambios en los objetivos de la institución.
- Asegurar que en la gestión de riesgo se hayan incluido todos los procesos de la División y que se realice un seguimiento constante a las actividades de control las cuales están relacionadas a la planeación estratégica del Ministerio de Agricultura.

Además de realizar la consulta con las partes interesadas pertinentes del riesgo, reuniendo a diferentes áreas con experiencia para obtener diversos puntos de vista cuando se definen los criterios de los posibles riesgos y como se valoran.

- Se recomienda evaluar el método de implementación e integración con la Alta Dirección para determinar los recursos necesarios para su ejecución. Es importante tener en cuenta en la planificación los posibles cambios en las jefaturas debido al contexto externo e interno del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- Proporcionar a la persona responsable de liderar la implementación e integración de las Normas NTS ISO 9001: 2015 y NTS ISO 45001:2018 la formación para que posea la competencia y pueda dirigir las actividades a realizar por el grupo de personas responsables de los procesos, a fin de obtener los resultados esperados.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Acosta, R. y Roble, Y. (2018). *Consultoría sobre la Reestructuración Documental bajo la Norma ISO 9001:2015 para el Sistema de Emergencias Médicas (SEM), Ministerio de Salud, San Salvador*. Universidad de El Salvador, San Salvador.
- Almeida, M. (2017). *Estudio de empresas ecuatorianas que han implementado sistemas de gestión basados en estándares internacionales*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Sede Ecuador. 132p.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. 2005. *UNE 66177:2005. Sistema de Gestión. Guía para la integración de los Sistemas de Gestión*. Madrid, España.
- Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis 1ª ed.* Cengage Learning Latinoamérica: Ciudad de México. Pág. 231.
- Calso, N, y Pardo, J. (2018). *Guía práctica para la integración de Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001*. AESNO INTERNACIONAL, S.A.U. España. 312p.
- FREMAP (2018). *Guía para la implementación de la norma ISO 45001. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. FERMAP, Mutua Colaboración con la Seguridad Social No. 61. Imagen Artes Gráficas, S.A. España. pág. 5 y 6
- Galvis, N. (2020). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión Integrado bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, para la Empresa Experticia Potencial Humano EU*. Fundación Universidad De América, Bogotá D.C.
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta 1ªed* McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V. Ciudad de México. 714p.
- 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. 201-207.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería, MAG (2020). *Guía de Archivo Institucional 2020. Oficina General de Administración*. Unidad de Gestión Documentar y Archivo. <https://www.transparencia.gob.sv/search?utf8=%E2%9C%93&ft=guia+archivo+mag>
- Ministerio de Agricultura y Ganadería, MAG (2022). *Organigrama. Ministerio de Agricultura y Ganadería 2022*. Actualizado a marzo 2022.

<https://www.transparencia.gob.sv/search?utf8=%E2%9C%93&ft=ORGANIGRAMA+MAG+a+marzo+2022>

- Norma Técnica Salvadoreña ISO 9000:2015. *Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario*. (2015). OSN, El Salvador
- Norma Técnica Salvadoreña ISO 9001:2015. *Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos* (2015). OSN, El Salvador
- Norma Técnica Salvadoreña ISO 31000:2018. *Gestión del Riesgo. Directrices*. (2018). OSN, El Salvador
- Norma Técnica Salvadoreña ISO 45001:2018. *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso*. (2018). OSN, El Salvador
- Oliveira, J. (2019). *Sistemas de Gestao: Analise dos Referenciais NP ISO 9001:2015 e a NP ISO 45001:2018, e da sua correspondencia*. Universidade de Porto, Portugal.
- Organización Internacional de Normalización, ISO Survey (2020). *The ISO Survey of Management System Standard Certifications 2020*. <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>
- Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 65.05.52:11. *Productos Utilizados en Alimentación Animal y Establecimientos. Requisitos de Registro Sanitario y Control*. (2012). OSARTEC, El Salvador
- Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 65.05.51:08. *Medicamentos Veterinarios y Productos Afines. Requisitos de Registro Sanitario y Control* (2015). COMIECO.
- 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., Collado, C.F. y Baptista, María del Pilar. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª Edición. México D.F. México: Editorial McGRAW-HILL
- Tafur Portilla, R. & Izaguirre Sotomayor, M. (2016). *Cómo hacer un proyecto de investigación. Uso de diagramas, matrices y mapas conceptuales*. 2ª. ed. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V. Ciudad de México. 280p.
- Pardo Álvarez, J. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. 1º Edición. España: AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación

Villacorta, M. y Escobar, I. (2019). *Consultoría sobre la Estructura Documental De una Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 para el Proceso de Pagos de Obligaciones y Transferencias del Departamento de Tesorería del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública*. Universidad de El Salvador, San Salvador.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Becker Howard (2016). *Manual de escritura para científicos sociales. Cómo empezar y terminar una tesis, un libro o un artículo*. 3ª. ed. 2ª Reimpresión. Siglo Veintiuno Editores. Buenos Aires, Argentina. 240p.

Blanchard, Ken & Robinson, Dana & Jim (2017). *¡Cierre las brechas! Diríjase a un desempeño más alto y ¡consígalo!* Harper Collins Español. Nashville, Tennessee, Estados Unidos de América.131p.Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis* 1ª. ed. Cengage Learning Latinoamérica: Ciudad de México. 473p.

Lerma González, H. (2011). *Presentación de informes. El documento final de investigación*. 3ª. ed. Ecoe Ediciones. Bogotá. Colombia. Pág. 54-56.

Lerma González, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyectos*. 5ª. ed. Ecoe Ediciones. Bogotá. Colombia. Pág. 32-42.

Oliva, P. (2009). *Construcción de listas de chequeo en salud. La metodología para su construcción*, Chile, Unidad de Evaluación de Tecnologías Sanitarias.

Tafur Portilla, R. & Izaguirre Sotomayor, M. (2016). *Cómo hacer un proyecto de investigación. Uso de diagramas, matrices y mapas conceptuales*. 2ª. ed. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V. Ciudad de México. Pág. 87-108.

Vara Horna, A. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa. Desde La Idea hasta la sustentación: Un método efectivo para las ciencias empresariales*. 3ra Edición: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Perú. Pág. 171-174.

Anexo 1. Carta MASIG atención 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](mailto:masig.economia@ues.edu.sv)

América Central



Ciudad Universitaria, 26 de mayo de 2020

Ing. Carlos Jesús Argueta  
Asesor Despacho Ministerial  
Dirección General de Ganadería  
Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)  
Presente

Por este medio solicito la atención del(la)(los)(las) maestrante(s) Lic. MARIN ORTIZ, EILEEN CRISTINA (MO96008) estudiante(s) egresado(a)(os)(as) 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 formulación de su anteproyecto de trabajo de graduación, 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 los sistemas integrados de gestión (por ejemplo: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, etc.), como mínimo en dos ámbitos de gestión y se desarrollará en un periodo mínimo de 6 meses y el documento final será de dominio público, a través de sus consultas en las bibliotecas de la Universidad de El Salvador y en la red de Internet.

Como tema de su trabajo de graduación el(la)(los)(las) maestrante(s) ha(n) identificado el siguiente como propuesta preliminar "DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018; APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA", para lo cual, en los casos de aplicación a una organización determinada, se requiere carta formal declarando el conocimiento y aceptación de lo anterior de preferencia por un nivel de dirección o gerencial.

Atentamente,



  
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](mailto:julio.valle@ues.edu.sv)

## Anexo 2. Consentimiento Informado del Sujeto de Estudio



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERIA

### DIRECCION GENERAL DE GANADERIA

Santa Tecla, 22 de septiembre de 2023

Maestro  
Julio Cesar Valle Valdez  
Coordinador de la Maestría Sistemas Integrados  
De Gestión de Calidad (MASIG)  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de El Salvador  
Presente.

En atención a nota enviada, mediante la cual solicita la atención de la maestrante Lidia, MARIN ORTIZ, EILEEN CRISTINA Carne: MO-96008, egresada de la MAESTRIA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION DE LA CALIDAD (MASIG), quien como tema de trabajo de graduación ha identificado el siguiente: "DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA, SANTA TECLA.", considerando que se refiere a un documento que podría ayudar a la implementación de sistemas normalizados en este Ministerio me place informarle que no existe inconveniente alguno para el desarrollo de dicho trabajo de graduación, a la vez es de mi conocimiento que el trabajo final estará a disposición pública, por medio de la biblioteca de la Universidad de El Salvador y en la red de internet. Para su seguimiento designo como contacto a la Dra. Naoko Quijado, Coordinadora del Área de Registro y Fiscalización Veterinaria

Atentamente,

Ing. Juan René Arévalo  
Director General de Ganadería



03 OCT 2023

## Apéndice 1. Historia y Evolución del MAG

A continuación, se presenta el desarrollo de la organización desde su creación hasta la actualidad.

Fechas	Descripción del evento
Año de 1883	Fue promulgado el "Código de Agricultura debido al incremento de la industria Agrícola Nacional, reconociendo de esa forma, por parte del Gobierno, la importancia de las actividades agrícolas.
Año de 1902	El 27 de abril, fue creada, por la Junta Central de Agricultura, la Dirección General de Agricultura, fue establecido un Laboratorio Químico y fue fundada la Escuela de Agronomía.
Año de 1911	Fue creada la Secretaría de Agricultura. Establecido en el Decreto Ejecutivo del 1 de marzo de 1911, en el Diario Oficial N° 50 del 2 de la misma fecha, al asumir la Presidencia de la República el doctor Manuel Enrique Araujo.
Año de 1989	Fue creada la Junta Central de Agricultura el ejecutivo hace su creación, con el fin de promover el desarrollo agrícola del país.
Año de 1946	Fue creado el Ministerio de Agricultura e Industria, las necesidades del mejoramiento agropecuario nacional, hicieron que en octubre de 1946, se creara el Ministerio de Agricultura e Industria, por el Jefe Ejecutivo Manuel Salvador Castaneda Castro, establecido en el Decreto Legislativo N° 134 del 14 de octubre de 1946, Diario Oficial N° 234 del 22 de la misma fecha.
Año de 1947	El Ministerio de Agricultura e Industria se comienza a llamar Ministerio de Agricultura y Ganadería y se reorganiza el ramo de agricultura de la manera siguiente: Departamento Jurídico, Dirección General de Agricultura (Central, Occidental y Oriental), Departamento de Forestación y Conservación de Suelos, Centro Nacional de Agronomía, Registro Genealógico de Ganado de Raza Fina y la Policía Agrícola y Guarda Bosques de Propiedad Marítimas. y se instauran instituciones autónomas como: Asociación Cafetalera de El Salvador, Asociación de Ganaderos de El Salvador, Comisión de la Defensa de la Industria Azucarera y Cooperativa Algodonera Salvadoreña Limitada.
Año de 1950	El Consejo de Gobierno Revolucionario, denominó al Ministerio de Agricultura e Industria, como Ministerio de Agricultura y Ganadería y se reorganiza en una Secretaría de Estado y sus respectivas direcciones.
Desde los años de 1951 hasta la actualidad	El Ministerio de Agricultura y Ganadería ha venido reorganizándose hasta llegar a un esquema de trabajo que consta de Nivel decisorio Despacho Ministerial y Dirección General de Administración y Finanzas <b>DGAF</b> , Nivel asesor Oficina de Asesoría Jurídico <b>OAJ</b> , Oficina de Auditoría Interna <b>OAI</b> , Oficina de Cooperación para el desarrollo Agropecuario <b>OCDA</b> , Oficina de Comunicaciones <b>ODC</b> , Oficina de Políticas y Planificación Sectorial <b>OPPS</b> , Unidad Ambiental Sectorial <b>UAS</b> y Unidad de Género, nivel de apoyo Oficina Financiera Institucional <b>OFI</b> , Oficina General de Administración <b>OGA</b> , Oficina de Información y Respuesta <b>OIR</b> y Oficina de Adquisiciones y Contrataciones Institucional <b>OACI</b> , nivel operativo centralizado Dirección General de Desarrollo Rural <b>DGDR</b> , Dirección General de Economía Agropecuaria <b>DGEA</b> , Dirección General de Sanidad Vegetal <b>DGSV</b> , Dirección General de Ordenamiento Forestal Cuencas y Riego <b>DGFCR</b> , Dirección General de Desarrollo de la Pesca y Acuicultura <b>CENDEPESCA</b> , Dirección General de Ganadería <b>DGG</b> , nivel operativo descentralizado Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria <b>ISTA</b> , Banco de Fomento Agropecuario <b>BFA</b> , Escuela Nacional de Agricultura "Roberto Quiñonez" <b>ENA</b> y Centro Nacional de Tecnología Agropecuaria y Forestal "Enrique Álvarez Córdova" <b>CENTA</b> .

Fuente: Adaptado de Ministerio de Agricultura y Ganadería, MAG (2020). Guía de Archivo Institucional 2020. Oficina General de Administración. Unidad de Gestión Documental y Archivo.

## Apéndice 2. Matriz diagnóstica del planteamiento del problema

<i>Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, aplicable a la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Santa Tecla</i>						
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	SÍNTOMAS Y SIGNOS	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN
<p><i>Descripción o antecedentes de la situación problemática.</i> <b>Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)</b></p>	<p><i>Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación.</i></p>	<p><i>Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados.</i> <b>Por qué está ocurriendo</b></p>	<p><i>Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas.</i> <b>Que es lo que está ocasionando (efectos o consecuencias)</b></p>	<p><i>Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos</i></p>	<p><i>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</i></p>	<p><i>Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i></p>
	<i>Variables</i>					
	<i>Dependientes</i>	<i>Independientes</i>				
<p>La División de Registro Veterinario, para la prestación de los servicios especializados no cuentan con el personal suficiente para realizar sus actividades, el retraso de la entrega de la documentación representa costos para los usuarios y reclamos para la División, la falta de documentación digital implica alargar los procesos y retrasar los servicios, así como demoras en las emisiones de autorizaciones para productos de origen animal, lo que genera quejas en los usuarios. Además, no existe un seguimiento a los reportes de accidentes por lo que no puede identificarse las mejoras en SST.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral peligroso para los colaboradores.</li> <li>• Demora de actividades primordiales.</li> <li>• Actividades no organizadas.</li> <li>• Retrabajos y autorizaciones tardías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de seguimiento a Programa de Prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Falta de control de los procesos.</li> <li>• No se asigna programa de actividades a realizar.</li> <li>• Poca digitalización en el ingreso de datos en formularios.</li> </ul>	<p>La revisión de documentos para autorizar, inscribir y mantener los registros de los establecimientos, productos veterinarios, productos para alimentación animal, sus materias primas, químicas y biológicas de uso agropecuario; que se comercializan en el país está centralizada en la coordinación de la División, la toma de decisiones recae sobre una sola persona lo que hace que no fluya de acuerdo a la demanda de los servicios.</p>	<p>Un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, y Salud y Seguridad en el trabajo es conveniente para el MAG ya que permitirá que se trabaje con procesos definidos, eficientes y que mejoren el flujo de la información en todas las etapas de los servicios.</p>	<p>¿Cómo gestionar los servicios de la División de Registro Veterinario, con la finalidad de lograr la eficiencia en sus procesos y la seguridad de sus colaboradores?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué nivel de cumplimiento existe con relación a Calidad NTS ISO 9001:2015 y SST NTS ISO 45001: 2018 de acuerdo con el sistema de calidad actual y los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo?</li> <li>2. ¿Cómo se evalúa el desempeño de los procesos de Registro Veterinario para dar cumplimiento a los servicios proporcionados?</li> <li>3. ¿Cuáles de las áreas con las que interacciona la División se pueden definir como de operación, estratégicos y de apoyo?</li> <li>4. ¿Cómo puede contribuir el diseño del SIG para la identificación de los riesgos y oportunidades relacionados con los servicios de la División?</li> </ol>

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

Apéndice 3. Matriz de conceptualización de las variables

<b>MATRIZ DE CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES</b>		
<b>Variables</b>	<b>Conceptual<sup>1</sup></b>	<b>Medición</b>
Cumplimiento de requisitos legales y Normativos de Calidad	Acción o resultado de entender completamente el conjunto de requisitos o principios directivos aplicables a Salud y Seguridad en el Trabajo, así como los requisitos de Calidad.	Cuantitativa
Indicadores de desempeño	Sistema de medición que permite determinar si los resultados esperados se están alcanzando.	Cuantitativa
Interrelación de procesos	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto y son de vital importancia en la organización	Cualitativa
Riesgos y oportunidades de la DRV	Sistema que permite visualizar de forma amplia y específica que planes ejecutar respecto a riesgos y oportunidades	Cuantitativa

Fuente: Elaboración propia

<sup>1</sup>Se aclara que como referencia a los términos descritos se tomó como fuentes las normas ISO. (2015). *ISO9001, quinta edición, Traducción oficial*. enero, 2019, ISO. (2018). *ISO 45001, primera edición, Traducción oficial*. enero, 2019, de ISO Sitio web: <http://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>.

## Apéndice 4. Matriz de consistencia Marco Referencial

<i>Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, aplicable a la división de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Santa Tecla</i>					
<b>DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)</b>	<b>FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	
				<b>Variables</b>	<b>Medición (indicadores)</b>
<i>Descripción o antecedentes de la situación problemática.</i>	<i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa y definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>	<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>
<p>La División de Registro Veterinario, en el análisis de sus servicios no cuentan con el personal suficiente para realizar sus actividades, el retraso de la entrega de la documentación representa costos para los usuarios y reclamos para la División, la falta de documentación digital implica alargar los procesos y retrasar los servicios, demoras en las emisiones de autorizaciones para productos de origen animal, generan quejas en los usuarios</p>	<p>¿Cómo gestionar los servicios de la División de Registro Veterinario, con la finalidad de lograr la eficiencia en sus procesos y la seguridad de sus colaboradores?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué nivel de cumplimiento existe con relación a Calidad NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001: 2018 de acuerdo con el sistema de calidad actual y los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo?</li> <li>2. ¿Cómo se evalúa el desempeño de los procesos de Registro Veterinario para dar cumplimiento a los servicios proporcionados?</li> <li>3. ¿Cuáles de las áreas con las que interacciona la División se pueden definir como de operación, estratégicos y de apoyo?</li> <li>4. ¿Cómo puede contribuir el diseño del SIG para la identificación de los riesgos y oportunidades relacionados con los servicios de la División?</li> </ol>	<p><b>Objetivo General:</b> Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, aplicable a la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos normativos en Calidad según NTS ISO 9001: 2018 y NTS ISO 45001:2018 en relación con el sistema de calidad actual y los requisitos legales referidos a SST.</li> <li>2. Elaborar una propuesta de sistema de medición a través de indicadores de desempeño para evaluar el cumplimiento de los servicios de la División.</li> <li>3. Realizar la identificación y caracterización de los procesos estratégicos, claves y de apoyo de la División de Registro Veterinario.</li> <li>4. Diseñar una propuesta metodológica para documentar los riesgos y oportunidades para la División de Registro Veterinario.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis (aseveración) General:</b> Un diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, gestionará los servicios de la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería, para lograr la eficiencia en sus procesos y la seguridad de sus colaboradores.</p> <p><b>Hipótesis (aseveraciones) específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El nivel de cumplimiento de la División de Registro Veterinario en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos legales en SST, es mayor o igual al 70%.</li> <li>2. La medición actual del nivel de cumplimiento en la prestación de servicios especializados de la División de Registro Veterinario no está relacionada con la aplicación de indicadores de desempeño.</li> <li>3. El flujo de trabajo de los técnicos no está relacionado con la identificación, secuencia e interacción de los procesos estratégicos, claves y de apoyo en la División de Registro Veterinario</li> <li>4. La identificación de los procesos deficientes y la visualización de las oportunidades donde se pueden aplicar mejores prácticas en los servicios y las condiciones actuales de seguridad y salud en el trabajo en la División de Registro Veterinario no está documentado.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Normativos de Calidad y Normativos de SST incluidos los requisitos legales.</li> <li>• Desempeño de procesos.</li> <li>• Interrelación de procesos.</li> <li>• Riesgos y oportunidades de la DRV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de Calidad según NTS ISO 9001:2015 mayor o igual al 70%</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales de SST mayor o igual al 70%</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento de servicios especializados ingresados.</li> <li>• Categorización de procesos vinculantes identificados</li> <li>• Número de riesgos y oportunidades para la DRV.</li> </ul>

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

## Apéndice 5. Viabilidad Técnica

San Salvador, 01 de agosto de 2020.

Maestro  
Lic. Julio César Valle Valdez  
Coordinador MASIG  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de El Salvador  
Presente.

Estimado Maestro Valle:

Por medio de la presente, yo Licda. Eileen Cristina Marín Ortiz con carné MO96008, expreso el compromiso de desarrollar el trabajo de graduación con título *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001-2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001-2018, aplicable a la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Santa Tecla*. La preparación en la Maestría de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (MASIG), me ha dado las habilidades teóricas y técnicas, para el desarrollo del trabajo.

Como parte del proceso de obtención del Grado de Maestra, me comprometo a cumplir con los entregables y requisitos que se definan por la Coordinación.

Me despido, deseándole éxitos y agradeciéndole.



Licda. Eileen Cristina Marín Ortiz

Carné MO96008



RECIBIDO 01 OCT 2020

Maestro Julio César Valle Valdez  
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial  
M. en Gestión Académica

## Apéndice 6. Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos

Unidad de análisis Segmentos de población	Muestra	Variables	Método	Técnica	Instrumentos
		<i>(Qué se investiga)</i>	<i>(Cómo)</i>	<i>(A través de qué)</i>	<i>(Con qué)</i>
Director General de Ganadería	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legales y normativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Síntesis observación ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada o participativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de entrevista</li> </ul>
Asesor técnico de la Dirección General de Ganadería	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de medición de procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y síntesis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada o participativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de observación y diario de campo.</li> </ul>
Jefe de División de Desarrollo Institucional	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Síntesis bibliográfica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistematización bibliográfica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de trabajo bibliográfico</li> </ul>
Coordinadora División de Registro Veterinario	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos NTS ISO 9001:2015</li> <li>Procesos claves</li> <li>Análisis del contexto para la identificación de riesgos y oportunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y síntesis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada o participativa de cumplimiento de los requisitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de verificación con los requisitos legales y normativos.</li> </ul>
Jefe de Bienestar Social	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legales en SST y NTS ISO 45001:2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y síntesis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta basada en determinar el cumplimiento de los requisitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de verificación con los requisitos legales y normativos.</li> </ul>
Jefe de Recursos Humanos	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora continua</li> <li>Comunicación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muestreo selectivo de actores claves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada o participativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de entrevista</li> </ul>
Jefe de Informática	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Síntesis observación ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observación ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de observación y diario de campo</li> </ul>
Jefe de Servicios Generales	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Síntesis observación ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observación ordinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de observación y diario de campo</li> </ul>

*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 7. Matriz metodológica de consistencia de la investigación

TÍTULO						
<i>Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, aplicable a la división de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Santa Tecla</i>						
FORMULACIÓN (PROBLEMA) SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS (SUPUESTOS)	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO	
			Variables	Medición (indicadores)		
<b>GENERAL</b>			<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>		<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>	<i>El diseño de investigación es el mapa operativo. Representa el punto donde se conectan las fases conceptuales del proceso con la recolección y el análisis de los datos.</i>
<i>Redactar el problema como pregunta o de forma enunciativa y Definir preguntas secundarias, que serán útiles al redactar conclusiones en TGMASIG</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>				
<b>ESPECÍFICOS</b>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requisitos Normativos de Calidad y requisitos legales en SST.</li> <li>2. Desempeño de procesos.</li> <li>3. Interrelación de procesos.</li> <li>4. Riesgos y oportunidades de la DRV.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de Calidad según NTS ISO 9001:2015 mayor o igual al 70%</li> <li>2. Número de indicadores documentados por proceso.</li> <li>3. Categorización de procesos vinculantes identificados.</li> <li>4. Número de riesgos y oportunidades para la DRV.</li> </ol>	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque o ruta de la investigación: Mixta Alcance o tipo de estudio: Exploratorio y descriptivo. El método de investigación: Observación, inductivo, deductivo, análisis y síntesis. Determinación de población: Colaboradores de la División de Registro Veterinario, Director General de Ganadería, a la Jefe de Desarrollo Institucional del MAG, encargado de SST y al asesor técnico de la DGG. Unidad de análisis y población: División de Registro Veterinario y procesos vinculantes. . Niveles de información marco teórico: Primario, secundario y terciario. Fuentes de Información: Secundarias y primarias. Técnicas e instrumentos recolección datos: Síntesis bibliográfica, observación ordinaria, encuesta, entrevista al equipo técnico de la DRV. Tabulación de datos y análisis: Organización y presentación en cuadros, gráficas o relaciones de datos; un escrito acompañado de cuadros, tablas, fotografías, y representaciones gráficas. Respuestas o refutaciones a las hipótesis: A través de entrevistas a los colaboradores e investigación de campo en las instalaciones al equipo técnico.
<p><i>¿Cómo la División de Registro Veterinario del Ministerio de Agricultura y Ganadería puede gestionar eficazmente los aspectos de Calidad y Seguridad en el Trabajo, a fin de lograr la eficiencia en sus procesos y la seguridad de sus colaboradores?</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qué nivel de cumplimiento existe con relación a Calidad NTS ISO 9001:2015 y SST NTS ISO 45001: 2018 de acuerdo al sistema de calidad actual y los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo?</li> <li>2. ¿Cómo se evalúa el desempeño de los procesos de Registro Veterinario para dar cumplimiento a los servicios proporcionados?</li> <li>3. ¿Cuáles de los procesos con los que interacciona la División se pueden definir como de operación, estratégicos y de apoyo?</li> <li>4. ¿Cómo puede contribuir el diseño del SIG para la identificación de los riesgos y oportunidades relacionados con los servicios de la División?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos normativos en Calidad según NTS ISO 9001: 2018 y NTS ISO 45001:2018 en relación al sistema de calidad actual y los requisitos referidos a SST.</li> <li>2. Elaborar una propuesta de sistema de medición a través de indicadores de medición de desempeño para evaluar el cumplimiento de los servicios de la División.</li> <li>3. Realizar la identificación y caracterización de los procesos estratégicos, claves y de apoyo de la División de Registro Veterinario.</li> <li>4. Diseñar una propuesta metodológica para documentar los riesgos y oportunidades para el Sistema Integrado de Gestión.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El nivel de cumplimiento de la División de Registro Veterinario en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos legales en SST, es mayor o igual al 70%</li> <li>2. La medición del nivel de cumplimiento en la prestación de servicios de los procesos en la DRV está relacionada directamente con el diseño de los indicadores de desempeño.</li> <li>3. La mejora del flujo de trabajo está relacionada con la propuesta de mapa de proceso y su caracterización, contribuirá a identificar la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, claves y de apoyo en la División de Registro Veterinario.</li> <li>4. El diseño de una matriz de riesgos y oportunidades favorecerá a identificar las áreas con procesos deficientes y visualizar oportunidades donde se pueden aplicar mejoras prácticas en la División de Registro Veterinario.</li> </ol>				

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

Apéndice 8. Lista de Verificación RGPRLT (Decreto 86)

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional</b>	1				
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>			
<b>CAPITULO II. ASPECTOS GENERALES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE COMITES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y DELEGADOS DE PREVENCIÓN</b>					
<b>Artículo</b>	<b>Descripción</b>	<b>NIVEL</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
5	El Comité de SSO se ocupa de tramitar asuntos referentes a SySO			0	El comité no cumple en totalidad su función, las falencias, el comité no instruye a los trabajadores, las inspecciones no se realizan a cabalidad y a medias.
6	El MAG es responsable de las obligaciones referentes a las condiciones generales (infraestructura, herramientas, EPP, exámenes, etc.) de seguridad y salud de todos los trabajadores	2			
7	El MAG cuenta con delegados de prevención de acuerdo con la proporción establecida en el art. 13 de la LGPRLT	2			
8	Los delegados de prevención del MAG ejercen labores establecidas en el art. 14 de la LGPRLT		1		
	Los delegados de prevención del MAG son parte del comité de SSO		1		
<b>Porcentaje de cumplimiento: 63%</b>					
<b>CAPITULO III. REQUISITOS DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL Y DE LOS DELEGADOS DE PREVENCIÓN.</b>					
<b>Artículo</b>	<b>Descripción</b>	<b>NIVEL</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
9	Los miembros del comité de SSO electos por los <b>trabajadores</b> , cumplen con los requisitos establecidos del art. 9 del Decreto 86	2			
	Los miembros del comité de SSO electos por el <b>empleador</b> , cumplen con los requisitos establecidos en el art. 9 del Decreto 86	2			
10	Las capacitaciones fueron impartidas en un periodo no mayor a 6 meses contados a partir de su nombramiento	2			
	Las capacitaciones fueron impartidas por una empresa acreditada y especialistas en SSO			0	No han mostrado las credenciales de los capacitadores
	Las capacitaciones incluyeron como mínimo los temas definidos en el artículo 10 del Decreto 86	2			
11	El MAG brindó capacitación inicial de 8 horas a los miembros del comité	2			
12	Los Delegados de Prevención cumplen con los requisitos de a) Aceptación voluntaria del		1		

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional</b>	1				
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
c) cargo b) Poseer formación en la materia c) Ser trabajador permanente					
<b>Porcentaje de cumplimiento: 79%</b>					
<b>CAPITULO IV. MODO DE PROCEDER PARA LA CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS.</b>					
Artículo	Descripción	NIVEL			Observaciones
		2	1	0	
<b>15</b>	El comité de SSO del MAG está conformado por partes iguales de trabajadores designados por el empleador y por elección de los empleados	2			
	La proporción de representantes del comité en relación con la cantidad de trabajadores es conforme al art. 15 del Decreto 86	2			
	El Comité está conformado por al menos un miembro del sindicato	2			el representante sindical no forma una enlace con el sindicato para el seguimiento de las mejoras
<b>16</b>	La elección de los representantes de los trabajadores se efectuó mediante Reunión General	2			
<b>17</b>	Otorga el empleador tiempo y recursos para la consecución de actividades del Comité de SSO, garantizando la participación de al menos la mitad más uno de los integrantes	2			en el edificio A se realizan las reuniones y capacitaciones
<b>18</b>	El MAG garantiza la presencia de al menos un miembro del comité durante cada jornada de trabajo	2			
<b>19</b>	Los miembros del comité de SSO permanecen 2 años ejerciendo su función	2			
<b>20</b>	Transcurrido el periodo del comité se procede al nombramiento de nuevos representantes	2			algunos continúan, por lo general los del sindicato se renuevan, los representantes del empleador se mantienen, se tienen actividades extras a sus labores
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>					
<b>CAPITULO V. ACREDITACIÓN DE LOS COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>					
Artículo	Descripción	Cumplimiento			Observaciones
		2	1	0	
<b>21</b>	El empleador envió durante los 8 días hábiles después de la capacitación inicial, los documentos pertinentes para la acreditación de los miembros del comité de SSO	2			
<b>22</b>	Asistieron todos los miembros propuestos a la capacitación inicial de 8 horas impartida en el MITRAB	2			

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional</b>	1				
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>			
23	Las posteriores elecciones de los miembros del comité se notifican al MITRAB dentro de los 8 días siguientes	2			
24	Las modificaciones establecidas en el art. 24 del Decreto 86 se comunican oportunamente al MITRAB	2			
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>					
<b>CAPITULO VI. DE LAS SESIONES Y DIRECCIÓN DEL COMITÉ</b>					
Artículo	Descripción	NIVEL			Observaciones
		2	1	0	
25	Existe evidencia de las reuniones ordinarias mensuales realizadas por los miembros del Comité de SSO.	2			hay una secretaria que lleva el registro de todas las actas, en las regionales hay más incumplimiento de asistir a las reuniones
	El MAG provee los recursos necesarios para las reuniones del comité.	2			
26	El MAG cuenta con un reglamento de funcionamiento del comité que atiende a las condiciones particulares del lugar de trabajo	2			
27	Las convocatorias a las reuniones ordinarias del comité son realizadas por el secretario	2			se comunican vía correo o memoradum
	Las convocatorias a las reuniones extraordinarias del comité son realizadas por el presidente	2			
28	La junta directiva del comité está conformada por al menos los establecido en el art. 28 del Decreto 86	2			
29	La presidencia del comité es ejercida en forma rotativa de acuerdo con el art. 29 del Decreto 86	2			cada año se rotan por el representante de los trabajadores y otro año por el de los empleadores
30	Existe evidencia de las agendas de las sesiones del Comité	2			actas de reuniones
32	Las medidas de carácter preventivo y recomendaciones en materia de investigación de accidentes se dan a conocer al empleador por escrito.			0	no hay seguimiento
33	El empleador reporta por escrito al comité las acciones de cumplimiento a las medidas preventivas o recomendaciones.			0	no hay seguimiento de las recomendaciones
<b>Porcentaje de cumplimiento: 75%</b>					
<b>CAPITULO VII. FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES</b>					
Artículo	Descripción	Cumplimiento			Observaciones
		2	1	0	
35	Existe evidencia documentada del Programa de Gestión de Riesgos Ocupacionales	2			evidencias de 110jecución, registro de accidentes, registro de capacitaciones,

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA</b>
<b>Cumple totalmente</b>	2	
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional</b>	1	
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>
		practicar de capacitaciones, medidas preventivas que se han podido identificar
<b>37</b>	El Empleador es el responsable final de la promoción, ejecución, supervisión y evaluación del programa	1

**Porcentaje de cumplimiento: 75%**

**CAPITULO VIII. REQUERIMIENTOS DE LOS ELEMENTOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES**

Artículo	Descripción	NIVEL			Observaciones
		2	1	0	
<b>39</b>	Los mecanismos de evaluación contienen al menos los aspectos definidos en el art. 39 del Decreto 86.		1		se tiene el instrumento para evaluar
<b>40</b>	Se ha efectuado la identificación de los riesgos existentes en cada etapa de acuerdo con lo definido en el Art. 40 del Decreto 86.		1		
<b>41</b>	Se efectúa estudios de medición de riesgos cuando el caso lo amerita para la evaluación de estos.			0	no hay mediciones de ruido, iluminación, temperatura
<b>42</b>	El control de Riesgos comprende acciones que permiten el manejo efectivo, incluyendo su identificación, priorización y evaluación.		1		se tiene que mejorar esa parte, desde la identificación porque los riesgos están bien genéricos, no identificados por puesto de trabajo
<b>43</b>	Cuenta el MAG con un mapa de riesgos según lo establecido en el art. 43 del Decreto 86.		1		solo a nivel general
<b>44</b>	El empleador implementa medidas preventivas especiales para preservar la salud y seguridad de personas sensibles a riesgos.	2			se siguieron los decretos establecidos para las personas de riesgo por COVID-19
<b>45</b>	Se realiza una nueva evaluación de riesgos cuando suceden condiciones como las presentadas en el art. 45 del Decreto 86.			0	no se realiza
<b>46</b>	Se cuenta con un registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos de acuerdo con el art. 46 del Decreto 86		1		NO existen registro de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos
<b>47</b>	Se conservan registros de los accidentes de trabajo por lo menos en un plazo de 5 años	2			
	Se establece mecanismos para que los trabajadores informen oportunamente			0	los trabajadores saben cómo informar sus accidentes de trabajo
<b>48</b>	En la Investigación de accidentes de trabajo, se recopila la información, se analiza el accidente y las medidas de prevención		1		investigación superficial, no hay profundización
<b>49</b>	Se cuenta con un plan de emergencia y evacuación de acuerdo con el art. 49 del Decreto 86	2			

<b>LEYENDA:</b>					
<b>Cumple totalmente</b>	2	<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA</b>			
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional</b>	1				
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>					
<b>50</b>	Se garantiza que los trabajadores reciban entrenamiento teórico y práctico en materia de SSO	2			
<b>52</b>	El programa de exámenes médicos y de laboratorio está basado en la identificación y evaluación de los riesgos			0	
<b>53</b>	Se realizan programas complementarios para establecer medidas educativas y de sensibilización de acuerdo con el art. 53 del Decreto 86	2			programas de VIH uso de drogas, capacitaciones de salud mental, impartidas por el ISSS
<b>54</b>	Existe evidencia del Programa de Difusión de Actividades Preventivas y de fomento a la cultura de prevención de riesgos ocupacionales	2			cartelera informativa y correo masivo
<b>55</b>	los programas preventivos y de sensibilización incluyen la participación de un conocedor de la materia	2			personal del ISSS a dar capacitaciones
<b>56</b>	El programa es actualizado cada año por el empleador y se mantiene procedimiento para el control de este		1		generalmente se desfasa más de 1 año por el poco personal que hay
<b>Porcentaje de cumplimiento: 59%</b>					
<b>CAPITULO IX. POLÍTICA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>					
<b>Artículo</b>	<b>Descripción</b>	<b>NIVEL</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>58</b>	Se cuenta con una política en materia de SSO	2			Es genérica
<b>59</b>	La política de SSO cuenta como mínimo con los principios y objetivos definidos en el art. 59 del Decreto 86	2			
<b>60</b>	La política de SSO cumple con las características definidas en el art. 60 del Decreto 86	2			
<b>61</b>	La política se da a conocer y es accesible a los trabajadores y sus representantes y está a disposición de las autoridades competentes en la materia				se tiene en la intranet, socializada físicamente no y el personal no la conoce en su totalidad
<b>Porcentaje de cumplimiento: 88%</b>					

Apéndice 9. Lista de Verificación LGPRLT (Decreto 254)

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
<b>TITULO II. GESTION EN LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>					
<b>CAPITULO 1. ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>					
<b>Artículo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cumpli miento</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
8	Formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) y garantizar la participación efectiva de los trabajadores, puesta en práctica y evaluación				PGPRO del MAG// Se tiene en físico en la división de desarrollo institucional
	1 Mecanismo de evaluación periódica del PGPRO		1		Esta evaluación se hace anual. Hay un elemento que se tiene, pero no se logra evaluar completamente.
	2 Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales	2			Matriz de Identificación de Riesgos (IPER)// Se necesita actualizar el programa Se realizan esfuerzos para el seguimiento de las propuestas
	3 Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales, sucesos peligrosos		1		Se pueden llevar los accidentes laborales, no se tiene historial médico por enfermedades profesionales. Los sucesos peligrosos, muchas ocasiones no son comunicados por los trabajadores.
	4 Diseño e implementación del plan de emergencia y evacuación	2			Se tiene actualizado, producto de evaluaciones de los simulacros, por cambios de personal, cambio en los lugares de trabajo. Hay simulacros de evacuación y se realizan 2 veces al año, pero no hay procedimiento.
	5 Entrenamiento de manera teórica y práctica, en forma inductora o permanente a los trabajadores sobre sus competencias, técnicas y	2			Se capacita al personal tanto como bomberos y el proveedor, Harrison Parker

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
	riesgos específicos de su puesto de trabajo				
6	Establecimiento de programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios en el lugar de trabajo.		1		Atención de primeros auxilios, se hace retomando el plan de emergencia y llevados a la clínica empresarial. Exámenes médicos de rutina, diabetes, presión arterial. Laboratorista son de alto riesgos, pero no se hacen los exámenes.
7	Establecimiento de programas complementarios sobre consumo de alcohol y drogas, prevención de infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA, salud mental y salud reproductiva	2			No se tiene el staff de personal, para la ejecución. Hay una ambivalente. No hay una definición del área para la generación del programa. Falta de compromiso de las jefaturas y mandos medios
8	Planificación de actividades y reuniones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	2			No hay recursos para SYSO, nunca se presupuesta.
9	Formulación de un programa de difusión y promoción de las actividades preventivas en los lugares de trabajo	2			
10	Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales	2			
9	Los trabajadores contratados o temporales gozan de la misma protección en materia de seguridad y salud ocupacional			0	El patrón del subcontratado debe de ser proporcionado como tal, pero si se les induce. Se tiene una política de SySO, hay una clausula, pero es genérico. El personal de SySO, no es informado, cuando se realiza un trabajo de riesgo
10	Se adoptan medidas necesarias para evitar la exposición a los riesgos ocupacional de los trabajadores/as	2			Con el COVID uso de mascarillas, se compran chalecos y cascos y guantes para el personal que trabaja en el armario de canopy

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
<b>11</b>	El tratamiento de los aspectos relacionados con la seguridad, la salubridad, la higiene, la prevención de enfermedades y en general es acorde a las características físicas y biológicas de los trabajadores.	2			
<b>12</b>	La División de Registro Veterinario cuenta con más de 15 trabajadores.	2			
<b>Porcentaje de cumplimiento: 77%</b>					
<b>TITULO II. GESTION EN LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>					
<b>CAPITULO II COMITES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>					
<b>Artículo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cumpli miento</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>13</b>	a) Existe un comité de seguridad y salud ocupacional (CSSO)	2			Acta de conformación del comité
	b) Existen delegados de prevención.	2			Conformados por 10 miembros, 1 persona activa del sindicato SITMAG
	c) Los miembros del CSSO poseen formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales.	2			Los miembros del comité si poseen la formación e instrucción solicitada.
<b>14</b>	Los delegados de prevención ejercen con efectividad sus funciones.		1		El comité no cumple en totalidad su función, las falencias, el comité no instruye a los trabajadores, las inspecciones no se realizan a cabalidad y a medias.
<b>15</b>	Ha sido capacitado el CSSO por el MTPS	2			Tienen la capacitación
	Ha sido capacitado el CSSO por el MAG	2			Las capacitaciones para brigadas bomberos, cruz roja, cruz verde, proveedores
<b>16</b>	a) El CSSO ha sido formado por el representante del empleador y representante de los trabajadores	2			
	b) Existe un representante del sindicato en el CSSO.	2			

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
	c)	Se ha notificado la creación del CSSO al MTPS dentro de los ocho días hábiles.	2		
17	a)	El CSSO participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de la política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales	2		
	b)	El CSSO promueve iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, pudiendo colaborar en la corrección de las deficiencias existentes.	1		Hace intentos y propuestas. En Santa Ana, propusieron señalización de parqueo. No con la solidez necesaria
	c)	El CSSO investiga objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su repetición	1		Hoja de investigación de accidentes// Se necesita más agudeza en la investigación, es muy superficial
	d)	El CSSO propone al empleador, la adopción de medidas de carácter preventivo, pudiendo a tal fin efectuar propuestas por escrito.	2		
	e)	El CSSO instruye a los trabajadores y trabajadoras sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas.	1		Las instrucciones no son dadas
	f)	El CSSO inspecciona periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras, capaces de producir accidentes de trabajo, a fin de	1		Se hace, pero no se tiene frecuencia establecida, se han hecho 2 o 3 veces. No se verifican el estado de los extintores, no se controlan los trabajos

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
	recomendar medidas correctivas de carácter técnico				
<b>g)</b>	El CSSO vigilan por el cumplimiento de la ley, sus reglamentos, las normas de seguridad propias del lugar de trabajo, y de las recomendaciones que emita.	2			
<b>h)</b>	El CSSO ha elaborado su propio reglamento de funcionamiento y lo ha enviado a más tardar sesenta días después de su conformación	2			
<b>18</b>	El empleador permite que el CSSO realice sus diferentes actividades sin ningún impedimento.	2			
<b>Porcentaje de cumplimiento: 88%</b>					
<b>TITULO III. SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS LUGARES DE TRABAJO</b>					
<b>CAPITULO I. PLANO ARQUITECTÓNICO</b>					
<b>19</b>	Los planos de construcción de edificios destinados a lugares de trabajo están diseñados conforme a las especificaciones exigidas por dirección general de prevención social	2			No se tienen físicos, pero si se tiene la ubicación en el PGPRO
	Inspecciona físicamente las obras de construcción según lo planificado, la dirección general de prevención social		1		La inspección se hace por edificios. El mapa solo tiene riesgos generales, caídas a distinto nivel.
<b>20</b>	Los puestos de trabajo garantizan la seguridad e higiene ocupacional frente a riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales		1		La ley dice que debe de tener 1 metro y hay puesto que no lo tiene, falta de espacio. Se necesita una redistribución de espacios. Se han hecho propuesta del comité.

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
<b>21</b>	La infraestructura e instalaciones en general están acondicionados para personas con discapacidad de acuerdo con lo establecido en la normativa técnica de la accesibilidad	2			Se tienen rampas y ascensores y parqueos y servicios sanitarios para personas con discapacidad
<b>Porcentaje de cumplimiento: 75%</b>					
<b>TITULO III. SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS LUGARES DE TRABAJO CAPITULO II. DE LOS EDIFICIOS</b>					
<b>22</b>	Los planos de infraestructura cumplen con los requisitos referentes a condiciones a SSO	2			
<b>23</b>	Las instalaciones, artefactos, canalizaciones y dispositivos complementarios de servicios de agua potable o desagüe, electricidad, ventilación y refrigeración reúnen los requisitos exigidos por los reglamentos vigentes.	2			Reúnen las condiciones, las edificaciones son adecuadas.
<b>24</b>	Los pisos de los lugares de trabajo reúnen las condiciones requeridas por la naturaleza del tipo de trabajo que en ella se realiza, de acuerdo con lo establecido al reglamento respectivo	2			
<b>25</b>	¿Las pinturas que se aplican a las paredes y techos a los locales de trabajo son de colores claros o mates?	2			Es conforme
<b>26</b>	Las paredes y techos están impermeabilizados según la actividad que realizan	2			Techos e infraestructura adecuada.
<b>27</b>	El área de cada puesto de trabajo es acorde a los estándares establecidos		1		No todos los puestos de trabajo cumplen con lo establecido
<b>28</b>	Existe señalización vial dentro de las instalaciones	2			En todos los edificios se tiene señalización de extintores, salidas de emergencia, alarmas.
<b>Porcentaje de cumplimiento: 93%</b>					

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>
<b>Cumple totalmente</b>	2	
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0	

**TITULO III. SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS LUGARES DE TRABAJO  
CAPITULO III. CONDICIONES ESPECIALES EN LOS LUGARES DE TRABAJO**

<b>30</b>	Existe un plan de ergonomía			0	No se cuenta con un plan de ergonomía
<b>31</b>	Existe un comedor para empleados dentro de la institución que reúna las condiciones de salubridad e higiene	2			Ubicado en el edificio E en el primer nivel, la política dice que no se prepara en el MAG, existen 3 proveedores de alimentos

**Porcentaje de cumplimiento: 50%**

**TITULO IV. SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO  
CAPITULO I. MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

<b>32</b>	El empleador realiza las notificaciones pertinentes a la dirección general de prevención social cuando así se requiere	2			
<b>33</b>	Los lugares de trabajo cuentan con planes, equipos, accesorios y personal entrenado para la prevención y mitigación de casos de emergencia ante desastres naturales, casos fortuitos o situaciones causadas por el ser humano	2			Brigadas de emergencia y comité
<b>34</b>	La dirección general de prevención social ha realizado las inspecciones correspondientes a fin de garantizar las condiciones de SSO.		1		se realizan visitas pero una inspección como tal no está planificadas, se realiza esporádicamente por el comité
<b>35</b>	La dirección general de prevención social ha identificado los riesgos a los que los trabajadores y trabajadoras están expuestos y han realizado las respectivas recomendaciones			0	Se han identificado grosso modo por direcciones, en forma general no específico
<b>36</b>	Las instalaciones están debidamente señalizadas tales como, evacuación, salidas de emergencia etc.	2			

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
<b>37</b>	Existe equipo y medidas apropiadas para la manipulación de cargas		1		Se tiene lo mínimo, carretilla, asesores, cinturones
<b>Porcentaje de cumplimiento: 67%</b>					
<b>TITULO IV. SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>					
<b>CAPITULO II. ROPA DE TRABAJO, EQUIPO DE PROTECCIÓN Y HERRAMIENTAS ESPECIALES</b>					
<b>38</b>	El empleador provee a cada trabajador su equipo de protección personal, ropa de trabajo, herramientas especiales y medios técnicos de protección colectiva necesarios conforme a la labor que realice y a las condiciones físicas y fisiológicas de quien las utilice, así como, velar por el buen uso y mantenimiento de éste		1		Solo se tiene lo mínimo solicitado
<b>Porcentaje de cumplimiento: 50%</b>					
<b>TITULO IV. SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>					
<b>CAPITULO III. MAQUINARIA Y EQUIPO</b>					
<b>39</b>	¿Están los operarios capacitados para el uso de maquinaria o equipo de trabajo que implique un riesgo? ¿Existen procedimientos?			0	Hay una persona por área que enseña a los demás que lo apoyen, no hay previa capacitación, no hay procedimientos
	¿Poseen el equipo de protección personal completo?		1		Si, se les ha entregado lo necesario para sus labores
<b>40</b>	Están los equipos y maquinarias incluidos en la programación de revisión.			0	
	¿Poseen los equipos y maquinarias manuales de uso de acuerdo con lo especificado por los fabricantes?		1		
	¿Se ha entregado toda la documentación necesaria para garantizar el uso seguro de los equipos y maquinarias por parte del proveedor?			0	No hay procedimientos, la flota de vehículos no hay un plan preventivo y correctivo, no hay registro de lo que los usuarios reportan.
<b>Porcentaje de cumplimiento: 20%</b>					

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>
<b>Cumple totalmente</b>	2	
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0	

**TITULO IV. SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO**  
**CAPITULO IV. ILUMINACIÓN**

<b>41</b>	Existen iluminación difusa	2			
<b>42</b>	Están los lugares de trabajo debidamente iluminados, poseen luz uniforme y al nivel adecuado a las actividades que se realizan		1		No se han realizado mediciones de intensidad de luz.

**Porcentaje de cumplimiento: 75%**

**TITULO IV. SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO**  
**CAPITULO V. VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y HUMEDA RELATIVA**

<b>43</b>	¿El sistema de ventilación es el adecuado para no poner en peligro la salud de los trabajadores, tomando en cuenta las normativas medioambientales?	2			Hay extractores
<b>44</b>	Existe un sistema de ventilación artificial que asegure la renovación del aire donde se requiere			0	
<b>45</b>	¿Existe algún proceso industrial donde se genere polvos, gases, vapores? ¿Cuentan con dispositivos para evitar la contaminación del aire y que no constituya un peligro para los trabajadores o poblaciones vecinas?	2			Modificaciones en tabla roca, no es frecuente, polvillo de madera, esquirola de metal.
<b>46</b>	¿Si el flujo natural del aire no es suficiente para eliminar los materiales nocivos, hay dispositivos de aspiración mecánica adecuados?		1		Los talleres si cuentan con suficiente ventilación, en las áreas administrativas no hay exposiciones a materiales nocivos.
<b>47</b>	El nivel de temperatura representa un riesgo para la salud, hay medidas adecuadas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores			0	No hay mediciones de temperaturas

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
<b>48</b>	¿Poseen los trabajadores los medios de protección necesarios?	2			
<b>49</b>	¿Están regulados los aspectos técnicos relativos a los niveles de temperatura y ventilación?			0	
<b>Porcentaje de cumplimiento: 50%</b>					
<b>TITULO IV. SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO CAPITULO VI. RUIDO Y VIBRACIONES</b>					
<b>50</b>	¿Están expuestos los trabajadores a ruidos y vibraciones que afectan su salud?		1		Se tiene un sótano con la planta de energía, que afecta a los que están en el área, pero no es frecuente y solo es momentánea
<b>Porcentaje de cumplimiento: 50%</b>					
<b>TITULO IV. SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO CAPITULO VII. SUSTANCIAS QUÍMICAS</b>					
<b>51</b>	Son los depósitos que contienen productos químicos los adecuados para evitar riesgos durante su uso, almacenamiento	2			En los laboratorios de análisis bromatológico, el comité de seguridad inspecciona su debido almacenamiento.
<b>52</b>	¿Esta personal capacitado para el uso, manipulación, almacenamiento, disposición y medidas en caso de emergencia de sustancias químicas?	2			
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>					
<b>TITULO V. CONDICIONES DE SALUBRIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO CAPITULO I. MEDIDAS PROFILACTIVAS Y SANITARIAS</b>					
<b>53</b>	¿Existen medidas profilácticas y sanitarias para la prevención de enfermedades de acuerdo con el Código de Salud?	2			Si se tienen algunas medidas
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>					
<b>TITULO V. CONDICIONES DE SALUBRIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO CAPITULO II. DEL SERVICIO DE AGUA</b>					
<b>54</b>	¿Poseen los lugares de trabajo agua potable y bebederos higiénicos suficientes para el personal?	2			
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>					

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
<b>TITULO V. CONDICIONES DE SALUBRIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>					
<b>CAPITULO III. SERVICIOS SANITARIOS</b>					
<b>55</b>	Poseen los lugares de trabajo servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres	2			
<b>56</b>	¿Existe un adecuado sistema de lavado de manos?	2			Hay procedimientos de lavado de manos por exposición al COVID-19
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>					
<b>TITULO V. CONDICIONES DE SALUBRIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO</b>					
<b>CAPITULO IV. ORDEN Y ASEO DE LOS LOCALES</b>					
<b>59</b>	¿Existe un sitio específico y apropiado para el almacenaje de materiales y productos, dependiendo de la clase, tipo y riesgo que puede representar?	2			Hay una sola bodega y ahí se realiza la separación pero no está señalizado
<b>60</b>	¿Se encuentran los pasillos y salidas libres de obstáculos?	2			
<b>61</b>	Son los desechos removidos diariamente y depositados en recipientes adecuados y seguros. ¿Se encuentran aislados de las áreas de trabajo e identificados?	2			
<b>62</b>	¿Poseen los trabajadores la debida protección en los lugares de trabajo donde es necesario el aseo frecuente y hay una elevada dispersión de partículas?	2			
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>					
<b>TITULO VI. DE LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES</b>					
<b>CAPITULO I. EXAMENES MÉDICOS</b>					
<b>63</b>	¿Son los trabajadores sometidos a exámenes médicos cuando la actividad que realizan implica un riesgo a la salud, vida o integridad física?		1		Son exámenes generales, no están asociados a la actividad que realizan.

<b>LEYENDA:</b>		<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD (NTS ISO 9001:2015), Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (NTS ISO 45001:2018), APLICADO A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO (MAG)</b>			
<b>Cumple totalmente</b>	2				
<b>Cumple con la mayor parte, pero se requiere de trabajo adicional.</b>	1	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN - LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (DECRETO 254)</b>			
<b>No hay evidencia de cumplimiento</b>	0				
<b>64</b>	¿Son tomadas las medidas administrativas correspondientes para los trabajadores que, por recomendación de un profesional en Medicina del Trabajo, del Instituto Salvadoreño del Seguro Social debe ser transferido a desempeñar trabajos más adecuados a su estado de salud y capacidad?	2			No está ordenado no hay protocolos queda a criterio del jefe no hay nada estipulado
<b>Porcentaje de cumplimiento: 75%</b>					
<b>TITULO VII. DISPOSICIONES GENERALES</b>					
<b>65</b>	¿Son elaborados los planes de emergencia y evacuación en casos de accidentes o desastres de acuerdo con la naturaleza de las labores y del entorno? ¿Es conocido por todo el personal? ¿Está capacitado para llevar a cabo las acciones contempladas en dicho plan?			0	Se han socializado a través de simulacro, los que forman el comité si lo conocen, por falta de personal que ejecute las capacitaciones. Son 560 personas en SEDE
<b>66</b>	Los accidentes laborales se notifican a la Dirección General de Prevención Social en el tiempo estipulado por la Ley	2			Sí, pero algunos trabajadores no reportan en el tiempo estipulado a su jefe inmediato
<b>67</b>	Se evita la exposición de las trabajadoras en estado de gravidez, posparto y lactancia a agentes, procedimientos o condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en su salud y en la persona que está por nacer.		1		Solo dentro del periodo de incapacidad por la falta de personal en las diferentes áreas
<b>Porcentaje de cumplimiento: 50%</b>					

Apéndice 10. Lista de Verificación RGPRLT (Decreto 89)

Nombre de la organización a evaluar:	Ministerio de Agricultura y Ganadería Sede Santa Tecla
Nombre del Evaluador:	Eileen Cristina Marín Ortíz
Objetivo:	Realizar el registro y recolección de observaciones realizadas durante la visita a las instalaciones del MAG Sede Santa Tecla.
Fecha de Aplicación:	21-oct-20
Descripción del Instrumento:	Instrumento que se utiliza para redactar las observaciones
Instrucciones de aplicación:	Registrar en guía de observación el cumplimiento o no con las preguntas requeridas de acuerdo a la leyenda de calificación.

Capítulo II Condiciones Generales de los Lugares de Trabajo		% Cumplimiento	
Art.	Sección I. Seguridad Estructural	SI	NO
1	Los cimientos, pisos y demás elementos de los edificios ofrecen resistencia suficiente para sostener y suspender con seguridad las cargas para los que han sido calculados	x	
Art	Superficies Mínimas	SI	NO
5	Los lugares de trabajo reúnen las condiciones mínimas de superficie de trabajo: a) Dos metros cincuenta centímetros (2.50) de altura desde el piso al techo.	x	
	b) Un metro (1) cuadrado de superficie libre por cada trabajador.		x
Art	De los pisos, techos y paredes	SI	NO
6	Los pisos se encuentran libres de grietas y fisuras. Serán de material no resbaladizo y de fácil limpieza.	x	
	Las paredes se encuentran pintadas con colores claros y mates. En buenas condiciones de limpieza.	x	
	Los techos reúnen las condiciones suficientes para resguardar a los trabajadores de las condiciones del clima y garantizan su estabilidad.	x	
Art	De los pasillos	SI	NO
7	Los corredores, galerías y pasillos están destinados únicamente al tránsito peatonal, deberán tener un ancho mínimo de (1) metro.	x	
	Alrededor de cualquier máquina o aparato que sea foco radiante de calor, se dejará un espacio libre no menor de dos (2) metros. Los pisos y paredes serán de material incombustible.		x
	El ancho de los pasillos dónde circulan vehículos y peatones deberán permitir su paso simultáneo, con una separación de seguridad suficiente de por lo menos sesenta (60) centímetros más de ancho que la correspondiente al vehículo más ancho que circule.	x	

<b>Art.</b>	<b>De las gradas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
8	Todas las escaleras y gradas ofrecen suficientes resistencias para soportar la carga a la cual fueron destinados	x	
	Ninguna escalera tendrá una altura mayor de tres metros con setenta centímetros (3.70) entre descansos.	x	
	No debe existir variación en el ancho de los escalones ni en la altura de los contra peldaños en ningún tramo.	x	
	Las escaleras que tenga (4) contra peldaños o más, se protegerán con barandales en los lados abiertos.	x	
<b>Art.</b>	<b>De las escaleras</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
9	Las escaleras están sujetas sólidamente a los edificios, silos, tanques, máquinas o elementos que las precisen.	x	
	El ancho mínimo será de cuarenta (40) centímetros y la distancia máxima entre peldaños de treinta (30) centímetros.	x	
	Para alturas mayores de nueve (9) metros, se instalarán plataformas de descanso cada (9) nueve metros o fracción.	x	
<b>Art.</b>	<b>De los barandales</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
11	Los barandales y zócalos serán de materiales rígidos y resistentes.	x	
	Los barandales deberán instalarse en lugares que prevengan caídas de distinto nivel a partir de los dos (2) metros de diferencia de altura.	x	
<b>Art.</b>	<b>De las puertas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
12	Las puertas transparentes deberán tener una señalización a la altura de la vista.	x	
	Las puertas y portones de vaivén deberán ser transparentes o tener partes transparentes que permitan la visibilidad de la zona a la que se accede.	x	
	Los portones destinados básicamente a la circulación de vehículos deberán poder ser utilizados por los peatones sin riesgos para su seguridad.	x	
<b>Art.</b>	<b>De las puertas de emergencia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
13	Existe señalización de salidas de emergencia	x	
	No existe obstáculos en los accesos a las puertas y salidas de emergencia.	x	
	Las puertas de las salidas de emergencia se abrirán hacia el exterior.	x	
	Ninguna puerta de emergencia permanecerá con llave, de manera que pudiese impedir la evacuación.	x	
	En caso de fallo en el suministro de energía las salidas de evacuación deben estar equipadas con iluminación de emergencia.	x	
<b>Porcentaje de cumplimiento: 91.5%</b>			
<b>Sección II. De otras condiciones especiales</b>			
<b>Art.</b>	<b>De los comedores</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
17	Las áreas destinadas para comedores están ubicadas en lugares próximos y separados de focos insalubres a los de trabajo y alejados de focos insalubres	x	

18	El área de comedor posee iluminación, ventilación y temperatura adecuada		x
	El área está provista de mesas, sillas, al menos un lavamanos y agua potable, suficientes, exclusivas para tal fin.	x	
<b>Porcentaje de cumplimiento: 95.4%</b>			
<b>Sección III. Servicios de Higiene</b>			
<b>Art.</b>	<b>Agua potable</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	Cuenta con servicio de agua potable disponible para todos los trabajadores y distribuidos en lugares próximos a los lugares de trabajo	x	
	Existe señalización de agua potable	x	
	Existe prohibición del uso común de vasos u otros utensilios para la bebida del agua y se provee los medios higiénicos suficientes para evitar tal práctica.	x	
<b>Art.</b>	<b>De los baños</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Los baños están a disposición de acuerdo a la cantidad de trabajadores y son independientes de hombres y mujeres		x
	Existe área de lavamanos provista de jabón, secadores de aire, papel toalla y papel higiénico disponible	x	
	Los inodoros deben instalarse aislados de las áreas de trabajo, pero no a más de 400 metros de recorrido para acceder a ellos.	x	
<b>Porcentaje de cumplimiento: 91.7%</b>			
<b>CAPITULO III. Condiciones Seguras de Trabajo</b>			
<b>Sección II. Equipo de Protección Personal</b>			
<b>Art.</b>	<b>Obligaciones del empleador</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
90	Evaluación de riesgos en los lugares de trabajo para determinar el uso apropiado de equipo de protección personal		x
	Se proporciona de manera gratuita el equipo de protección personal a los trabajadores	x	
	El mantenimiento de los equipos se realiza de acuerdo a especificaciones de fabricante	x	
	Se da capacitación sobre el uso del equipo de protección personal	x	
91	El equipo de protección personal cumple con proporcionar una protección eficaz frente a los riesgos.	x	
	En caso de riesgos múltiples que exijan la utilización simultánea de varios equipos de protección individual, éstos deberán ser compatibles entre sí y mantener su eficacia en relación con el riesgo o riesgos correspondientes.	x	
92	Se encuentran señalizadas las zonas en las que se requiera el uso de equipo de protección personal específico.	x	
94	Se adoptan medidas adecuadas para que las trabajadoras y trabajadores reciban formación y sean informados sobre las medidas que implique el equipo de protección personal.	x	
	Se garantiza la formación para la utilización de equipos de protección individual, especialmente cuando se requiera la utilización simultánea de varios equipos de protección personal.	x	
95	El trabajador utiliza ropa apropiada al trabajo que desempeña	x	
<b>Porcentaje de cumplimiento: 97.5%</b>			
<b>Sección III. Señalización de seguridad</b>			
<b>Art.</b>	<b>Disposiciones básicas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>

99	La elección del tipo de señal, cantidad y forma de colocar las señales, es realizada teniendo en cuenta las características de la señal, los riesgos o las circunstancias que hayan de señalizarse.	x	
100	La señalización no deberá ser afectada por la concurrencia de otras.	x	
101	La señalización no deberá utilizarse para transmitir información, mensajes adicionales o distintos a los que constituyen sus objetivos propios y únicos.	x	
102	Los medios y dispositivos de señalización deberán mantenerse limpios, verificarse, repararse o sustituirse cuando sean necesarios, de forma que conserven en todo momento sus propósitos de funcionamiento.	x	
103	Las señalizaciones que necesitan una fuente de energía, dispondrán de alimentación de emergencia que garantice su funcionamiento en caso de interrupción.	x	
104	La señalización cumple con los colores y significado establecidos en el Art.104	x	
105	La combinación entre colores de seguridad, color de contraste y de los símbolos siguen lo establecido en el Art. 105	x	
106	Cumplen las señales de prohibición su forma, símbolo y colores, así como la franja transversal descendente de izquierda a derecha.	x	
107	Cumplen las señales de advertencia las características indicadas en el Art. 107. Tomando en cuenta las excepciones establecidas.	x	
108	Las señales de obligación llevan las características indicadas en el Art. 108	x	
109	Cumplen las señales de extintores las características solicitadas en el Art. 109.	x	
110	Las señales de salvamento o emergencia siguen las características indicadas en el Art.110	x	
112	La señalización de desniveles, obstáculos que puedan originar riesgos de caídas, choques y golpes cumplen lo indicado en el Art. 112	x	
113	Cumplen la señalización de la circulación peatonal lo solicitado en el Art. 113	x	
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>			
<b>Sección IV. Sistemas de prevención de incendios</b>			
<b>Art.</b>	<b>Dispositivos de protección contra incendios</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
117	Se realizan revisiones y pruebas periódicas a todos los dispositivos de protección, detección, alarma y extinción de incendios.	x	
119	Cuenta con la cantidad adecuada y tipo de extintores de acuerdo a su función y clasificación.	x	
120	Los extintores portátiles se encuentran cargados y en condiciones aceptables de operación. Están colocados en el lugar designado y con indicaciones en castellano.	x	
122	La localización y distancia de ubicación de los extintores portátiles es la adecuada según su clasificación y utilización.	x	
124	Los extintores portátiles deben estar ubicados con su respectiva señalización.	x	
<b>Porcentaje de cumplimiento: 100%</b>			

Apéndice 11. Guía de entrevista Coordinación de la División de Registro Veterinario

<b>GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO MINISTERIO DE AGRICULTURA SEDE SANTA TECLA</b>	
<b>Nombre del Entrevistado (a):</b> Coordinador de la DRV	<b>Fecha:</b> 03-09-2020
<b>Cargo:</b> Coordinador de la División de Registro Veterinario	
<p>1. ¿Conoce usted acerca de los Sistemas de Gestión referente a Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo?</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No</p>	
<p>2. ¿Tiene conocimiento de la ley de prevención de riesgos laborales?</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No</p>	
<p>3. ¿Conoce las funciones que tiene el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo?</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No</p>	
<p>4. ¿Cree que implementar un Sistema Integrado de Gestión contribuirá a mejorar los procesos de la División de Registro Veterinario?</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No      ¿Porque? Permitiría identificar las fallas en los atrasos y justificar las mejoras que se necesitan.</p>	
<p>5. ¿Cuáles son los servicios especializados que la División brinda a los usuarios? Registro de Alimentos para Animales, Registro de Medicamentos Veterinarios, Visado y Establecimientos Veterinarios</p>	
<p>6. ¿Cuáles son las entradas que tiene la División de Registro Veterinario (solicitudes, formularios)?</p> <p>Los usuarios ingresan al sitio web y descargan los formularios, luego realizan los pagos de los aranceles y los entregan.</p>	

<p>7. ¿Cuáles son las etapas o procesos que tienen que pasar cada entrada al Sistema? Primero escogen el servicio que desean, si es visado o registro de alimento, descargan y llenan el formulario, lo entregan y el encargado ingresa nuevamente la información, luego es revisada y autorizada por la Coordinación.</p>
<p>8. ¿Existe un responsable de documentar las entradas para cada proceso que se realiza? <input type="checkbox"/> Sí      <input checked="" type="checkbox"/> No</p>
<p>9. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para desarrollar las labores de la División de Registro Veterinario? (personal, infraestructura, insumos, etc) <input type="checkbox"/> Sí      <input checked="" type="checkbox"/> No</p>
<p>10. ¿Con cuáles otras divisiones se tiene relación para el desarrollo de los servicios? Dirección General de Ganadería, Recursos Humanos, Laboratorio de análisis, Informática.</p>
<p>11. ¿Posee la División indicadores para sus procesos? <input type="checkbox"/> Sí      <input checked="" type="checkbox"/> No</p>
<p>12. ¿Qué dificultades se han identificado para la prestación de los servicios? Otros países homólogos que realizan nuestras mismas funciones tienen días destinados para cada servicio, pero no se realiza de esa forma, por lo que las solicitudes se completan en orden de llegada, además que la autorización solo la realiza una persona.</p>
<p>13. ¿Qué documentación son los que resultan de la salida del proceso? Los dossier o expedientes de los medicamentos o alimentos registrados, cartas de visado y en el caso de establecimientos, la constancia de autorización de funcionamiento.</p>
<p>14. ¿Se han podido identificar los procesos de apoyo para la División? Podría ser Informática, Mantenimiento y Recursos Humanos.</p>

**GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA  
DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO MINISTERIO DE  
AGRICULTURA SEDE SANTA TECLA (Continuación)**

15. ¿Cuáles son los procesos estratégicos para la División?

Puede ser los procesos de servicios especializados y la Dirección General de Ganadería.

17. ¿Cuáles son los medios que utiliza la División para conocer la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos?

Redes sociales

Sitio web

Teléfono

Correo Electrónico

Personal

Otros, ¿cuáles?

Existe un buzón de recepción de quejas, pero no es de uso específico para la DRV, debido a la pandemia se dejó de usar y solo se tiene disponible las llamadas telefónicas.

18. ¿Se realiza algún seguimiento a las percepciones de los usuarios del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?

Sí

No

19. ¿Posee la División datos que documenten las quejas y reclamos recibidos de los usuarios?

Sí

No

Si su respuesta es Sí, ¿cuáles son estos datos?

<p>20. ¿Se da a conocer al Director los resultados de las percepciones de los usuarios?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí      <input checked="" type="checkbox"/> No</p>
<p>21. ¿Se han identificado las oportunidades de mejora que puede tener la División?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No      Especifique: Mejora en el sitio web para que los usuarios completen la mayor cantidad de información</p>
<p>22. ¿Se han dado a conocer al Director las necesidades que posee la División?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No</p>
<p>23. ¿Se reportan los accidentes de trabajo al área de Bienestar Laboral? ¿Conoce el procedimiento para realizar el reporte?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No      Especifique: Existe un formulario en línea donde se reportan los accidentes de trabajo.</p>
<p>24. ¿Considera que un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo traerá beneficios para los trabajadores de la División?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No      ¿Por qué? Si, porque se pueden prevenir accidentes de trabajo y mejorar los lugares de trabajo.</p>
<p>25. ¿Considera que un Sistema Integrado de Gestión traerá beneficios para la División de Registro Veterinario?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí      <input type="checkbox"/> No      ¿Por qué? Se ahorra esfuerzo y se obtienen mejores beneficios porque se mejorarían los servicios y se cuida a los colaboradores</p>

Apéndice 12. Lista de Verificación del Cumplimiento de las Normas 9001:45001

<b>DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICABLE A LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. SANTA TECLA</b>					
<b>Objetivo:</b>	Realizar el diagnóstico del cumplimiento actual que tiene la División de Registro Veterinario con respecto a las Normas Internacionales NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018			<b>Fecha de realización:</b>	
<b>Indicaciones:</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>			
Verificar el cumplimiento de los requisitos y asignar un nivel de cumplimiento según el nivel detallado	No cumple requisito	Iniciado, se tiene poca evidencia	En proceso, pero no finalizado	Cumple requisito	
	0	1	2	3	

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>				
Nº	Descripción de Requisitos	Cumplimiento	Observaciones	
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
<b>4.1-Comprensión de la Organización y de su contexto</b>		1	Se ha realizado, ISHIKAWA. Ejercicios se han utilizado, para talleres demostrativos. No se tiene sistematizado, no se han realizado con aspectos de calidad y seguridad en el trabajo	
1	¿Se han definido las cuestiones externas e internas que afectan a la calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo? (FODA u otro instrumento)?			
2	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?		0	
<b>4.2-Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas</b>		<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>	
3	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinente para los SGC y SGSST?	1	Se está trabajando en ello	
4	¿Se ha definido las necesidades y expectativas pertinentes de las partes interesadas, incluyendo de los trabajadores?	2	Se tiene un portafolio de servicios	
5	¿La institución ha identificado cuáles de estas necesidades y expectativas son o pueden convertirse en requisitos legales?	3	Se realiza a través de la Planeación Estratégica	
<b>4.3 Determinación del alcance de los SG</b>		<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>	
6	¿Se cuenta con un documento del alcance del Sistema Integrado de Gestión?	1	Se está trabajando en ello, pero no como sistema integrado	
7	¿La organización considera los aspectos externos e internos para determinar el alcance?	1	Se realizan a través de eventos de consulta, como parte del proceso de planificación estratégica y servicios puntuales, pero no sistematizado.	
8	¿El alcance está disponible como información documentada?	1	Se inició, pero no se ha dado continuidad	
<b>4.4 Sistema de gestión</b>		<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>	
<b>4.4.1 Generalidades</b>		1		

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>			
<b>Nº</b>	<b>Descripción de Requisitos</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
9	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora los SG?		Falta reforzar la implementación y mantenimiento del SG
10	¿Se determinan las entradas requeridas y salidas esperadas para los SGC Y SGSST?	2	Solo de forma macro para todo el MAG
11	¿Se determinan la interacción de los procesos?	1	Poco conocimiento de la interacción de procesos
12	¿Se cuenta con un Mapa de Procesos para su área y la interacción de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo?	1	Se cuenta con mapas de proceso para todo el MAG y portafolio de servicios, pero no como sistema integrado.
13	¿La organización determina los recursos necesarios para estos procesos y asegura su disponibilidad?	1	Está limitado a un presupuesto general
14	¿Son asignadas las responsabilidades y autoridades para estos procesos?	2	Algunas responsabilidades son compartidas, lo que diluye la responsabilidad
15	¿La organización determina los riesgos y oportunidades para los SG y procesos incluidos?	0	No hay documentados oportunidades de mejora para la DRV
16	¿Se evalúan estos procesos e implementan cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados previstos?	0	No existe medición de los procesos
17	¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos?	0	Al no medirse, no se ha identificado las mejoras
	<b>4.4.2 Información documentada</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
18	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos?	2	Se tiene, pero tiene un desfase considerable en la actualización
19	¿Conserva la información documentada para tener respaldo de lo planificado y así dar confianza en los mismos?	2	Si, se conserva parte de ella en los archivos generales
<b>Promedio obtenido de cumplimiento: 41%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>			
	<b>Descripción del Requisito</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>5.1 Liderazgo y Compromiso</b>		
	<b>5.1.1 Generalidades</b>		
20	¿Demuestra la alta dirección el liderazgo y compromiso respecto a los SGC Y SGSST?	2	Se han solicitado recursos para el seguimiento del SGC
21	¿La alta dirección demuestra la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficacia de SIG?	2	Se realiza de acuerdo con la planeación estratégica
22	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficacia de los SGC Y SGSST?	2	Solo con respecto a SST
23	¿Se asegura la integración de los requisitos de los SGC Y SGSST en los procesos de negocio de la organización?	2	No se han definido todos los requisitos de Calidad y SST

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumplimiento	Observaciones
24	¿La alta dirección promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?	2	
25	¿La alta dirección establece la política de los SGC y SGSST?	2	Se realiza en conjunto con las coordinaciones
26	¿La alta dirección establece los objetivos para los SGC y SGSST?	2	
27	¿Asegura la alta dirección la provisión de los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar los SGC y SGSST?	3	
28	¿Comunica la alta dirección la importancia de una gestión del SIG eficaz y conforme con los requisitos de los SGC y SGSST?	2	Es delegado al proceso de capacitaciones
29	¿La alta dirección desarrolla, lidera y promueve una cultura en la organización que apoye los resultados previstos de los SGC y SGSST?	2	Falta reforzar la parte de liderazgo
30	¿La alta dirección protege a los trabajadores de represalias al informar incidentes, peligros, riesgos y oportunidades?	3	
31	¿Asegura la alta dirección el establecimiento e implementación de procesos para la consulta y la participación de los trabajadores?	3	
32	¿Apoya la alta dirección el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud?	3	
	<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
33	¿La organización demuestra su liderazgo y compromiso, determinando y comprendiendo los requisitos del cliente, legales y reglamentarios? ¿Se asegura que se cumplan?	3	
34	¿Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios?	1	Solo a grandes rasgos, para toda la DGG
35	¿La alta dirección mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	3	
	<b>5.2 Política del SIG</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad</b>		
36	¿La alta dirección dispone de una política implementada y mantenida?	2	Se tiene aprobada la política SSO y en proceso de diseño de política de calidad, pero por separado.
37	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	2	No es contemporánea, se redactó hace más de 10 años
38	¿La política proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de los SGC y SGSST?	3	
39	¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos?	3	
40	¿Incluye la política un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos?	1	No menciona específicamente peligros y riesgos

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>			
<b>Nº</b>	<b>Descripción de Requisitos</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
41	¿Incluye un compromiso para la mejora continua de los SGC y SGSST?	2	Solo menciona el SGC
42	¿Comprende la política un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores y cuando existan, de los representantes de los trabajadores?	2	Solo menciona la parte de los trabajadores en la parte ética
43	¿En los procedimientos se incluye las actividades de los trabajadores no directivos para la participación y consulta?	3	
	<b>5.2.2 Comunicación de la política de la calidad</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
44	¿Está disponible la política y se mantiene como información documentada?	2	
45	¿Se ha realizado comunicaciones acerca de la Política y los objetivos de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo?	1	Se ha realizado la comunicación únicamente de la política de seguridad y salud ocupacional
46	¿El personal conoce la Política y los objetivos de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo?	1	No en todos los niveles jerárquicos
47	¿Está disponible la política para las partes interesadas pertinentes?	2	
	<b>5.3 Roles, responsabilidades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
48	¿Se ha definido las responsabilidades y niveles de autoridad en Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización? (Perfil de puesto/ Organigrama)	3	
49	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	2	
50	¿Cómo se aseguran de que todos los trabajadores asuman responsabilidad para garantizar la calidad y la prevención de riesgos	2	Existen programas de capacitación y de monitoreo de cumplimiento de metas y objetivos
	<b>5.4 Consulta y participación de los trabajadores</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
51	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST?	2	Se cuentan con instancias de coordinación, establecidas en las leyes y se realizan actividades de consulta al momento de la planificación, pero no se tiene un procedimiento determinado con un sistema.
52	¿Se proporcionan los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos para la consulta y participación?	3	También se ha preparado un borrador de mecanismos de consulta y participación.
53	¿La organización proporciona el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre los SGC y SGSST?	2	En su gran mayoría, debido a ley de acceso a la información.
<b>Promedio obtenido de cumplimiento: 74%</b>			
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>			
	<b>Descripción de Requisitos</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumplimiento	Observaciones
	<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>		
	<b>6.1.1 Generalidades</b>		
54	¿Al planificar los SGC y SGSST la organización ha considerado los aspectos internos y externos, los requisitos de las partes interesadas y determina los riesgos y oportunidades con el objetivo de asegurar el logro de los resultados previstos?	1	Únicamente se consideró las partes interesadas
55	¿La organización determina los riesgos y las oportunidades, los aspectos internos y externos y los requisitos de las partes interesadas para asegurar que los SGC y SGSST tenga los efectos deseados?	1	
56	¿Se toman en consideración los requisitos legales y otros requisitos al determinar los riesgos y oportunidades para los SGC y SGSST?	2	Sí, pero de forma muy macro, no a detalle para las Divisiones
57	¿La organización mantiene información documentada sobre los riesgos y oportunidades, los procesos y acciones necesarios para determinar y abordar sus riesgos y oportunidades?	2	
	<b>6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>6.1.2.1 Identificación de peligros</b>		
58	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua y proactiva de los peligros?	3	
59	¿La organización toma en cuenta cómo se organiza el trabajo, los factores sociales, el liderazgo y la cultura para la identificación de peligros?	1	Solo se toma en cuenta los factores sociales y políticos
60	¿Se consideran las actividades y situaciones rutinarias y no rutinarias incluyendo peligros que surjan de infraestructura, equipos, materiales, diseños (productos y servicios), factores humanos y la forma de realizar el trabajo?	1	No se tiene control sobre mantenimientos de servicios subcontratados
61	¿Se consideran las situaciones los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, se incluyen emergencias y sus causas?	1	Raras veces
62	¿La organización considera las situaciones de emergencia potenciales?	1	Solo en el contexto nacional
63	¿Para la identificación del peligro se toma en cuenta las personas que tiene acceso al lugar de trabajo, se incluye a trabajadores, contratistas y visitantes? ¿Se incluyen las personas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas?	1	No se toma en cuenta a contratistas, ni a personas en las inmediaciones del lugar
64	¿Se consideran otras cuestiones como el diseño de las áreas de trabajo, los procesos operativos, situaciones no controladas por la organización y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar lesiones y deterioro de la salud?	0	No, los lugares de trabajo son pequeños, no se considera el volumen de trabajo para archivar
65	<b>6.1.2.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
66	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, ¿teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes?	2	
67	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para determinar y evaluar los otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST?	1	Todo se concentra en lo que documenta desarrollo institucional
68	¿Se definen las metodologías y criterios de la organización para la evaluación de los riesgos para la SST con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, para asegurarse de que son más proactivas que reactivas y se utilicen de un modo sistemático?	2	
69	<b>6.1.2.3 Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
70	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar: las oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST, teniendo en cuenta los cambios planificados en la organización, sus políticas, ¿sus procesos o sus actividades?	2	
71	¿Se incluyen las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores, así como las oportunidades de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST?	1	En el área perimetral de Sede Santa Tecla si se han realizado las mejoras para reducir los riesgos
72	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar otras oportunidades para mejorar el sistema de gestión de la SST?	0	No se tiene documentación al respecto
	<b>6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
73	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos actualizados que sean aplicables a sus peligros, sus riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo y su sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo?	3	
74	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos aplican a la organización y qué necesita comunicarse?	3	
75	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su sistema de gestión de la SST?	1	Solo lo solicitado por las leyes nacional
76	¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre sus requisitos legales y otros requisitos? ¿Se asegura que se actualiza para reflejar cualquier cambio?	3	
77	¿Se cuenta con un archivo de al menos las disposiciones legales básicas de calidad y seguridad y salud en el trabajo aplicable a la organización?	3	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
78	¿Las normas legales se dan a conocer a los responsables de implementarlas en los diferentes procesos?	3	
	<b>6.1.4 Planificación de las acciones</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
79	¿La organización planifica las acciones para: abordar estos riesgos y oportunidades? (6.1.2.2 y 6.1.2.3)	1	Solo a nivel macro de la DGG, no a nivel de División
80	¿La organización planifica las acciones para abordar los requisitos legales y otros requisitos (6.1.3)?	2	
81	¿La organización planifica las acciones para: prepararse y responder ante situaciones de emergencia?	3	
82	¿La organización planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos de negocio, evaluar la eficacia de estas acciones?	0	No se ha considerado
83	¿La organización toma en cuenta la jerarquía de los controles y las salidas del sistema de gestión de la SST cuando planifique la toma de acciones?	0	No se encontró evidencia
	<b>6.2 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>6.2.1 Objetivos de la SST</b>		
84	¿Se han establecido objetivos de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo y programas de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo?	2	
85	¿Son los objetivos de Calidad y SST coherentes con la política?	2	
86	¿Los objetivos de Calidad y SST son medibles?	2	
87	¿Se toman en cuenta los requisitos aplicables, los resultados de la evaluación de los riesgos y oportunidades, los resultados de la consulta con los trabajadores?	1	Únicamente se han tomado en cuenta el cumplimiento de requisitos legales
88	¿Los objetivos de calidad y SST son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	2	
89	¿Se encuentra exhibido o comunicado los objetivos y programas de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización?	1	Solo en el área de desarrollo institucional
90	¿El personal involucrado conoce cuales son los objetivos de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	
91	¿Se actualizan los objetivos de calidad y SST según sea apropiado?	0	No hay actualizaciones en un periodo de más de 8 años
	<b>6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de la SST</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
92	¿La organización determina qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será el responsable, cuándo se finalizará	2	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
	y cómo se evaluarán los resultados (incluyendo los indicadores de seguimiento)?		
93	¿La organización determina cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio de la organización?	1	No está relacionado acciones para lograr los objetivos con los procesos de negocio
94	¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre los objetivos de la SST y los planes para lograrlos?	2	
	<b>6.3 Planificación de los cambios</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
95	¿La organización lleva a cabo los cambios de manera planificada?	1	Son muy pocos los cambios que se realizan en base a planificación debido al constante cambio en jefaturas
96	¿La organización considera, para la planificación de los cambios, el propósito de estos y sus consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	1	Los recursos si son asignados en base a la PE pero las responsabilidades no siempre se cumple
<b>Promedio obtenido de cumplimiento: 46%</b>			
<b>7. APOYO</b>			
	<b>Descripción de Requisitos</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>7.1 Recursos</b>		
97	<b>7.1.1 Generalidades</b>		
98	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los SGC y SGSST?	3	
99	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, se considera qué se necesita obtener de los proveedores externos?	2	En cuanto a recurso humano no como recurso interno
	<b>7.1.2 Personas</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
100	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y SGSST, para la operación y control de los procesos?	1	Solo la cantidad mínima para cada servicio o función
	<b>7.1.3 Infraestructura</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
101	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	3	
	<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
102	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	2	
	<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>7.1.5.1 Generalidades</b>	2	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
103	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento y medición de los procesos, productos, servicio?		
104	¿Se asegura la organización de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición? ¿Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito?	2	Se ha iniciado con asignación de más recurso en la parte informática pero no para actividades de seguimiento
105	¿La organización conserva la información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son los idóneos?	2	
	<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
106	¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de productos y servicios?	2	
107	¿La organización mantiene y pone a disposición estos conocimientos en la medida de lo necesario?	1	Solo a nivel básico y no se realiza en una frecuencia adecuada
	<b>7.2 Competencia</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
108	¿La organización determina la competencia necesaria de las personas bajo su control, que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia de los SGC y SGSST?	3	
109	¿La organización asegura que las personas sean competentes (incluyendo la capacidad de identificar los peligros), basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	2	
110	¿La organización toma acciones, cuando sea aplicable, para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	2	
111	¿Conserva la organización la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia?	2	
	<b>7.3 Toma de Conciencia</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
112	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia toman conciencia de la política del sistema integrado de gestión?	1	Solo a la alta dirección
113	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia, tomen conciencia de los objetivos del sistema?	1	Solo a la alta dirección
114	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen conciencia sobre su contribución a la eficacia de los SGC y SGSST, incluido los beneficios de una mejora del desempeño?	1	No hay capacitaciones de concientización en más de 5 años
115	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen conciencia de las implicaciones y las consecuencias	1	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
	potenciales de no cumplir los requisitos de los SGC y SGSST?		
116	¿La organización asegura que los trabajadores son sensibilizados sobre los incidentes, y los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para ellos?	2	
117	¿La organización asegura que los trabajadores son sensibilizados sobre los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas, que sean pertinentes para ellos?	2	
118	¿La organización asegura que los trabajadores son sensibilizados sobre la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud?	2	
	<b>7.4 Comunicación</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>7.4.1 Generalidades</b>		
119	¿La organización ha tomado en cuenta aspectos de diversidad (por ejemplo, idioma, cultura, alfabetización, discapacidad), cuando existan, al considerar sus necesidades de información y comunicación?	0	No se encuentra evidencia
120	¿La organización se ha asegurado de que, cuando sea apropiado, se consideren las opiniones de partes interesadas externas pertinentes sobre temas pertinentes al sistema de gestión de la SST?	2	
121	¿La organización responde a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión de la SST?	2	
	<b>7.4.2 Comunicación interna</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
122	¿La organización comunica internamente la información pertinente para el sistema de gestión de la SST entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluyendo los cambios en el sistema de gestión de la SST?	1	No se encontró
123	¿La organización se asegura de que sus procesos de comunicación permitan a los trabajadores contribuir a la mejora continua?	2	
	<b>7.4.3 Comunicación externa</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
124	¿Comunica la organización externamente la información pertinente para el sistema de gestión de la SST, según se establece en los procesos de comunicación y teniendo en cuenta sus requisitos legales y otros requisitos?	3	
	<b>7.5 Información documentada</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>7.5.1 Generalidades</b>		
125	¿Incluye el SGC y SGSST de la organización la información documentada requerida por estas Normas?	1	Para lo iniciado en el SGC hay una gran brecha y en el SGSST solo los requisitos legales

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>			
<b>Nº</b>	<b>Descripción de Requisitos</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
126	¿Los SGC y SGSST de la organización incluye la información documentada que está determinada como necesaria para la eficacia del SIG?	1	Sí, pero no es contemporánea
	<b>7.5.2 Creación y actualización</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
127	¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura que esta esté identificada y con descripción?	3	
128	¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura de la revisión y aprobación de estos?	3	
	<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>7.5.3.1 Información documentada</b>		
129	¿La organización controla la información documentada?	3	
130	¿La organización se asegura que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite?	1	No está disponible para consulta en un sitio general, solo que sea solicitada al área correspondiente
131	¿La organización se asegura que la información documentada está protegida adecuadamente?	1	El nivel de seguridad es bajo, se pueden enviar procedimientos en Word y no en PDF
	<b>7.5.3.2 Actividades de control de la información documentada</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
132	¿La organización distribuye, da acceso, dispone de forma y uso de recuperación para la aplicación de la información documentada?	3	
133	¿La organización almacena y preserva la legibilidad (y uso no intencionado) de la información documentada?	3	
<b>Promedio obtenido de cumplimiento: 60%</b>			
<b>8. OPERACIÓN</b>			
	<b>Descripción de Requisito</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>8.1.1 Generalidades</b>		
	<b>8.1 Planificación y control operacional</b>		
134	¿La organización planifica, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los SGC y SGSST? ¿Implementa las acciones de provisión de productos y servicios; para implementar la “Planificación de SIG”?	1	No se aprecia una actualización del SGC
135	¿La organización planifica, implementa y controla los requisitos para los productos y servicios?	2	
136	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para todos los procesos dentro de los SGC y SGSST?	1	Solo se tiene las bases del SGC

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018 EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>			
<b>Nº</b>	<b>Descripción de Requisitos</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
137	¿La organización prevé la salida de la planificación, implementación y control? ¿Son adecuados a las operaciones de la organización?	1	
138	¿La organización prevé la salida de la planificación, implementación, control para el mantenimiento y la conservación de información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?	1	El seguimiento es cada 4 años de acuerdo con la planificación estratégica
	<b>8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
139	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST, utilizando una jerarquía de controles?	3	
140	¿La jerarquía de controles utilizada incluye: Eliminar el peligro, sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos, utilizar controles administrativos, ¿utilizar equipos de protección personal adecuados?	1	Si se tienen los EPP para el personal
	<b>8.1.3 Gestión del cambio</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
141	¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impacten en el desempeño de los SGC y SGSST?	1	
142	¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados para los nuevos productos, servicios y procesos? Incluyendo las ubicaciones de los lugares de trabajo, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, ¿los equipos y la fuerza de trabajo?	1	Se tienen un documento guía para realizar los cambios
143	¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes en los requisitos legales y otros requisitos?	2	
144	¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos para la SST?	2	
145	¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes en desarrollo de conocimiento y tecnología?	1	
146	¿La organización revisa las consecuencias de los cambios no previstos, toma acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?	0	No se encontró información al respecto
	<b>8.1.4 Compras</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>8.1.4.1 Generalidades</b>		
147	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para controlar la compra de productos y servicios de forma que se asegure su conformidad con los SGC y SGSST?	3	
	<b>8.1.4.2 Contratistas</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
148	¿La organización coordina sus procesos de compra con sus contratistas, para identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones realizadas que impactan en la organización?	2	
149	¿Se coordinan procesos para identificar, evaluar y controlar los riesgos de las actividades y operaciones de la organización que impactan en los trabajadores de los contratistas?	1	Se ha realizado un acercamiento en el comité de SST
150	¿Se coordina procesos para identificar, evaluar y controlar los riesgos de las actividades y operaciones de los contratistas que impactan en otras partes interesadas en el lugar de trabajo?	2	
151	¿La organización asegura que los requisitos de su sistema de gestión de la SST se cumplen por los contratistas y sus trabajadores? ¿Define y aplica los criterios de la seguridad y salud en el trabajo en los procesos de compra para la selección de contratistas?	1	
	<b>8.1.4.3 Contratación externa</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
152	¿La organización asegura que las funciones y los procesos contratados externamente están controlados, que sus acuerdos son coherentes con los requisitos legales y otros requisitos? ¿Asegura el tipo y grado de control y está definido dentro del sistema de gestión de la SST?	2	
	<b>8.2a Preparación y respuesta ante emergencias.</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
153	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos necesarios para prepararse y responder ante situaciones de emergencia potenciales?	3	
154	¿Se establece, implementa y mantiene procesos para determinar una respuesta planificada a las situaciones de emergencia, se incluye la prestación de primeros auxilios?	3	
155	¿Se establece, implementa y mantiene procesos para la provisión de formación para la respuesta planificada, las pruebas periódicas, verificación de la capacidad de respuesta, evaluar el desempeño y la revisión de la respuesta planificada especialmente después de que ocurran situaciones de emergencia?	2	
156	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la comunicación y provisión de la información pertinente a todos los trabajadores sobre sus deberes y responsabilidades?	1	Se realiza a través de un memoradum institucional pero no bajo procedimiento
157	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la comunicación y provisión de la información pertinente a los contratistas, visitantes, autoridades gubernamentales y según sea apropiado a la comunidad local?	1	Se rige bajo los parámetros que el gobierno ha establecido
158	¿Se tiene en cuenta las necesidades y capacidades de todas las partes interesadas pertinentes y se asegura que se involucran, según sea apropiado, en el desarrollo de la respuesta planificada?	2	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
159	¿La organización mantiene y conserva la información documentada sobre los procesos y sobre los planes de respuesta ante situaciones de emergencia potenciales?	3	
	<b>8.2b Requisitos para los productos y servicios.</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>		
160	¿Incluye la comunicación con el cliente la información relativa a los productos y servicios?	3	
161	¿La comunicación con el cliente incluye tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?	3	
162	¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes?	1	Debido a la pandemia COVID-19 no fue posible continuar con el buzón de sugerencia
	<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
163	¿La organización se asegura de determinar los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes?	3	
164	¿La organización se asegura que los requisitos de los productos y servicios se definen incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable? ¿Se incluyen los requisitos considerados necesarios por la organización?	3	
165	¿La organización determina los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes asegurando que puede cumplir con las declaraciones de los productos y servicios?	3	
	<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>8.2.3.1 Capacidad de cumplimiento de requisitos para productos y servicios</b>		
166	¿La organización asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos al cliente?	2	
167	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios?	2	
168	¿La organización se asegura de revisar las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	3	
169	¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	3	
	<b>8.2.3.2 Información documentada</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
170	¿Conserva la organización la información documentada cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión?	2	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
171	¿Conserva la organización la información documentada cuando sea aplicable sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios?	2	
	<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
172	¿La organización se asegura que, cuando se cambien los requisitos para los productos o servicios, la información documentada pertinente, sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?	3	
	<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>8.4.1 Generalidades</b>		
173	¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	3	
174	¿Determina la organización los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?	2	
175	¿Determina la organización los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?	1	Se tiene un proceso de gestión para las muestras de medicamentos y alimentos que son analizadas externamente por el Laboratorio
176	¿La organización se asegura de determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	3	
177	¿Determina y aplica la organización criterios para la evaluación, selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?	2	
178	¿La organización conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?	1	Se resguarda únicamente los certificados de análisis de medicamentos y alimentos
	<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
179	¿La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de los SGC y SGSST?	2	
180	¿La organización define los controles que aplican a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes?	2	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
181	¿La organización toma en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables?	2	
182	¿La organización determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos para los procesos, productos y servicios suministrados externamente?	3	
	<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
183	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	3	
184	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	3	
	<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>		
185	¿La organización desarrolla la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	2	
186	¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos y sus salidas?	1	
187	¿La organización dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?	2	
188	¿La organización dispone de condiciones controladas para la implementación de acciones y prevenir los errores humanos?	1	
189	¿La organización dispone de condiciones controladas, la implementación de las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	0	No se tiene medición de las actividades de liberación, ni posterior entrega
	<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
190	¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	1	
191	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?	1	
	<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
192	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control de esta?	3	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
193	¿Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	3	
194	¿En el caso que la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa esto al cliente o proveedor externo? ¿Se conserva la información documentada?	3	
	<b>8.5.4 Preservación</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
195	¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, con el objetivo de asegurar la conformidad con los requisitos?	2	
	<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
196	¿La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?	1	
197	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren ¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios?	2	
198	¿Se determinan las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?	0	Se desconoce cómo determinar las consecuencias potenciales
199	¿Se determinan los requisitos del cliente y su retroalimentación?	3	
	<b>8.5.6 Control de los cambios</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
200	¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?	2	
201	¿La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	2	
	<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
202	¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios ofrecidos?	1	
203	¿La organización no lleva a cabo la liberación de los productos y servicios al cliente hasta que se complete satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por la autoridad o por el cliente?	3	Por el tipo de servicio especializado, se tiene bien definido como cumplir este requisito
204	¿Conserva la organización, la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?	3	Los documentos son conservados en un archivo general con acceso restringido

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
	<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>8.7.1 Identificación Salidas No Conformes y su Control</b>		
205	¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	2	
206	¿La organización toma las acciones adecuadas de sus salidas no conformes como corrección, separación, contención, devolución, información al cliente?	1	Si existe una queja del cliente se solventa sin documentar en un formato
207	¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?	1	
	<b>8.7.2 Información Documentada</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
208	¿La organización conserva información documentada que describe la no conformidad?	3	Se envían a Desarrollo Institucional
209	¿La organización conserva información documentada que describe las acciones tomadas?	2	
210	¿La organización conserva información documentada que describe las concesiones obtenidas?	2	
211	¿Se conserva información documentada que identifique la autoridad que decide la acción respecto a la no conformidad?	2	Existe conocimiento sobre quien indica las acciones a realizar
<b>Promedio obtenido de cumplimiento: 70%</b>			
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>			
	<b>Descripción del Requisito</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño</b>		
	<b>9.1.1 Generalidades</b>		
212	¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición? Incluye: ¿a) el grado en que se cumplen los requisitos legales y otros requisitos b) actividades y operaciones relacionadas con los peligros, los riesgos y oportunidades identificados c) el nivel de progreso en el logro de los objetivos de la SST y d) la eficacia de los controles operacionales y otros controles?	1	En el Plan Operativo Anual del MAG se determinan las metas, pero solo se han definido de forma general para la DGG,
213	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?	1	
214	¿La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?	1	
215	¿La organización determina cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición? ¿Incluye los criterios frente a los que la organización evaluará su desempeño de la SST?	0	No se encontró evidencia

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
216	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión?	0	No se encontraron evidencias de auditorías internas
217	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	1	
	<b>9.1.2 a. Satisfacción del cliente</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
218	¿Realiza la organización el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	1	
219	¿Determina la organización los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	0	No se tienen evidencias del seguimiento para medir la satisfacción
	<b>9.1.2 b. Evaluación del cumplimiento</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
220	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar el cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos?	3	
221	¿Determina la organización la frecuencia y los métodos para la evaluación del cumplimiento?	2	
222	¿Evalúa la organización el cumplimiento y toma acciones si es necesario?	0	No hay documentos al respecto
223	¿La organización mantiene el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos?	3	
224	¿La organización conserva la información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento?	2	
	<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
225	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surge por el seguimiento y la medición?	0	No existen datos que reflejen una evaluación
226	¿Los resultados de análisis son utilizados para evaluar, la conformidad de los productos y servicios?	1	
227	¿Los resultados de análisis son utilizados para evaluar el grado de satisfacción del cliente?	0	No realizado
228	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización para evaluar el desempeño y la eficacia de los SGC y el SGSST?	1	
229	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización para evaluar la necesidad de mejoras los SGC y SGSST?	1	
	<b>9.2 Auditoría interna</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>9.2.1 Generalidades</b>		
230	¿Realiza la organización auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de los SGC y SGSST?	2	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
231	¿La organización planifica auditorías internas con el objetivo de evaluar la conformidad de los SGC y SGSST con los requisitos propios y de las Normas Internacionales?	2	
	<b>9.2.2 Programa de auditoría interna</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
232	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditorías internas?	2	Existe documentación de iniciar auditorias pero no hay seguimiento
233	¿Los programas de auditorías internas incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes de auditoría?	2	
234	¿Se definen los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?	2	
235	¿La organización selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?	2	
236	¿La organización se asegura que los resultados se informan a los directivos pertinentes?	2	
237	¿La organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?	2	
238	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	2	
	<b>9.3 Revisión por la dirección</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>9.3.1 Generalidades</b>		
239	¿Se revisan los SGC y SGSST de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización?	1	
	<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
240	¿La revisión considera el estado de las acciones de las revisiones por la dirección anteriores?	1	
241	¿La revisión considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión, incluyendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los requisitos legales y otros requisitos, los riesgos y oportunidades?	1	
	<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
242	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora?	2	
243	¿Incluyen las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en los SGC y SGSST, las necesidades de recursos?	2	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
244	¿Comunica la alta dirección los resultados pertinentes de las revisiones por la dirección a los trabajadores, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores?	2	
245	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?	2	
<b>Promedio obtenido de cumplimiento: 50%</b>			
<b>10. MEJORA</b>			
	Descripción de Requisito	Cumpli miento	Observaciones
<b>10.1 Generalidades</b>			
246	¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los resultados previstos de los SGC y SGSST y aumentar la satisfacción del cliente?	1	
247	¿Las oportunidades de mejora incluyen la mejora de productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas?	1	
248	¿Las oportunidades de mejora incluyen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	1	
249	¿Las oportunidades de mejora incluyen mejorar el desempeño y la eficacia de los SGC y SGSST?	1	
250	¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	1	
<b>10.2.1 No Conformidad y acción correctiva</b>			
251	¿En el caso ocurra una no conformidad la organización reacciona ante la no conformidad y cuando sea aplicable toma acciones para controlarla y corregirla?	1	
252	¿Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelvan a ocurrir?	1	
253	¿Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada y si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades?	0	No hay actividades de verificación y no se ha incluido los riesgos y oportunidades
<b>10.2.2 Incidentes, No Conformidad y acción correctiva</b>			
254	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos, para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades?	2	

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018  
EN LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO**

Nº	Descripción de Requisitos	Cumpli miento	Observaciones
255	¿La organización evalúa con la participación de los trabajadores e involucrados a otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar la causa raíz?	1	
256	¿La organización realiza la investigación del incidente o la revisión de la no conformidad, determina la causa del incidente y si han ocurrido incidentes similares o si potencialmente podrían ocurrir?	1	
257	¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?	1	
	<b>10.2.3 Información Documentada</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
258	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?	1	
259	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?	1	
	<b>10.3 Mejora continua</b>	<b>Cumpli miento</b>	<b>Observaciones</b>
260	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGC y SGSST?	1	
261	¿Considera los resultados del análisis, la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que considerar?	1	
262	¿La organización promueve la participación de los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua de los SGC y SGSST?	1	
263	¿Se comunican los resultados pertinentes de la mejora continua a sus trabajadores y cuando existan a los representantes de los trabajadores?	1	
264	¿La organización mantiene y conserva información documentada como evidencia de la mejora continua?	1	
<b>Promedio obtenido de cumplimiento: 33%</b>			

Apéndice 13. Manual del Sistema Integrado de Gestión



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA

DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y SALUD Y  
SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Revisado por		Coordinador de DRV		
Aprobado por		Director de la DGG		




 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 15

TABLA DE CONTENIDO		Pág.
1.	Introducción	4
2.	Antecedentes	5
3.	Definiciones	5
4.	Misión y Visión	7
5.	Estructura Organizativa	7
6.	Procesos relacionados con el cliente	8
6.1	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	8
6.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	8
6.3	Alcance	8
6.4	Exclusiones	8
7.	Descripción del Sistema Integrado de Gestión	9
7.1	Requisitos Generales	9
8.	Responsabilidad de la Dirección	9
8.1	Compromiso de la Dirección	9
8.2	Enfoque al Cliente	10
8.3	Política del Sistema Integrado de Gestión	10
8.4	Responsabilidades y autoridades en la organización	10
9.	Planificación del servicio	11
9.1	Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	11
10.	Gestión de recursos (humanos, provisión de recursos)	11
10.1	Infraestructura	12
10.2	Ambiente de trabajo	12
11.	Comunicación con el usuario	12
12.	Realización del servicio	12
12.1	Diseño y desarrollo de los servicios	12
12.2	Propiedad perteneciente a los clientes	12
12.3	Control de cambios	13
12.4	Control de servicio no conforme	13
13.	Seguimiento y medición	13
13.1	Auditoría interna	13
13.2	Revisión por la Dirección	14
14.	Mejora	14
14.1	Mejora Continua	14
14.2	Acción Correctiva	14
14.3	Acción Preventiva	14

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página <b>3</b> de <b>15</b>

15.	Referencias	14
16.	Secuencia de Revisiones	15
17.	Registro de Divulgación	15
18.	Anexos	15


 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página <b>4</b> de <b>15</b>

## 1. Introducción

La División de Registro Veterinario (DRV) forma parte del nivel operativo del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Es la unidad encargada de controlar la importación, formulación, comercialización y uso de los insumos para fines pecuarios a través del registro y fiscalización de estos, a fin de verificar su calidad y reducir riesgos a la producción pecuaria, salud animal y salud pública. Entre sus funciones está la emisión de las autorizaciones para la importación de productos de origen animal, con base en los requisitos establecidos y siguiendo los procedimientos para ejecutar las acciones que benefician directamente a la población.

La estructura organizacional establecida sufrió una modificación importante por medio del Acuerdo Ejecutivo No.523 de fecha 29 de julio de 2011; fue separada del área de Cuarentena Animal. Actualmente depende jerárquicamente de la Dirección General de Ganadería (DGG).

Consciente de su importancia en el fomento y desarrollo de la actividad pecuaria del país establece en el presente Manual los requisitos de funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión en términos de Calidad, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo como guía fundamental para la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal y propicia la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que las actividades, procesos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de la política y objetivos de SIG.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
			Versión: 01
			Página 5 de 15

## 2. Antecedentes


La Dirección General de Ganadería (DGG), es una institución gubernamental al servicio del sector agropecuario, fue creada por la Ley de Sanidad Vegetal y Animal, Decreto Legislativo 19 de febrero 2021, Acuerdo N° 12, se origina de la necesidad de contar con una institución que desarrolle acciones para conservar la salud de las personas y animales; asimismo regir la aplicación de las disposiciones legales que protegen el patrimonio agropecuario nacional. Además, es responsable de realizar actividades permanentes de control cuarentenario, con el propósito de evitar el ingreso al país de plagas y enfermedades exóticas que pudieran afectar a los cultivos agrícolas y a las especies pecuarias.

La Dirección General de Ganadería jerárquicamente depende del Despacho Ministerial del Ministerio de Agricultura y Ganadería; es responsable de desarrollar la política de sanidad pecuaria con el propósito de defender la salud de la población, de las especies animales, mediante la prevención, control y posible erradicación de plagas y enfermedades de importancia económica y cuarentenaria a nivel nacional.

Por Acuerdo Ejecutivo N° 523 de fecha 29 de julio de 2011, se aprobó el Manual de Organización vigente de Dirección General de Ganadería, el cual contempla dentro de su estructura organizativa a la División de Registro Veterinario; teniendo como objetivo prevenir la introducción de plagas y enfermedades que puedan afectar la salud animal del país.


## 3. Definiciones

- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Acción Correctiva: Son las actividades que son planeadas y ejecutadas, con el fin de eliminar la causa de una no conformidad.
- Acción Preventiva: Son las actividades planeadas y ejecutadas, para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencialmente indeseable y evitar su recurrencia.
- Clientes y otras partes interesadas: Es el elemento que establece directa o indirectamente las características que han de tener los productos y servicios.
- Estructura organizativa: Son los roles, responsabilidades y autoridades que las personas de la entidad utilizan para organizarse internamente y coordinar el trabajo.
- No conformidad: Al no cumplimiento de un requisito previamente establecido
- Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño (encontrar oportunidades en el sistema o proceso para la mejora, es un proceso continuo mediante

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 15

el uso de análisis de procesos, hallazgos de auditoría, análisis de datos y/o revisiones por la Alta Dirección)

- Misión: es el propósito o razón por la cual existe una organización.
- Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- Política del Sistema Integrado de Gestión: Intenciones y dirección de una organización, para cumplir los requisitos del cliente a la vez que busca prevenir lesiones y deterioro de la salud en el trabajo, como las expresa formalmente su alta dirección.
- Proceso: Conjunto de actividades o tareas mediante las cuales las entradas se convierten en salidas o resultados. Los procesos de una organización constituyen los métodos de trabajo necesarios para poder generar los productos y servicios que se entregarán a los clientes (internos o externos).
- Productos y servicios: Son el resultado de los procesos, que serán entregados a los clientes que los adquieran. Estos productos y servicios tienen características concretas, que reciben denominaciones diversas: Especificaciones, requisitos de producto o servicio, atributos, etc.
- Recursos: Este elemento se emplea en los procesos para la creación de los productos y servicios.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida
- Riesgos: Combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada de que ocurra.
- Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados que sirve para algo, es decir, que cumple una misión o un fin determinado y que funciona como un todo gracias a la interacción de sus componentes.
- Sistema de gestión: Conjunto de elementos interrelacionados que permite desarrollar la ocupación de la organización, ya sea esta pública, privada, con o sin fines de lucro.
- Visión: es la posición que desea tener la organización en un futuro.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 15

#### 4. Misión y Visión

##### Misión:

*“Ser una División que proporciona servicios de calidad que permiten al sector ganadero integrarse al plan de desarrollo del país, proporcionando, contribuyendo al comercio de productos y subproductos pecuarios, fomentando la participación de nuestros colaboradores”*

##### Visión

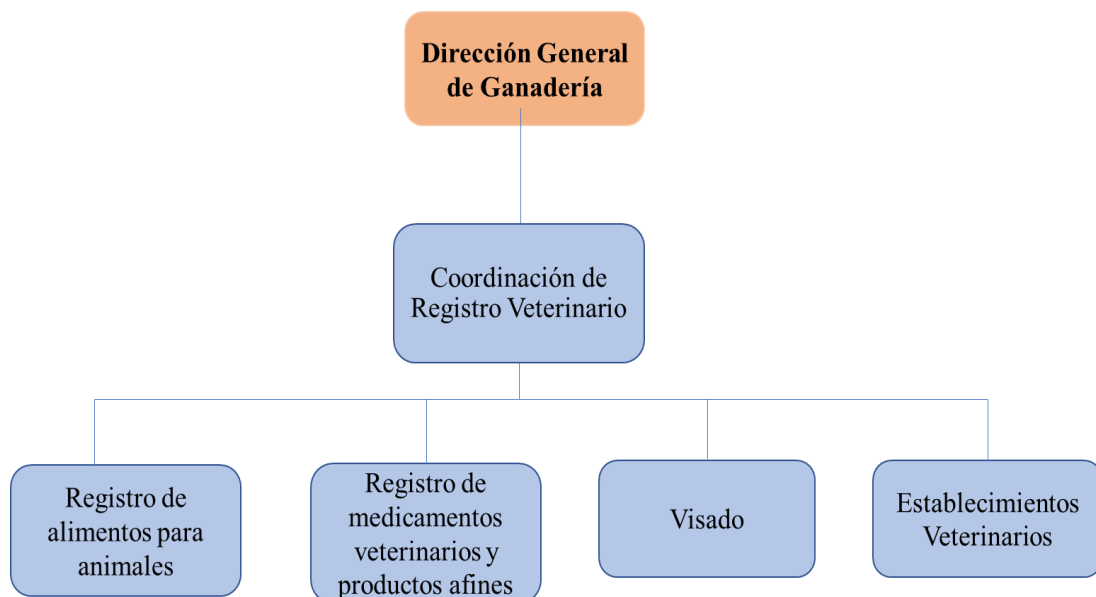
*“Ser una División gubernamental, efectiva; reconocida a nivel nacional e internacional por sus contribuciones relevantes a favor del sector ganadero, que garantice el estatus sanitario y facilite las importaciones y exportaciones de productos y subproductos de origen animal”*

#### 5. Estructura Organizativa


Por medio de Acuerdo Ejecutivo No. 28 en el Ramo de Agricultura y Ganadería, de fecha 21 de enero de 2010 fue creada la Dirección General de Ganadería. Luego fue emitido el Reglamento Interno y de Funcionamiento el 28 de mayo de 2010. Es así como se establece su estructura organizativa, objetivos y funciones.

Para el caso de la División de Registro Veterinario, se ha documentado su estructura organizativa en la Figura 1.

**Figura 1. Organigrama División de Registro Veterinario**



Fuente: Elaboración propia

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 15

La estructura organizativa de la Dirección General de Ganadería (DGG) presenta tres niveles: El nivel directivo, asesor y operativo.

Dentro del nivel operativo se encuentra la División de Registro Veterinario quien es la responsable de ejecutar las acciones que benefician directamente a la población salvadoreña.

## **6. Procesos relacionados con el cliente**

### **6.1 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Por ser la DRV parte de una organización pública, tiene la potestad de actuar conforme a la legislación que le aplica, esto de alguna manera afecta los requisitos especificados por el usuario, los cuales deben de estar acordes a dicha normativa; pero también se identifican los requisitos de los usuarios a través de solicitudes que presentan.

Los documentos que conforman los procesos cuentan con una sección denominado “Referencias”, donde se detallan los documentos que contienen los requisitos aplicables a la actividad especificada.

### **6.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

El Coordinador de la División de Registro Veterinario que proporciona servicios contemplados en el alcance del presente Manual, al recibir solicitud de un nuevo servicio, revisan los requisitos establecidos para el servicio antes de comprometerse a proporcionarlo, resuelve las diferencias en caso de existir, se aseguran de tener la capacidad de cumplir con el mismo. Además, mantiene los registros de los resultados de las revisiones y de las acciones originadas por las mismas.

### **6.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión**


El SIG implementado en la División de Registro Veterinario ubicado en Final 1ª. Av. Nte. 13 calle Ote. y Av. Manuel Gallardo, Santa Tecla, La Libertad, incluye las Normativas NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos y NTS ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Es aplicable a los procesos de Registro de Alimentos para animales, Registro de medicamentos veterinarios y productos afines, Visado y Establecimientos Veterinarios.

### **6.4 Exclusión**

Se considera la exclusión para:

- Los procesos de Inspección a los Establecimientos Veterinarios.
- El Laboratorio de análisis bromatológico y el Laboratorio de análisis de medicamentos.
- Los requisitos de diseño y desarrollo debido a la naturaleza de la DRV, únicamente adecuan los procesos de prestación de los servicios existentes a los cambios de Ley.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 15

## 7. Descripción del Sistema Integrado de Gestión

### 7.1 Requisitos Generales

La División de Registro Veterinario establece, documenta y mejora continuamente el SIG de acuerdo con las siguientes normativas:

Norma Técnica Salvadoreña ISO 9001:2015

Norma Técnica Salvadoreña ISO 45001:2018

La División de Registro Veterinario ha identificado los procesos necesarios para garantizar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión; mantiene un seguimiento orientado a verificar si la secuencia e interacción de dichos procesos, es efectiva a lo largo de sus procesos. Para cumplir con el SIG, dispone de los recursos e información para soportar la operación y verificación de los procesos, y garantizar así la prestación de sus servicios.

La DRV realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos de los servicios que brinda, a través de la Revisión por la Dirección, auditorías internas y la implementación y control de las acciones correctivas y preventivas, para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de los procesos y así garantizar a los usuarios la calidad de los servicios, protegiendo la salud de sus trabajadores.

Los requisitos del SIG implican que:


- Se identifican y determinan los procesos que intervienen en él.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los métodos que se requieren para asegurar su efectiva operación y control.
- Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para soportar su operación y seguimiento, así como su medición.
- Proporcionar el seguimiento y análisis. Y cuando se requiere, las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua.
- Incluir la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores.
- Prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo.

## 8. Responsabilidad de la Dirección

### 8.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección proporciona evidencia del compromiso para desarrollar e implantar el SIG y mejorar continuamente la eficacia de este, a través de las siguientes acciones:

- El Director de la Dirección General de Ganadería con la participación de la Coordinación de la División de Registro Veterinario, ha establecido y difundido la política y objetivos del SIG informando la importancia de cumplir con los requisitos legales, los requisitos del cliente y demás partes interesadas.
- El Director de la Dirección General de Ganadería aprueba los procedimientos requeridos por las Normas ISO 9001:2015, Norma ISO 45001:2018 y gestiona el proceso de Revisión del Sistema Integrado de Calidad.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 10 de 15

- El Sistema Integrado de Gestión de la División de Registro Veterinario, es revisado periódicamente por el Director General de la DGG, el Jefe de Desarrollo Institucional y el Coordinador de la DRV. Para garantizar la efectividad del SIG y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, asegura la disponibilidad de los recursos en el Presupuesto General de la DGG.
- Asegurar que se establezcan canales de comunicación claros que permitan que toda la información pertinente del SIG llegue a todos los niveles de la institución y a las partes interesadas previamente identificadas.

Proveer los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG, así como para el desarrollo de los diferentes proyectos.

## 8.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección asegura el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que le aplican; así como las necesidades respecto a los servicios que se proporcionan, con base a esto se establecen políticas orientadas a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, ya que se cuenta con un modelo de gestión de calidad basado en procesos orientados al usuario, según se muestra en el Mapa de procesos.

## 8.3 Política del SIG


En la División de Registro Veterinario somos una entidad de servicio, reconocido por su contribución a favor del desarrollo ganadero del país, por lo que estamos comprometidos a:

- Satisfacer a nuestros usuarios cumpliendo con sus necesidades a través de los servicios que se proporciona.
- Establecer y adoptar las medidas sanitarias necesarias para proteger la salud y la vida de las personas y los animales.
- Contribuir a garantizar la inocuidad de los alimentos de consumo animal, tanto para el mercado nacional e internacional.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Utilizar los recursos disponibles, para el desarrollo de las actividades que puedan afectar la calidad de los servicios y la seguridad de nuestros colaboradores.
- Fomentar el respeto y la ética en las relaciones con usuarios, proveedores y empleados.
- Cumplir y hacer cumplir los requisitos establecidos en la legislación, normativas nacionales e internacionales que regulan la protección del patrimonio agropecuario, forestal, acuícola y pesquero.
- Verificar que la política sea comunicada a todos los niveles.

## 8.4 Responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección define las responsabilidades y autoridades en el Manual de Organización de la DGG y en base al Organigrama de la Estructura Organizativa y son comunicadas dentro de la organización a través del área de Recursos Humanos.

Las responsabilidades del personal respecto de su interrelación en la ejecución de los documentos del SGCy de los procesos, se presentan en el deben ser comunicadas utilizando el Anexo 2 Matriz de Comunicación Interna y Externa del Procedimiento Gestión de la Comunicación Interna y Externa del SIG Cód. PRO-DGG-RV11-01.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 11 de 15

## 9. Planificación del servicio

El contenido de este manual, los procesos, los procedimientos requeridos por las Normativas y los procedimientos necesarios para la prestación del servicio; contemplan los objetivos, los requisitos para los servicios y los registros generados por las actividades. Además en el Procedimiento PRO-DGG-RV03-01 - Control de producto/servicio no conforme, se verifican y se actualizan los requisitos de los servicios que se proporcionan.

Las acciones estratégicas para la planificación y eficaz ejecución de los procesos están consideradas Programación de Metas descritos en el Plan Anual Operativo del Ministerio de Agricultura y Ganadería, el cual es elaborado anualmente de acuerdo al procedimiento Elaboración del Plan Anual Operativo. Los recursos asignados para dichas actividades se encuentran especificados en el Presupuesto Anual y en el Plan de compras de la DGG.

### 9.1 Objetivos del SIG

El objetivo del presente Manual es describir la dinámica de trabajo del Sistema Integrado de Gestión, para establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar el mismo, sirviendo de referencia para su aplicación.

Con ello se garantiza que las actividades aplicables se ejecutan de acuerdo con los requisitos legales, reglamentarios, técnicos, del usuario y los de la propia institución, lo que permite su mejoramiento continuo y la satisfacción permanentemente a nuestros usuarios internos y externos.


Por lo que, en conformidad al párrafo descrito, la División de Registro Veterinario asume los siguientes objetivos:

- a) Cumplir con los requisitos de los usuarios para incrementar su nivel de satisfacción con los servicios además de proteger la salud de nuestros colaboradores.
- b) Realizar la gestión sistemática de los procesos y sus interacciones para alcanzar resultados satisfactorios en base a los recursos presupuestados de la DRV.
- c) Verificar el cumplimiento de requisitos de calidad y salud y seguridad en el trabajo, así como los establecidos por reglamentación técnica aplicable a la DRV
- d) Superar oportunamente las acciones correctivas y preventivas aplicadas a las no conformidades del SIG.

## 10. Gestión de Recursos

El Director General de la DGG determina y proporciona de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El Presupuesto General de la DGG es elaborado siguiendo los lineamientos establecidos en la LACAP – Ley de adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, por el Jefe de la Unidad Secundaria Financiera (USEFI) y el Plan de Compras que es elaborado por el Jefe del Depto. Administrativo con la participación de las jefaturas correspondientes.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 12 de 15

## 10.1 Infraestructura

El Jefe del Departamento Administrativo es el responsable de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios especializados que se proporcionan.

Para el adecuado desarrollo de dicha actividad se sigue lo establecido en el proceso - Gestión Administrativa y que contiene los procedimientos siguientes: Mantenimiento de la infraestructura, -Solicitud y liquidación de combustible, Asignación vehicular.

Cuando los usuarios soliciten el acceso a las áreas del Ministerio de Agricultura Sede Santa Tecla, estarán acompañado por personal responsable de la misma, para asegurar los compromisos de confidencialidad de información de terceras personas.

## 10.2 Ambiente de trabajo

Cada Jefe(a) de División o Depto. determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, mediante la dotación de un espacio adecuado para trabajar, con buena iluminación, en un ambiente agradable libre de ruidos, ventilado, con un trato de respeto y cortesía entre compañeros de trabajo, proporcionando mobiliario, equipo y material requerido, además informan de estas condiciones de trabajo al Jefe(a) del Departamento Recursos Humanos para que se verifique posteriormente, que esas condiciones se estén cumpliendo.

## 11. Comunicación con el usuario

La Alta Dirección comunica a través de la página web: [www.mag.gob.sv](http://www.mag.gob.sv) la información sobre los servicios que proporciona. Recibe solicitudes de servicio de los usuarios a través de: contacto directo con el mismo, por medio de reuniones planificadas, cartas, llamadas telefónicas, correo electrónico.

En la DGG se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, con el fin de obtener la retroalimentación del usuario. La gestión de las quejas se realiza a través del procedimiento PRO-DGG-RV04-01 Gestión de Quejas


## 12. Realización del servicio

### 12.1 Diseño y desarrollo de los servicios

Este requisito forma parte de las exclusiones del Manual del Sistema Integrado de Gestión, debido a que la División de Registro Veterinario no realiza diseños de nuevos servicios dada su naturaleza, únicamente ajusta los procesos de prestación de los servicios existentes a las condiciones cambiantes de la Ley y en ese sentido se apoya en lo expuesto en el numeral 9 Planificación del servicio.

### 12.2 Propiedad perteneciente a los clientes

La División de Registro Veterinario resguarda la documentación proporcionada por el usuario, para realizar los trámites en la prestación de los servicios y los resultados que se generan, los que se mantienen de forma confidencial.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 13 de 15

### 12.3 Control de cambios

Los cambios en la Política y Objetivos del SIG se documentan en la Revisión por la Dirección. Se asegura que se establecen los procesos de comunicación y que son considerados y documentados todos los cambios significativos que afecten al SIG, Para la documentación se utiliza el F01V01-PRO-DGG-RV12 Planificación y control de cambios.

Todos los cambios realizados son documentados en la Matriz de Control de Cambios, Anexo 2 del Procedimiento Planificación y control de cambios del Sistema Integrado de Gestión.

### 12.4 Control de servicio no conforme

Con el procedimiento PRO-DGG-RV03-01 Control de producto/Servicio No Conforme se asegura que se identifica y controla el producto/servicio no conforme, para prevenir su uso o entrega no intencional, ya que se han establecido los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme. Los Jefes de División, son responsables de verificar que las acciones definidas previamente, se apliquen oportunamente y eliminen la no conformidad.

## 13. Seguimiento y medición

La DRV mide y hace seguimiento de las características del servicio verificando que se cumplen los requisitos de este. Esto se realiza en el proceso de realización del servicio o producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la realización del servicio, según lo establecido en el PRO-DGG-RV03-01 - Control de producto/Servicio No Conforme.

La prestación del servicio se lleva a cabo bajo las disposiciones planificadas en los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidas en cada proceso.


### 13.1 Auditoría interna

Se realiza a intervalos planificados auditorías internas de calidad para determinar si el SGC, es conforme con las disposiciones planificadas (ver sección 7.1), con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y con los requisitos establecidos por la organización, y si se ha implementado y mantiene de forma eficaz.

Se ha establecido el procedimiento de P-GCA 8.2.2 - Auditorías Internas de Calidad donde se han definido los objetivos, los criterios de auditoría, las responsabilidades, actividades de: programación, planificación, preparación y ejecución de las auditorías internas de calidad; y mantenimiento de los registros.

La selección de los auditores y la ejecución de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad ya que los auditores no auditan su propio trabajo y están sujetos a evaluaciones sobre su desempeño después de cada auditoría.

Cada encargado del área que haya sido auditada es responsable de que se establezcan y se implementen las acciones correctivas y/o preventivas sin demora injustificada para eliminar

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MSIG-DGG-RV-01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 14 de 15

las no conformidades detectadas y sus causas en cada auditoría. Es responsabilidad del Técnico del SIG y de los auditores, verificar la implementación y la eficacia de las acciones tomadas y de registrar los resultados de la verificación, lo anterior se establece en el PRO-DGG-RV02-01-Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas.

### **13.2 Revisión por la Dirección**

La Alta Dirección de la DRV revisa el SIG, para asegurar su consistencia, adecuación, y eficacia frente al cumplimiento de los requisitos preestablecidos. La revisión se realiza de acuerdo al procedimiento PRO-DGG-RV09-01 – Revisión por la Dirección.

## **14. Mejora**

### **14.1 Mejora Continua**

La Alta Dirección de la DRV incluye en la política del SIG su compromiso con el mejoramiento continuo de la eficacia del SIG, y lo demuestra a través de la realización de: encuestas de medición de satisfacción a los usuarios, PRO-DGG-RV05-01 Satisfacción del cliente, PRO-DGG-RV06-01 Auditorías del Sistema Integrado de Gestión, PRO-DGG-RV02-01 Control de producto/servicio no conforme, PRO-DGG-RV02-01 Acciones Correctivas y Preventivas.

### **14.2 Acción Correctiva**

La DRV ha establecido el procedimiento PRO-DGG-RV02-01 Acciones Correctivas y Preventivas con el propósito de implementar acciones correctivas cuando se detecten no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes). El objetivo es eliminar la causa raíz de dichas no conformidades y prevenir que vuelva a ocurrir; los resultados de las acciones tomadas se registran y se les da seguimiento.

### **14.3 Acción Preventiva**

La DGSVA ha establecido el procedimiento PRO-DGG-RV02-01 Acciones Correctivas y Preventivas, con el fin de determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia; dicho procedimiento considera los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, hasta el registro de los resultados de las acciones tomadas

## **15. Referencias**

El Sistema Integrado de Gestión definido para la División de Registro Veterinario involucra la salud y seguridad de sus colaboradores, por lo que se han considerado las siguientes legislaciones:

- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254).
- Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86).
- Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89).
- Ley del Seguro Social.
- Protocolo COVID

### 16. Secuencia de Revisiones

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

### 17. Registro de Divulgación

Fecha	Responsable de la Divulgación	Área o Sector	Versión

### 18. Anexos

#### Organigrama de la Dirección General de Ganadería



Apéndice 14. Manual de Procesos, Procedimientos y Formatos del SIG



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO9001:2015 Y NTS ISO 45001:2018


**MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Revisado por		Coordinador de DRV		
Aprobado por		Director de la DGG		

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página <b>2</b> de <b>29</b>

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. MAPA DE PROCESO	4
5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	7
6. OBJETIVOS DEL SIG	11
7. PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DEL SIG	11
8. DOCUMENTACIÓN	15
9. GENERALIDADES DE ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	16
10. BASE NORMATIVA	17
11. LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS.	17
12. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	18
13. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS	20
14. RESPONSABILIDADES	27
15. ANEXOS	27

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
		MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
			Versión: 01
			Página 3 de 29

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento se refiere a un instructivo que describe de forma detallada los procesos de la División de Registro Veterinario además detalla los requisitos para la elaboración de manuales de procedimientos del Ministerio de Agricultura y Ganadería; el cual se ha elaborado con el propósito de orientar al personal que participa en la elaboración de dichos manuales; con el fin de facilitar dicha labor y conformar instrumentos de manera estandarizada.


El presente Manual contiene la información mapa de procesos, caracterización de procesos y la metodología de elaboración de procedimientos y formatos. Se ha estructurado de la siguiente forma: Los objetivos del SIG y la planificación mapa de procesos, ficha de proceso, la base normativa que sustenta la elaboración de los procedimientos; el alcance que aplica el manual; una sección de definiciones; lineamientos para la elaboración de procedimientos; descripción del proceso de elaboración y presentación de procedimientos; y la enumeración de la estructura de contenido de los procedimientos, en este apartado mencionan los principales elementos que integran el Manual de procedimientos; y finalmente una sección de responsabilidades para identificar a los responsables por el diseño, aprobación, evaluación y perfeccionamiento de los procedimientos.

## 2. ALCANCE

El Manual de Procesos, Procedimientos y Formatos del SIG incluye el mapa de proceso nivel 1 de la División de Registro Veterinario y la caracterización de los procesos claves. Además de los lineamientos para elaborar procedimientos y formatos.

## 3. DEFINICIONES

- **Mapa de proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto y son de vital importancia en la organización y que es representada gráficamente.
- **Procesos estratégicos:** Son los procesos ejecutados por la dirección o en los que la dirección tiene un papel relevante. Su alcance está relacionado a otros procesos y tienen el control global de la gestión.
- **Procesos operativos:** Son los procesos mediante los que se generan los productos y servicios que se entregan a los clientes. Son específicos de cada negocio, pues cada negocio genera productos y servicios diferentes. La interrelación de estos procesos constituye la cadena de valor de la organización.
- **Procesos de soporte:** También denominados procesos de apoyo o auxiliares, son procesos que contribuyen a ayudar al adecuado desarrollo de los otros dos tipos de procesos, generalmente proporcionando recursos para su funcionamiento.
- **Planificación de los procesos:** Secuencia de pasos empleados de manera sistemática para tomar las mejores decisiones relativas al cumplimiento.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 4 de 29

- **Proceso:** Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con un determinado fin. Acción transformadora de una cosa en otra, mediante un trabajo administrativo o una actividad científica o tecnológica. En algunos casos se trata de un conjunto de procedimientos relacionados entre sí, que contribuyen a la consecución de objetivos en un área funcional determinada.
- **Procedimiento:** Es la sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.
- **Manual de Proceso:** Es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos documentos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución.

#### 4. MAPA DE PROCESO


Los procesos son el eje central para obtener una gestión efectiva, la identificación y gestión favorece la mejora continua, para luego verificar su desempeño. A continuación se realiza su clasificación.

Los Procesos estratégicos definidos son:

- a) **Gestión del Sistema Integrado:** Establece los lineamientos, las estrategias y el método adecuado que permita la planeación y seguimiento del SIG.
- b) **Gestión Estratégica:** Formado por el Director General de Ganadería, Jefes y Coordinadores de los departamentos. Son responsables de definir los lineamientos estratégicos y tácticos para la organización. Proporcionan directrices y límites de actuación para los demás procesos.

Los procesos operativos son:

- a) **Registro de alimentos para animales:** Servicio proporcionado a los establecimientos autorizados para el registro o renovación de los alimentos para animales fabricados en El Salvador o importados, bajo los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y las leyes nacionales vigentes.
- b) **Registro de medicamentos veterinarios y productos afines:** Prestación de servicio a los establecimientos autorizados, cuando solicitan el servicio de registro y renovación de Medicamentos Veterinarios y Productos afines fabricados en El Salvador. También aplica para los medicamentos y productos importados; se rige en base a los Reglamentos Técnicos Centroamericanos vigentes, así como a las leyes nacionales.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 29

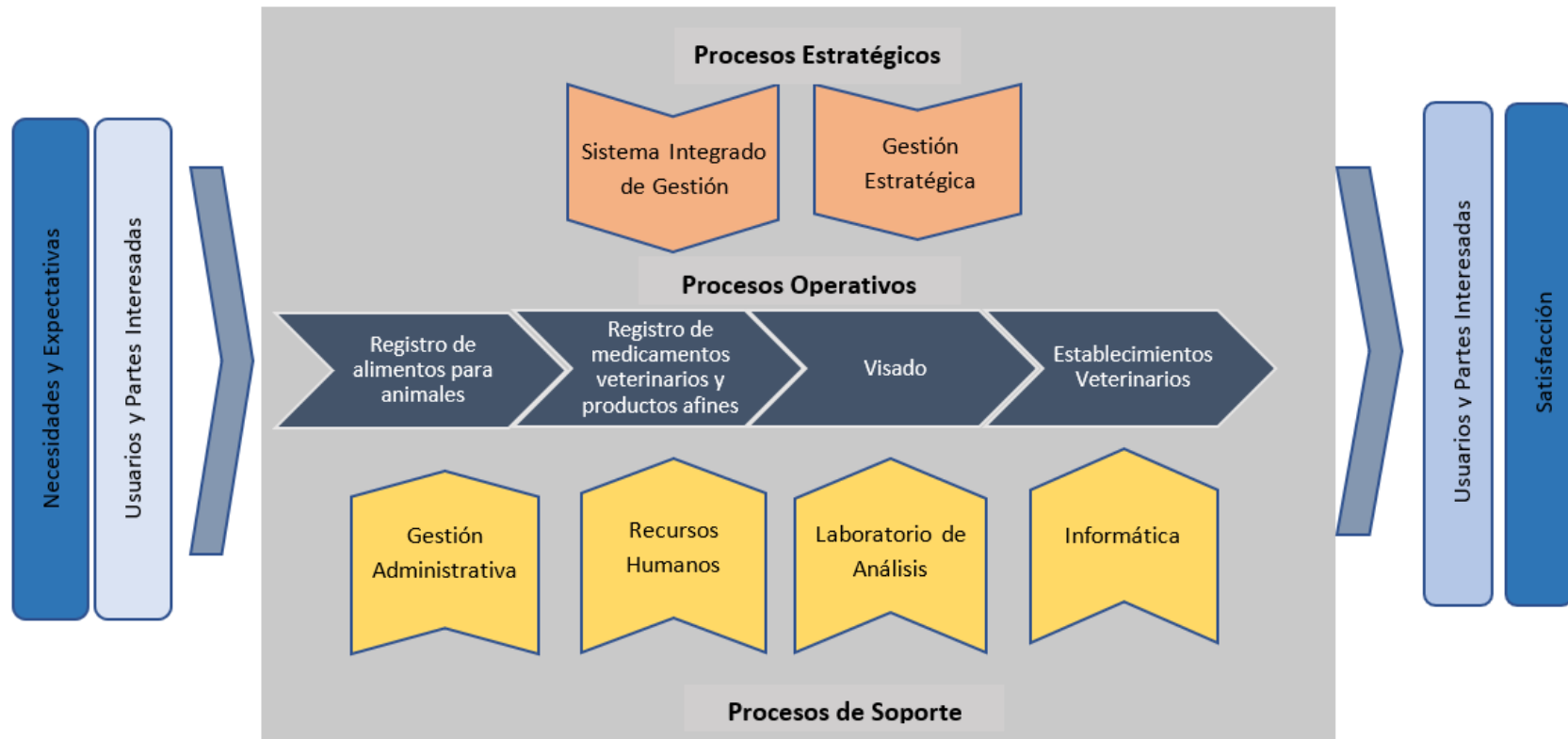
- c) **Visado:** Autoriza a la importación y exportación de los productos objetos de registro y sus materias primas conforme a los reglamentos y leyes vigentes del país.
- d) **Establecimientos Veterinarios:** Consiste en el registro de establecimientos agropecuarios y la realización de inspecciones a establecimientos de acuerdo a las leyes nacionales vigentes.

Para los procesos de soporte se han identificado:

- a) **Gestión Administrativa:** Está orientado a la administración de los servicios de mantenimiento de la infraestructura en las instalaciones, servicios de limpieza y las gestiones internas de compras.
- b) **Recursos Humanos:** Especifica el proceso de selección del personal, así como el lineamiento para trasladar o promover a un nuevo puesto a los trabajadores.
- c) **Laboratorio de análisis:** Son los encargados de realizar el análisis bromatológico para el caso de alimentos y el análisis fisicoquímico para los medicamentos. Su función es verificar lo declarado por los establecimientos solicitantes.
- d) **Informática:** Proceso encargado de la administración de la plataforma SISA (ingreso de solicitudes de los servicios). De la misma manera proporciona el soporte para los ordenadores de la organización.

**Gráficamente se muestra en el mapa de proceso**



**Figura 1. Mapa de Proceso Nivel 1 de la División de Registro Veterinario**



Fuente: Elaboración propia a partir de Guía práctica para la integración de Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.


## 5. Caracterización de procesos

### I. Proceso de Registro de Alimentos para animales.



 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>FICHA DE PROCESO</b>			Código FP -001	
				Revisión No.	
			Fecha 18/01/2021		
			Página 1 de 1		
<b>I. IDENTIFICACION</b>					
<b>Proceso</b>	Registro de Alimentos para animales			<b>Líder del proceso</b>	
<b>Subproceso</b>	Recepción de Dossier o expediente de alimento para animales a registrar, ingreso de información a plataforma SISA, revisión y autorización. Entrega de registro sanitario para alimentos de animales			<b>Alcance</b>	
<b>Objetivo</b>	Establecer el proceso de Registro de Alimentos para animales			Desde que se recibe la solicitud de usuario hasta el registro del alimento.	
<b>II. DESCRIPCION</b>					
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas críticas</b>	<b>Proceso (Mapa de 2do nivel)</b>		<b>Principales salidas</b>	
Establecimientos autorizados	Ingreso de solicitud en plataforma SISA			Entrega de registros para comercialización de alimentos para animales	
Muestra de alimento para análisis de laboratorio	Pago de aranceles por el servicio de registro y por el análisis de laboratorio Dossier o expediente del alimento con información completa			Resultados de análisis bromatológico del alimento para animales	
<b>III. VARIABLES RELACIONADAS</b>					
<b>Indicadores / Controles</b>		<b>Recursos</b>	<b>Procesos Relacionados</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Estratégicos</b>	<b>Clave</b>	<b>Apoyo</b>
Nivel de servicio (%NS)	%NS= (Solicitudes resueltas/Solicitudes entregadas)*100	Plataforma informática, Recurso humano, Laboratorio de análisis bromatológico.	Sistema Integrado de Gestión	Registro de medicamentos veterinarios y productos afines	Laboratorio de análisis bromatológico
Reducir en un 5% el tiempo de resolución			Gestión Estratégica		Informática
					Recursos Humanos
<b>IV. REGISTROS</b>					
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>			<b>Frecuencia de uso</b>	
RA-001-01	Registro de ingreso de solicitud (codificación)				
RA-002-01	Certificado de libre venta del producto en original				
RA-003-01	Certificado de análisis bromatológico del producto original				
RA-004-01	Metodología de análisis incluyendo fórmula cuali-cuanti y etiquetado				
RA-005-01	Matriz de riesgos del SIG y Matriz IPER				
<b>V. AUTORIZAR POR</b>					
<b>Nombre</b>			<b>Firma</b>		

## II. Proceso de Registro de Medicamentos Veterinarios y Productos afines

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	<b>FICHA DE PROCESO</b>			Código FP-002
				Revisión No.
				Fecha 18/01/2021
				Página 1 de 1
<b>I. IDENTIFICACION</b>				
<b>Proceso</b>	Registro de Medicamentos Veterinarios y Productos afines			<b>Líder del proceso</b>
<b>Subproceso</b>	Recepción de Dossier o expediente del medicamento a registrar, ingreso de información a plataforma SISA, revisión y autorización. Entrega de registro sanitario para comercializar medicamentos.			<b>Alcance</b>
<b>Objetivo</b>	Establecer el proceso de Registro de Medicamentos Veterinarios y Productos afines			
<b>II. DESCRIPCION</b>				
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas críticas</b>	<b>Proceso (Mapa de 2do nivel)</b>		<b>Principales salidas</b>
Establecimientos autorizados	Ingreso de solicitud en plataforma SISA			Entrega de registros para medicamentos de animales
Muestra de medicamento para análisis de laboratorio	Pago de aranceles por el servicio de registro y por el análisis de laboratorio Dossier o expediente del alimento con información completa			Resultados de análisis del medicamento
<b>III. VARIABLES RELACIONADAS</b>				
<b>Indicadores / Controles</b>		Recursos	<b>Procesos Relacionados</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Estratégicos</b>	<b>Clave</b>
				<b>Apoyo</b>
Nivel de servicio (%NS)	%NS= (Solicitudes resueltas/Solicitudes entregadas) *100	Plataforma informática, Recurso humano, Laboratorio de análisis.	Sistema Integrado de Gestión	Registro de medicamentos veterinarios y productos afines
Cumplimiento de plan de capacitaciones	%CP= (Número de capacitaciones realizadas/ Número de capacitaciones programadas) * 100		Gestión Estratégica	
			Recursos Humanos	
<b>IV. REGISTROS</b>				
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Frecuencia de uso</b>		
RM-001-01	Registro de ingreso de solicitud (codificación)	Cada vez que un establecimiento autorizado solicite el servicio de registro y renovación de Medicamentos Veterinarios y Productos Afines fabricados en El Salvador o importados, bajo los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y las leyes nacionales vigentes		
RM-002-01	Certificado de libre venta del producto en original			
RM-003-01	Certificado de análisis del producto original			
RM-004-01	Metodología de análisis incluyendo fórmula cuali-cuanti, etiquetado y empaque			
RM-005-01	Expediente con: Estudios científicos que respalden la eficacia, estudios de estabilidad, seguridad y calidad para cada una de las especies solicitadas del producto a registrar.			
RM-006-01	Matriz de riesgos del SIG y Matriz IPER			
<b>V. AUTORIZAR POR</b>				
<b>Nombre</b>			<b>Firma</b>	


 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 29


### III. Proceso de Visado de Importación y Exportación de Productos Veterinarios y Alimenticios

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>FICHA DE PROCESO</b>			Código FP -003	
				Revisión No.	
				Fecha 18/01/2021	
			Página 1 de 1		
<b>I. IDENTIFICACION</b>					
<b>Proceso</b>	Visas de Importación y Exportación de Productos Veterinarios y Alimenticios			<b>Líder del proceso</b>	Coordinadora de Registro Veterinario
<b>Subproceso</b>	Producto registrado y vigente ante la oficina de Registro y Fiscalización Veterinaria			<b>Alcance</b>	Desde que se ingresa la solicitud en plataforma hasta la entrega de copia de autorización de
<b>Objetivo</b>	Establecer el proceso de Visado de Importación y Exportación de Productos Veterinarios y Alimenticios				
<b>II. DESCRIPCION</b>					
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas críticas</b>	<b>Proceso (Mapa de 2do nivel)</b>		<b>Principales salidas</b>	<b>Cliente /Usuario</b>
Establecimientos autorizados	Ingreso de solicitud en plataforma SISA			Entrega de autorización de Visado de Importación	Usuarios satisfechos
Producto previamente registrado en la DRV y vigente.	Pago de aranceles por el servicio de visado Entrega de mandamiento de pago impreso			Entrega de autorización de Visado para Exportación	
<b>III. VARIABLES RELACIONADAS</b>					
<b>Indicadores / Controles</b>		<b>Recursos</b>	<b>Procesos Relacionados</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Estratégicos</b>	<b>Clave</b>	<b>Apoyo</b>
Cantidad de visados realizados por mes	%cumplimiento de tiempo de entrega= (Solicitudes programadas por mes/ Solicitudes realizadas por mes) * 100	Plataforma informática, Recurso humano.	Sistema Integrado de Gestión	Visado de productos Veterinarios y Alimenticios	Informática
			Gestión Estratégica		Recursos Humanos
<b>IV. REGISTROS</b>					
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Frecuencia de uso</b>			
RV-001-01	Registro de producto registrado y vigente por la División de Registro Veterinario	Cada vez que un establecimiento autorizado solicite el servicio de visado de Importación y Exportación de los productos objetos de registro y sus materias primas conforme a los reglamentos y leyes vigentes del país.			
RV-002-01	Solicitud de trámite a realizar de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes del país.				
RV-003-01	Matriz de riesgos del SIG y Matriz IPER				
<b>V. AUTORIZAR POR</b>					
<b>Nombre</b>			<b>Firma</b>		

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 10 de 29

#### IV. Proceso de Registro y Renovación de Establecimientos Veterinarios y Alimentos

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	<b>FICHA DE PROCESO</b>			Código FP -004	
				Revisión No.	
				Fecha 18/01/2021	
			Página 1 de 1		
<b>I. IDENTIFICACION</b>					
<b>Proceso</b>	Registro y Renovación de Establecimientos Veterinarios y Alimentos			<b>Líder del proceso</b>	
<b>Subproceso</b>	Producto registrado y vigente ante la oficina de Registro y Fiscalización Veterinaria			<b>Alcance</b>	
<b>Objetivo</b>	Establecer el proceso de Visado de Importación y Exportación de Productos Veterinarios y Alimentos			Desde que se ingresa la solicitud en plataforma hasta la entrega de copia de autorización de	
<b>II. DESCRIPCION</b>					
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas críticas</b>	<b>Proceso (Mapa de 2do nivel)</b>		<b>Principales salidas</b>	
Establecimientos autorizados	Ingreso de solicitud en plataforma SISA			Acta de autorización para funcionamiento del establecimiento	
Formuladores de alimentos y medicamentos	Pago de aranceles por el servicio de visado			Entrega de certificado	
	Fotocopia del título del profesional que será regente del Establecimiento			Usuarios satisfechos	
<b>III. VARIABLES RELACIONADAS</b>					
<b>Indicadores / Controles</b>		<b>Recursos</b>	<b>Procesos Relacionados</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Estratégicos</b>	<b>Clave</b>	<b>Apoyo</b>
Cantidad de establecimientos inspecciones por mes	%cumplimiento de inspecciones= (Inspecciones programadas por mes/ Inspecciones realizadas por mes) * 100	Plataforma informática, Recurso humano.	Sistema Integrado de Gestión	Visado de productos Veterinarios y Alimenticios	Informática
			Gestión Estratégica		Recursos Humanos
<b>IV. REGISTROS</b>					
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Frecuencia de uso</b>			
RV-001-01	Formulario	Registro de establecimientos agropecuarios y la realización de inspecciones a establecimientos sujeto de registro de acuerdo a las leyes nacionales vigentes.			
RV-002-01					
RV-003-01	Matriz de riesgos del SIG y Matriz IPER				
<b>V. AUTORIZAR POR</b>					
<b>Nombre</b>			<b>Firma</b>		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página <b>11</b> de <b>29</b>

## 6. Objetivos del SIG

- a) Cumplir con los requisitos de los usuarios para incrementar su nivel de satisfacción con los servicios además de proteger la salud de nuestros colaboradores.
- b) Realizar la gestión sistemática de los procesos y sus interacción para alcanzar resultados satisfactorios en base a los recursos presupuestados de la DRV
- c) Verificar el cumplimiento de requisitos de calidad y salud y seguridad en el trabajo, así como los establecidos por reglamentación técnica aplicable a la DRV
- d) Superar oportunamente las acciones correctivas y preventivas aplicadas a las no conformidades del SIG.


## 7. Planificación de objetivos del SIG

Para asegurar el logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión se documenta su planificación. Las siguientes tablas contienen el nombre del objetivo y el responsable de la elaboración, nombre del indicador, fórmula de cálculo, metas, frecuencia de medición y el responsable de esta medición.

Luego el plan de acción tomando en consideración cuales son los riesgos detectados y cuáles son las acciones preventivas para evitar que el riesgo ocurra o que sus consecuencias resulten mínimas, para cada uno de los ítems se asigna un responsable del seguimiento de acuerdo a la fecha compromiso, con esto se respalda el cumplimiento de cada objetivo del SIG.

<b>Objetivo del Sistema Integrado de Gestión</b>	Cumplir con los requisitos de los usuarios para incrementar su nivel de satisfacción con los servicios además de proteger la salud de nuestros colaboradores.		<b>Responsable</b>		
			Coordinador de División de Registro Veterinario		
<b>Indicador</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Metas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable de medición</b>
Satisfacción del cliente	$\% = \frac{\text{Total de usuarios satisfechos}}{\text{Total de clientes entrevistados}} \times 100$		No < 85%	Anual	Técnico del SIG
<b>Plan de acción</b>	<b>Riesgos detectados</b>	<b>Acciones preventivas</b>	<b>Fecha compromiso Inicial</b>	<b>Fecha compromiso Final</b>	<b>Responsable</b>
Recopilación de los requisitos de los usuarios sobre los servicios prestados	No se recopila toda la información y requisitos por parte de los usuarios	Verificar los métodos a utilizar para recopilar la información solicitada	15-01-24	15-02-24	Técnico del SIG
Verificar si los requisitos obtenidos se cubren con los procedimientos establecidos para cada proceso	Los procedimientos actuales tienen deficiencias para poder cubrir los requisitos a solventar	Estandarización de actividades y actualización de procedimientos	16-02-24	16-05-24	Técnico del SIG
Evaluación al usuario	Poca o nula respuesta del usuario	Implementar nuevos métodos para la encuesta al usuario	01-11-24	01-12-24	Técnico del SIG
Análisis de resultados de las evaluaciones realizadas al usuario	Muestra no es representativa para la cantidad de usuarios que llegan a la división	Ampliar el periodo de consulta	05-12-24	20-12-24	Técnico del SIG


<b>Objetivo del Sistema Integrado de Gestión</b>	Realizar la gestión sistemática de los procesos y sus interacción para alcanzar resultados satisfactorios en base a los recursos presupuestados de la DRV		<b>Responsable</b>		
			Coordinador de División de Registro Veterinario		
<b>Indicador</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Metas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable de medición</b>
Productividad laboral (en función de la sistematización de procesos)	$P\text{roductividad laboral} = \frac{\text{Servicios realizados}}{\text{Recursos utilizados}} \times 100$		No < 85%	Anual	Técnico del SIG
<b>Plan de acción</b>	<b>Riesgos detectados</b>	<b>Acciones preventivas</b>	<b>Fecha compromiso Inicial</b>	<b>Fecha compromiso Final</b>	<b>Responsable</b>
Realizar mapeo de procesos y su caracterización	No se identifiquen la relación que se tiene con las demás áreas	Verificar el método a utilizar para recopilar la información.	15-01-24	15-02-24	Técnico del SIG

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 13 de 29

Plan de acción	Riesgos detectados	Acciones preventivas	Fecha compromiso Inicial	Fecha compromiso Final	Responsable
Revisar con la alta dirección la planeación de los procesos y sus interacciones	Cambios constantes en la institución	Realizar la documentación una vez definido los procesos y sus interacciones. Designar a un responsable del seguimiento	16-02-24	15-03-24	Técnico del SIG
Mediante los resultados obtenidos armar plan de políticas para adaptar los cambios en la división que permitan mejorar los procesos.	Los resultados no son congruentes o son demasiado escuetos	Realizar documentación de planes de acción.	16-02-24	16-03-24	Técnico del SIG
Implementación de cambios para mejora de procesos	No se cumple el tiempo de implementación. No hay presupuesto asignado para las mejoras	Verificar cuales han sido las fallas o contratiempos para retomar el plan de acción	01-04-24	31-10-24	Técnico del SIG

Objetivo del Sistema Integrado de Gestión	Verificar el cumplimiento de requisitos de calidad y salud y seguridad en el trabajo, así como los establecidos por reglamentación técnica aplicable a la DRV	Responsable			
		Director de Dirección General de Ganadería			
Indicador					
Nombre	Fórmula		Metas	Frecuencia	Responsable de medición
Cumplimiento de requisitos	$\% = \frac{(\text{Número de requisitos en total cumplimiento})}{\text{Total de requisitos}} \times 100$		No < 85%	Anual	Técnico del SIG
Plan de acción	Riesgos detectados	Acciones preventivas	Fecha compromiso Inicial	Fecha compromiso Final	Responsable
Diseñar programa de auditorías internas para la evaluación del cumplimiento de requisitos	No se cuente con los recursos necesarios para elaborar el programa,	Verificar con las jefaturas correspondientes que se obtengan los recursos faltantes para poder ejecutar el programa.	15-01-24	15-02-24	Técnico del SIG
Elaborar plan de auditorías internas para la evaluación de requisitos por capítulo.	No se cuente con los recursos necesarios para elaborar el plan,	Verificar con las jefaturas correspondientes que se obtengan los recursos faltantes para poder ejecutar el plan	17-02-24	28-02-24	Técnico del SIG
Ejecutar auditorías internas de acuerdo a plan	No se cuente con los recursos necesarios (tiempo) para la ejecución en piso de auditoría	Verificar con las jefaturas correspondientes el cumplimiento del plan o la debida reprogramación	01-03-24	31-10-24	Técnico del SIG
Revisión de hallazgos y elaboración de reporte	Falta de competencia y experiencia	Asegurar que se cuente con la formación necesaria de los auditores internos para la revisión de hallazgos elaboración de reportes	01-03-24	31-10-24	Técnico del SIG
Revisión de reporte, diseño e implementación de plan de acción	Comunicación e informes inadecuados.	Asegurar que se cuente con la formación necesaria de los auditores internos para la comunicación de los hallazgos y una oportuna planeación de las actividades correctivas y preventivas a ejecutar.	15-11-24	10-12-24	Técnico del SIG

Objetivo del Sistema Integrado de Gestión	Superar oportunamente las acciones correctivas y preventivas aplicadas a las no conformidades del SIG		Responsable			
				Coordinador de División de Registro Veterinario		
Indicador						
Nombre	Fórmula		Metas	Frecuencia	Responsable de medición	
% de NC cerradas	$\% = \frac{\text{Total de NC cerradas}}{\text{Total de NC generadas}} \times 100$		No < 85%	Anual	Técnico del SIG	
% de planes CAPA cerrados	$\% = \frac{\text{Total de planes CAPA cerrados}}{\text{Total de planes CAPA generados}} \times 100$		No < 85%	Anual	Técnico del SIG	
Plan de acción	Riesgos detectados	Acciones preventivas	Fecha compromiso Inicial	Fecha compromiso Final	Responsable	
Diseñar programa de auditorías internas para la evaluación del cumplimiento de NC y CAPAs	No se cuente con los recursos necesarios para elaborar el programa.	Verificar con las jefaturas correspondientes que se obtengan los recursos faltantes para poder ejecutar el programa.	15-01-25	15-02-25	Técnico del SIG	
Elaborar plan de auditorías internas para la evaluación de NC y CAPAs	No se cuente con los recursos necesarios para elaborar el plan,	Verificar con las jefaturas correspondientes que se obtengan los recursos faltantes para poder ejecutar el plan	17-02-25	28-02-25	Técnico del SIG	
Ejecutar auditorías internas de acuerdo a plan	No se cuente con los recursos necesarios (tiempo) para la ejecución en piso de auditoría	Verificar con las jefaturas correspondientes el cumplimiento del plan o la debida reprogramación	01-03-25	31-10-25	Técnico del SIG	
Revisión de hallazgos y elaboración de reporte	Falta de competencia y experiencia	Asegurar que se cuente con la formación necesaria de los auditores internos para la revisión de hallazgos elaboración de reportes	01-03-25	31-10-25	Técnico del SIG	
Revisión de reporte, diseño e implementación de plan de acción	Comunicación e informes inadecuados.	Asegurar que se cuente con la formación necesaria de los auditores internos para la comunicación de los hallazgos y una oportuna planeación de las actividades correctivas y preventivas a ejecutar.	15-11-25	10-12-25	Técnico del SIG	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 15 de 29

## 8. DOCUMENTACIÓN

Para que el sistema opere consistentemente, se mantenga y pueda mejorarse, se ha establecido, una jerarquía documental.

El presente Manual es considerado de mayor jerarquía ya que contiene la política del SIG y los objetivos, así como los lineamientos del sistema del cual se derivan los procedimientos requeridos por las normativas.

La extensión de la documentación propuesta para la División de Registro Veterinario se determinó siguiendo variables como el Manual de la organización, reglamentación gubernamental, identificación de los procesos y sus interacciones.

Se establece de la siguiente manera:


- i. **Nivel A:** En este nivel se describe el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la política y objetivos del SIG establecidos.
- ii. **Nivel B:** Describe los manuales de la organización que la rigen internamente, establece como se cumplirán los objetivos.
- iii. **Nivel C:** Se refiere a los procedimientos, como se realizarán las actividades.
- iv. **Nivel D:** Consiste en documentos detallados de trabajo, registros, solicitudes de los servicios especializados.

A continuación, se presenta de manera gráfica.

Figura 2. Pirámide Documental



Fuente: Elaboración propia

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 16 de 29

## 9. GENERALIDADES DE ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

### i. Partes del Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos posee las siguientes partes:

- a) Sección identificativa: la cual está conformada por la portada y encabezado.
- b) Sección descriptiva: consta del contenido del Manual de procedimientos contemplados en la tabla de contenidos.

### ii. Codificación del Manual de Procedimientos

La codificación del Manual de Procedimientos consta de las siglas:

- MPR que indican “Manual de Procedimientos”
- DGG que indican “Dirección General de Ganadería”
- RV que indica que pertenece a la división de “Registro veterinario”
- Y el correlativo de versión del manual.

MPR-DGG-RV	01
Nomenclatura del Manual de Procesos Procedimientos y Formatos del SIG	Versión del Manual de Procedimientos

### iii. Revisión, modificación y aprobación del manual de procedimientos

La revisión, modificación y aprobación del Manual de Procedimientos de la División de Registro veterinario se realiza cada dos años, a menos que haya un cambio que impacte a los procesos que integran el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto se modifique una parte o la totalidad del Manual de Procedimientos.

#### a) Revisión

Las revisiones del manual son registradas en la hoja de “Control de modificaciones”, la cual se encuentra en el numeral 11 de este documento.


El responsable de la actualización y edición luego de la respectiva revisión por parte de la Alta Dirección, es el representante de la dirección (RD) bajo la solicitud de algún líder del proceso.

#### b) Autorización

El Manual de Procedimientos luego de ser revisado por los dueños de cada uno de los procesos, pasa a ser autorizado por la Alta Dirección.

#### c) Distribución y divulgación

El representante de la dirección (RD) realiza la distribución del Manual de Procedimientos tanto virtual como impresa a cada uno de los líderes de proceso para que estos gestionen la divulgación.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 17 de 29

La divulgación del Manual de Procedimientos en cada proceso se documenta en la hoja de registro de difusión del mismo.

## **10. BASE NORMATIVA**

10.1 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015

10.2 ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## **11. LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS.**

### **a) Elaboración**

11.1 Los procedimientos elaborados y documentados por los responsables de las dependencias deben de ser revisados y validados por las jefaturas y Directo respectivo para su aprobación.

11.2 Los procedimientos, deben dar una proyección general de forma sistemática y dinámica de las actividades y secuencia en que se desarrollan; lo anterior deberá reflejar de forma lógica las actividades que integran al proceso, además deben de clasificarse por áreas temáticas.

11.3 Los procedimientos, deben estar escritos en lenguaje español, de manera precisa que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.

### **b) Aprobación**

11.4 Los procedimientos deben ser mediante la firma en la portada y sello de todas las páginas de la autoridad facultada para el diseño y uso de documentos y registros del Ministerio.

### **c) Distribución y Divulgación**


11.5 Los procedimientos deben distribuirse y difundirse en todas las dependencias en donde son esenciales para el adecuado funcionamiento del procedimiento descrito.

11.6 A partir de la autorización de los Procedimientos, será responsabilidad de la unidad administrativa de la dependencia a que pertenece, la difusión, implantación y la actualización permanente de dicho instrumento.

11.7 Los procedimientos deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el procedimiento, para su apropiación, uso y aplicación.

### **d) Control**

11.8 Los originales de los procedimientos aprobados se deben conservar en cada oficina o dirección responsable; además será la unidad la responsable del control y distribución de copias, así como de resguardar las versiones originales.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 18 de 29

### e) **Modificación**

- 11.9 Todos los procedimientos que no hayan tenido actualizaciones en un período de un año deben tener una revisión automática.
- 11.10 Los cambios o ajustes que se presenten en los procedimientos deben ser revisados por el jefe de la unidad organizativa y director respectivo previo a su aprobación.
- 11.11 Los procedimientos deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes.

## 12. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La elaboración de manuales de procedimientos requiere de una serie de actividades que podrían agruparse en etapas o fases para lograr su concretización. Estas etapas son: investigación, análisis y diseño. A continuación, se describen cada una de las etapas mencionadas.

### a) **Investigación**

Esta etapa, se refiere a la identificación, captación y diseño de los procedimientos actuales de trabajo y servicios; además de obtener información sobre su base legal y técnica, sus actores y recursos.


La investigación, debe desarrollarse bajo un plan de trabajo, que incluya en esta fase las actividades mínimas siguientes:

- Investigación documental: Identificación y recopilación de información útil para la conformación del manual, tales como: documentos sobre marco legal aplicable a los procedimientos; políticas, manuales, instructivos y formularios de carácter general para la administración pública; y normas, manuales u otro tipo de documento que regule internamente los procedimientos del área de gestión seleccionada.
- Investigación en unidades de trabajo: Implica la visita a los puestos que intervienen en los procedimientos para realizar una entrevista al personal involucrado para levantar los procedimientos que se desarrollan; el levantamiento descriptivo de cada uno de los procedimientos actuales; e identificación de registros que permitan conocer y analizar información específica de utilidad para la conformación del manual.
- Identificación de los recursos disponibles y requerimientos adicionales sobre los procedimientos.
- La integración de la información: Una vez que se cuenta con la información de las áreas involucradas en el estudio, se debe ordenar y sistematizar los datos a efecto de poder preparar su análisis.

### b) **Análisis de Procedimientos**

En esta etapa es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

- En primer lugar, se deben documentar los procesos actuales, definiendo sus objetivos, alcances, producto esperado, número de firmas y base legal.
- Luego definir los principales productos que se obtienen de cada proceso y verificar si llenan los requisitos esperados.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 19 de 29


- Identificar problemas, sus causas y sus efectos, especialmente los principales cuellos de botella que los entorpecen y causan insatisfacciones a los usuarios.
- Identificar y analizar las actividades sin valor agregado, actividades innecesarias, revisiones o vistos buenos excesivos, formularios utilizados, número de copias innecesarias de los formularios o documentos, controles versus riesgos.
- También debe analizarse el marco legal en el que están inmersos lo procedimientos e identificar si necesita ser reformado.
- Se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:
  - Eliminar: La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea necesario. Cualquier actividad que no sea indispensable, debe ser eliminada.
  - Combinar: Combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan acciones no necesarias, tales como registros o revisiones excesivas.
  - Cambiar: Debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar donde se realiza la actividad, o cambiando la persona para determinada actividad.
  - Mejorar: Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento a través de un rediseño.
  - Mantener: Consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.

Es necesario que participen los empleados, ya que son ellos los que enfrentan los problemas. Se deben invitar a participar en los talleres o hacer pequeñas investigaciones telefónicas para saber qué problemas detectan y qué sugieren para resolverlos. De estas investigaciones, se deben obtener resultados estadísticos, y así poder tomar mejores decisiones en cuanto a qué simplificar.

### c) **Rediseño**

En esta etapa se busca mejorar el proceso, a través de la eliminación de requisitos y actividades que no agregan valor, eliminación de controles innecesarios y rediseño de los procesos, entre otros.

Si las mejoras al proceso fueran condicionadas por reformas legales, es necesario que previo al rediseño la institución impulse y promueva dichas reformas ante las instancias correspondientes.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 20 de 29

Al simplificar procesos, simultáneamente deben definirse los nuevos estándares de calidad, en términos de tiempo, costos, satisfacción del empleado, quejas, etc. a fin de que se cuente con los compromisos institucionales, que a la vez son parámetros medibles para poder monitorear y evaluar su cumplimiento.

En la mejora de los procesos, es imprescindible que participe el personal involucrado en las actividades del mismo. Asimismo, es necesario que en esta etapa participen expertos en la materia para que aporten ideas acerca de la reducción de los procesos.

Una vez que se cuenta con el manual integrado se recomienda convocar a todos los participantes a la presentación del manual, para revisión y validación de su contenido y presentación.

### 13. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

En este apartado se mencionan los principales elementos que integran los Procedimientos que son:

1. Presentación o Identificación del Procedimiento
  - a) Portada
2. Índice o Contenido
3. Objetivo
4. Alcance
5. Referencias
6. Aspectos Generales
7. Descripción del procedimiento
  - a) Flujograma
  - b) Tabla explicativa
8. Términos y Definiciones
9. Responsabilidades
10. Registros
11. Bibliografía
12. Historial de cambios
13. Anexos

A continuación, se explican cada uno de los contenidos mencionados.


#### I. PRESENTACIÓN O IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

##### a) Portada:

Se refiere a la primera página o portada del procedimiento, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

- En el lado superior al centro el logotipo del MAG
- En el centro de la página el título del procedimiento
- En la parte inferior de la página el espacio para las firmas y fechas de las autorizaciones requeridas

Ejemplo de portada:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 21 de 29



DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA


PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION  
 NTS ISO9001:2015 NTS ISO 45001:2018

**ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

AUTORIZACIONES REQUERIDAS				
	NOMBRE	PUESTO	FECHA	FIERMA
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		


Cada página tendrá un encabezado que consta de las siguientes partes:

- A la izquierda el código, fecha de revisión, versión y número de página
  - A la derecha el Logotipo del MAG
  - Al centro el nombre de la División de registro veterinario y nombre del procedimiento
- Ejemplo de encabezado:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 18

La codificación de los procedimientos se hará de la siguiente manera:

Tipo de documento	Dirección a la que pertenece	División a la que pertenece	Correlativo	Versión
Procedimiento	Dirección General de Ganadería	Registro Veterinario	Número compuesto por dos dígitos	Número compuesto por dos dígitos
PRO	DGG	RV	01	01

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 22 de 29

Los formatos que se encuentren relacionados con los procedimientos se codificarán como se describe a continuación:

Tipo de documento	Correlativo del Formato	Correlativo de Versión	Tipo de documento	Dirección a la que pertenece	División y Procedimiento al que pertenece
Formato	Número compuesto por dos dígitos	Numero compuesto por letra y dos dígitos	Procedimiento	Dirección General de Ganadería	Registro Veterinario
F	01	V01	PRO	DGG	RV01

La lista de procedimientos que conforma la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la División de Registro Veterinario se encuentra en la sección de ANEXOS del presente manual.

## II. ÍNDICE

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el procedimiento. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 18


### TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	2
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	4
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
6. DEFINICIONES	6
7. RESPONSABILIDADES	7
8. REGISTROS	8
9. BIBLIOGRAFÍA	9
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	10
11. ANEXOS	11

## III. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

El objetivo deberá contener, una explicación del propósito que se pretende cumplir con el procedimiento; su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación: Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.

- La redacción será clara, concreta y directa.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 23 de 29

- La descripción se iniciara con un verbo en infinitivo.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplos: bueno, excelente, etc.
- El objetivo deberá ser lo más conrito posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar QUE SE HACE; la segunda, PARA QUE SE HACE.

#### **IV. ALCANCE**

El alcance es donde se determina los procesos y actividades involucradas en el desarrollo del procedimiento.

#### **V. REFERENCIAS**

En este apartado se enumeran las normativas que se utilizan en el desarrollo de los procedimientos.

#### **VI. ASPECTOS GENERALES**

Se describen todos aquellos aspectos generales que se encuentran relacionados con el desarrollo del procedimiento.

#### **VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Consta de dos partes, un diagrama de flujo y una tabla explicativa:


##### *Tabla explicativa:*

Es el relato claro y breve, en orden secuencial de cada una de las actividades que se ejecutan de cada procedimiento para concretar un resultado determinado; en respuesta al cumplimiento del objetivo del procedimiento y con apego en sus propias normas o políticas de operación.

Para ello, se recomienda utilizar el formato que se presenta a continuación; considerando lo siguiente:

- La descripción de las actividades se hará en orden secuencial en que se deben de realizar en un procedimiento.
- Iniciar la descripción, con el verbo conjugado en tercera persona del singular y tiempo presente: recibe, envía, autoriza, inicia, elabora, presenta, revisa, almacena, archiva, consulta, turna, etc.
- Cuando sea necesario, entre cada actividad y/o operación se puede anotar una leyenda al final de algún paso o como pie de página.
- Cuando sea necesario, se puede hacer alguna indicación u observación como complemento del mismo. También describir el destino de los originales y copias de los formatos utilizados.

Ejemplo de formato para la descripción del procedimiento:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 24 de 29

B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	
Responsable de aprobación del documento (Jefe de División)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la planificación para la elaboración del documento en el F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos, designando los responsables de elaboración, revisión y aprobación del nuevo documento y las fechas programadas.</li> </ul>
Responsable de aprobación, responsable de elaboración y revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firman el F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos.</li> </ul>
Responsable de elaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archiva copia de la F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos.</li> <li>Entrega original de la F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>









El diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

También es una representación gráfica, que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo en infinitivo, ejemplo: recibir, enviar, turnar, procesar, etc.

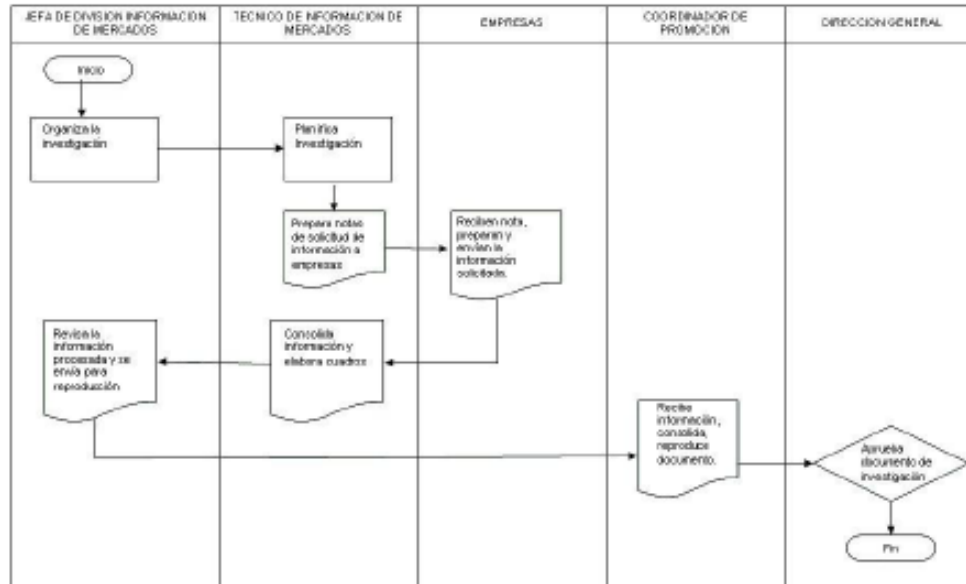
El diagrama de flujo es la representación gráfica de los procedimientos que puede ir a continuación de las descripciones.

Para la elaboración de los diagramas de flujo, se puede utilizar la simbología ANSI (American National Estándar Instituto) que se presenta en la tabla a continuación; a fin de representar con mayor claridad las operaciones del proceso. Asimismo, cada puesto o unidad administrativa que interviene en el procedimiento se representa por medio de columnas verticales.

## SIMBOLOGÍA ANSI

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Indica el inicio o terminación del procedimiento.
	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Documento: El símbolo se utilizará cuando se desee representar un documento cualquiera. Puede ser una forma, un control, una ficha, un listado, etc. (excluidas la tarjeta perforadora y la cinta magnética). Siempre que un documento tenga varias copias, estas deberán presentarse dentro del diagrama y numerarse con cero el original: uno para la copia y así sucesivamente
	Almacenamiento: Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector. Se usa para unir dos tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo
	Representa un enlace o conexión de una página a otra.
	Formato impreso. Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc.

### EJEMPLO DE DIAGRAMA DE FLUJO



### VIII. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Se debe colocar aquellos términos que se utilicen o estén relacionados en el desarrollo del procedimiento con su definición escrita de manera clara y concisa.


### IX. RESPONSABILIDADES

En este apartado se establecen de forma resumida las responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en el desarrollo del procedimiento.

### X. REGISTROS

Se elabora una tabla que contenga todos los registros (código y nombre) a utilizar para poder realizar el procedimiento, así también se coloca el tiempo de retención, lugar de almacenamiento, si se utiliza original o copia, responsable del archivo, así como su disposición final.

Ejemplo de tabla de registros:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 27 de 29

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F-SIG 01	Planificación de Elaboración de Documentos	3 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
F-SIG 02	Difusión de Documentos					
F-SIG 03	Solicitud de Control de Documentos					
F-SIG 04	Distribución de Documentos					
F-SIG 05	Listado Maestro de Documentos Internos	Siempre				-
F-SIG 06	Listado Maestro de Documentos Externos					-
F-SIG 07	Listado Maestro de Registros					-

## XI. BIBLIOGRAFÍA

Colocar las fuentes de libros o páginas web consultadas para poder realizar la redacción del procedimiento

## XII. HISTORIAL DE CAMBIOS

Es un cuadro resumen donde se describe de manera cronológica los cambios realizados al procedimiento, así como los responsables de modificar el documento.


Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## XIII. ANEXOS

Se debe colocar toda información complementaria que ayude a la ejecución del procedimiento, así como los formatos de los registros a utilizar.

### 14. RESPONSABILIDADES

- El Coordinador de DRV es el encargado de la elaboración de los procedimientos.
- La Jefatura de Desarrollo Institucional es el responsable de revisar el procedimiento.
- El Jefe de Sistema Integrado de Gestión es el responsable del control y difusión de los procedimientos.
- El director de la DGG es el encargado de la aprobación de cada uno de los procedimientos.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: MPR-DGG-RV-01
	MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 28 de 29

## 15. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Procedimientos que conforman estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la División de Registro Veterinario
<b>Anexo 2</b>	Matriz IPER

### ANEXO 1 PROCEDIMIENTOS QUE CONFORMAN ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DE PROCEDIMIENTO</b>
MSIG-DGG-RV-01	Manual del Sistema Integrado de Gestión
MPR-DGG-RV-01	Manual de Procesos, procedimientos y formatos
PRO-DGG-RV01-01	Elaboración y control de documentos y registros
PRO-DGG-RV02-01	Acciones correctivas y preventivas
PRO-DGG-RV03-01	Control de Servicio No Conforme
PRO-DGG-RV04-01	Gestión de Quejas
PRO-DGG-RV05-01	Satisfacción del cliente
PRO-DGG-RV06-01	Auditorías del Sistema Integrado de Gestión
PRO-DGG-RV07-01	Seguimiento y medición de los procesos
PRO-DGG-RV08-01	Gestión de Riesgos
PRO-DGG-RV09-01	Revisión por la Dirección
PRO-DGG-RV10-01	Contexto de la organización y Partes interesadas del SIG
PRO-DGG-RV11-01	Gestión de la Comunicación interna y externa
PRO-DGG-RV12-01	Planificación y Control de Cambios del SIG
PRO-DGG-RV13-01	Inducción a Funciones Específicas de Puesto de Trabajo
PRO-DGG-RV14-01	Instructivo de Identificación y Control de los Riesgos Ocupacionales
PRO-DGG-RV15-01	Manejo de Plagas y Roedores
PRO-DGG-RV16-01	Anotación Marginal
PRO-DGG-RV17-01	Registro de Productos Veterinario

## MATRIZ IPER

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS												
LUGAR: EDIFICIO A NIVEL 1		OFICINA: DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO										
FECHA:		NÚMERO DE TRABAJADORES: 7										
PELIGROS IDENTIFICADOS	RIESGOS IDENTIFICADOS	PROBABILIDAD			SEVERIDAD			VALOR DEL RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS IMPLANTADAS	MEDIDAS PREVENTIVAS RECOMENDADAS	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	TIEMPO DE EJECUCIÓN
		A	M	B	ED	D	LD					
Rejilla metálicas, que sirve de tapadera en canal de agua en pasillo	Caida al mismo nivel			X		X		TO	Rejillas pintadas de amarillo, para facilitar la identificación del riesgo	Mantenimiento de las rejillas, verificar que las identificaciones no se desprendan con el tiempo	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 3 meses
Iluminación deficiente	Problemas visuales, doleres de cabeza		X			X		M	Realizar estudio de iluminación	Si se realiza el cambio de luminaria, realizar la verificación	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 6 meses
Discusiones con los usuarios	Estrés, ansiedad		X			X		I	Capacitación de manejo de estrés, desarrollo de programas antiestrés	Identificar procesos a mejorar para satisfacción del cliente	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 6 meses
Uso de cafeteras y hornos microondas	Sobre carga electrica			X	X			M	Uso adecuado de los equipos, no sobrecargar	Revisión de tomas eléctricos	Encargado de Bienestar Laboral	Cada año
Intensidad luminica de monitor	Problemas visuales, irritación en ojos	X				X		I	Regulación adecuada de iluminación de monitores	Realizar ejercicios de descanso de vista	Encargado de Bienestar Laboral	Cada año
Espacio insuficiente en escritorios	Superficies con exceso de papeles, estrés y ansiedad	X					X	M	Uso de archivos o estantes para colocar los documentos	Verificar tiempo de resguardo de documentos	Encargado de Bienestar Laboral	Cada año
Archivo de documentos	Lesiones físicas, aplastamiento, fracturas		X		X			I	Uso de cinturón y escaleras en buen estado	Compra de cinturones y escaleras	Encargado de Bienestar Laboral	Cada año
Residuos de alimentos	Enfermedades gastrointestinales	X			X			IN	Retiro diario de desechos de alimentos	Uso de basureros cerrados	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 6 meses
Tiempo prolongado en el telefono	Daños en el oído, dolor de cuello y manos	X			X			IN	Evitar tiempos prolongados en las llamadas y rotar al personal que atiende las llamadas	Uso de equipo inalámbrico	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 6 meses
Levantamiento de cajas con expedientes	Lesiones muscoesqueléticas	X			X			IN	Uso de cinturón y capacitar al personal para levantamiento de cargas	Capacitaciones continuas de levantamiento de cargas	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 6 meses
Contagio del personal con COVID-19	Fiebre, pérdida del gusto y olfato	X			X			IN	Uso de mascarillas, lavado de manos, uso de alcohol gel y desinfección de superficies	Prueba de antígenos	Encargado de Bienestar Laboral	Al presentar síntomas

**PROBABILIDAD:**  
 A: Alta    M: Media    B: Baja                     

**SEVERIDAD:**  
 E.D. Extremadamente dañino    D: Dañino    L.D: Ligeramente dañino

**VALORACIÓN DEL RIESGO:**  
 T: Trivial    T.O.: Tolerable                      M: Moderado                      I: Importante                      IN: Intolerable

Apéndice 15. Elaboración y control de documentos y registros



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO9001:2015 NTS ISO 45001:2018


**ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 28

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	11
6. DEFINICIONES	18
7. RESPONSABILIDADES	18
8. REGISTROS	19
9. BIBLIOGRAFÍA	19
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	19
11. ANEXOS	20

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 28

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para el establecimiento, implementación, mantenimiento y control de los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo que permitirá el gerenciamiento de la DGSVA-DGGRV y fortalecerá el reconocimiento de su competencia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la elaboración, modificación y cancelación de los documentos y registros generados por el Sistema Integrado de Gestión.

## 3. REFERENCIAS

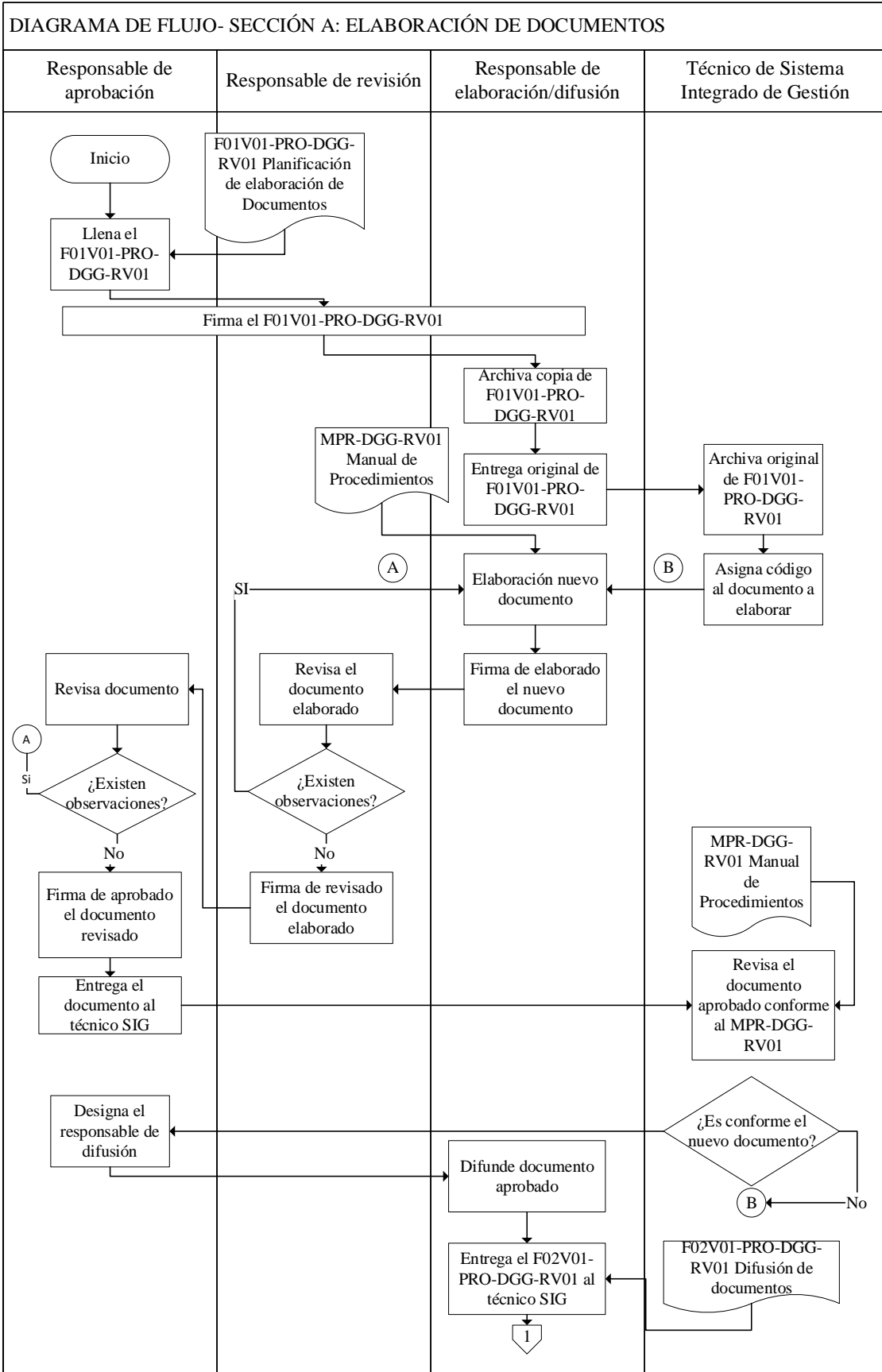
- 3.1 ISO, ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, 2015
- 3.2 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015
- 3.3 ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

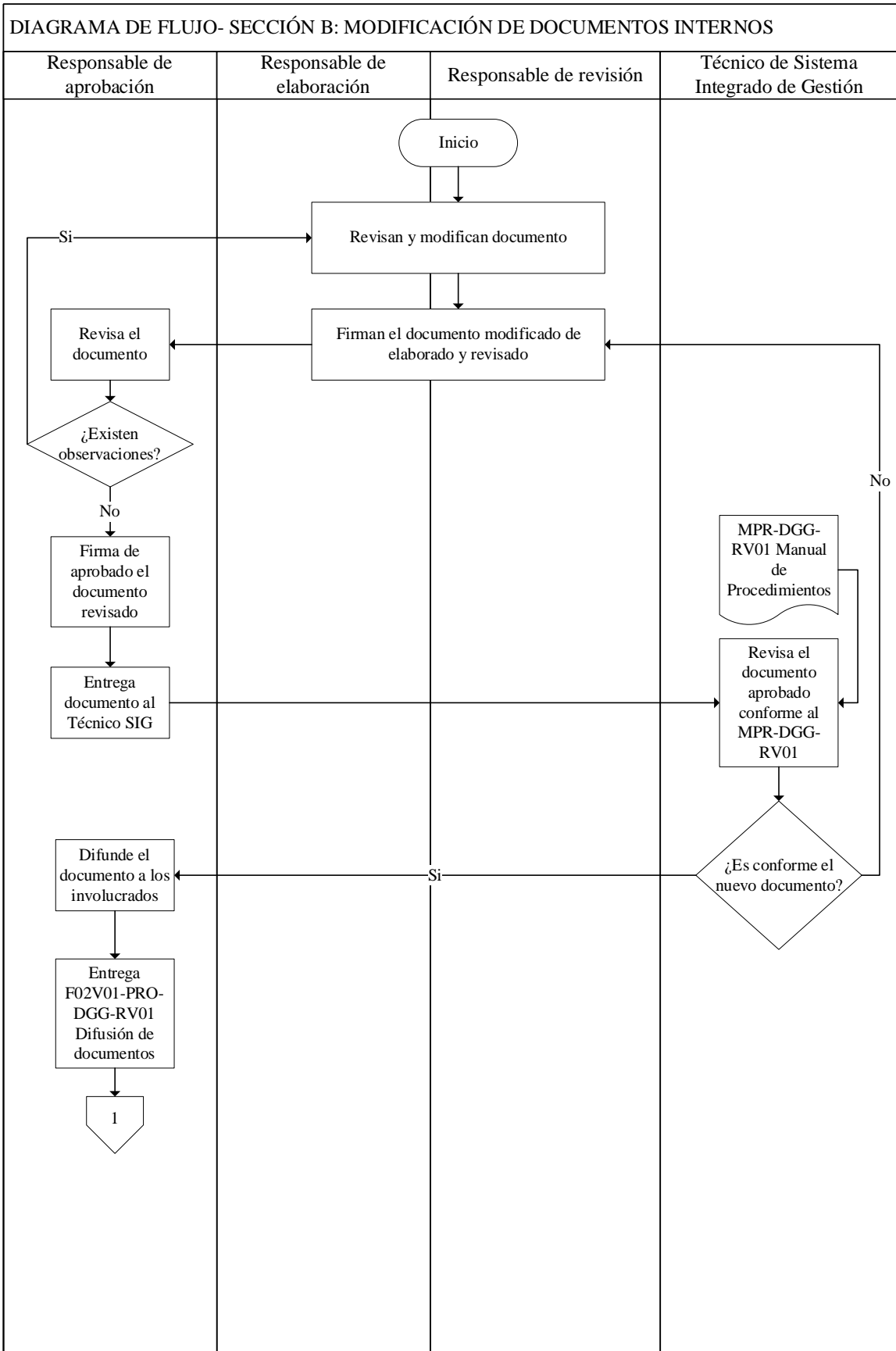
## 4. ASPECTOS GENERALES

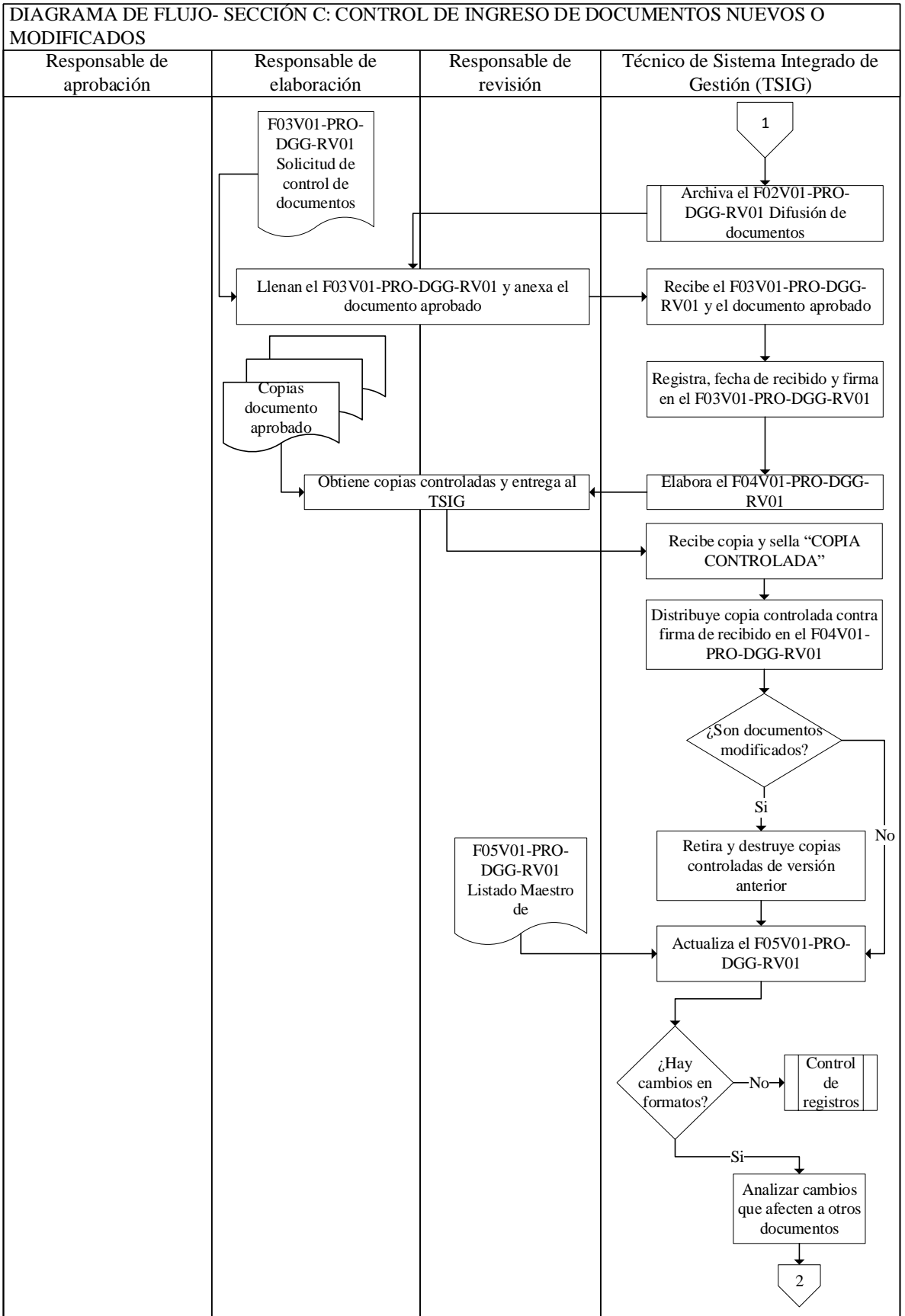
No aplica

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

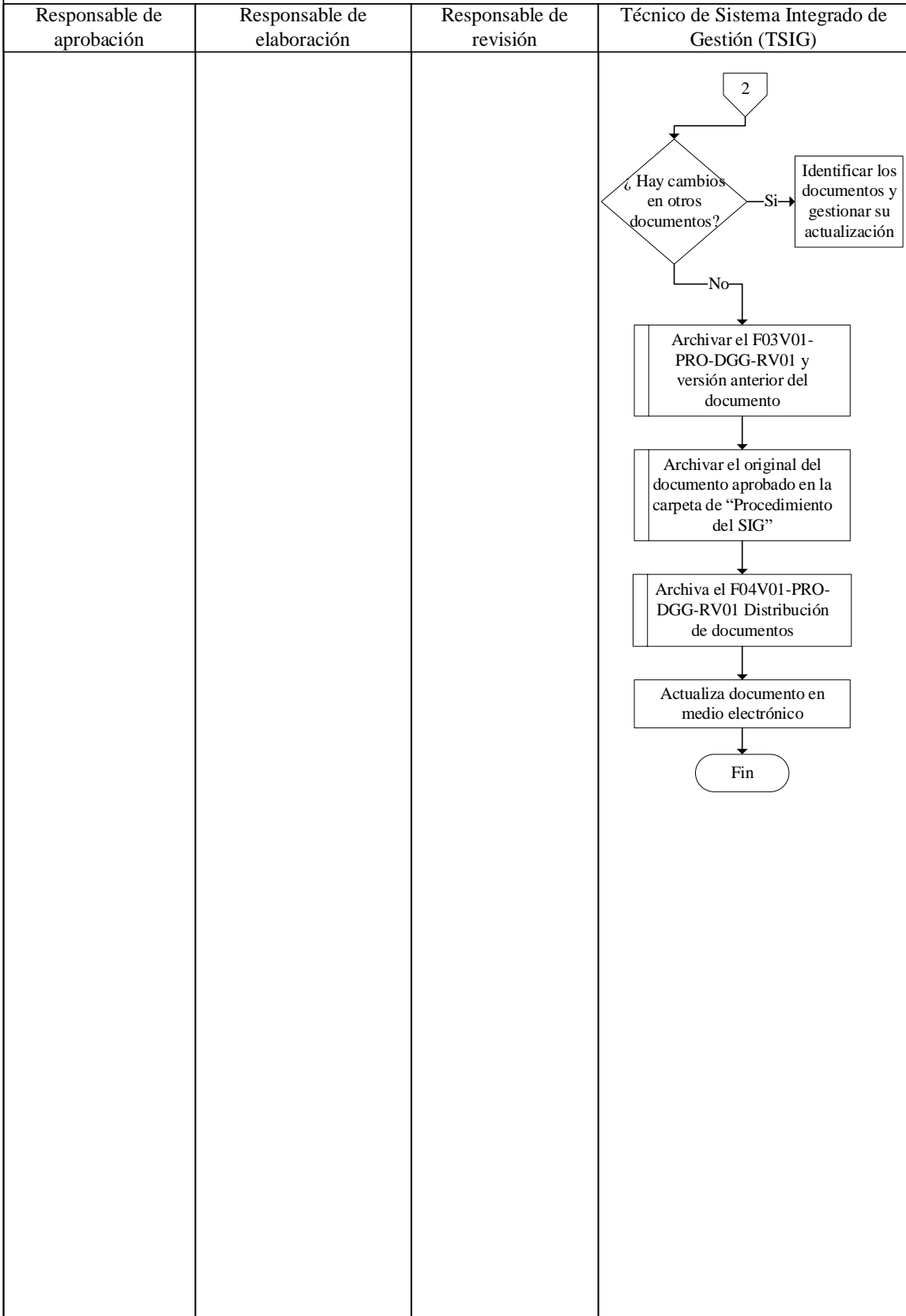
### A) FLUJOGRAMA

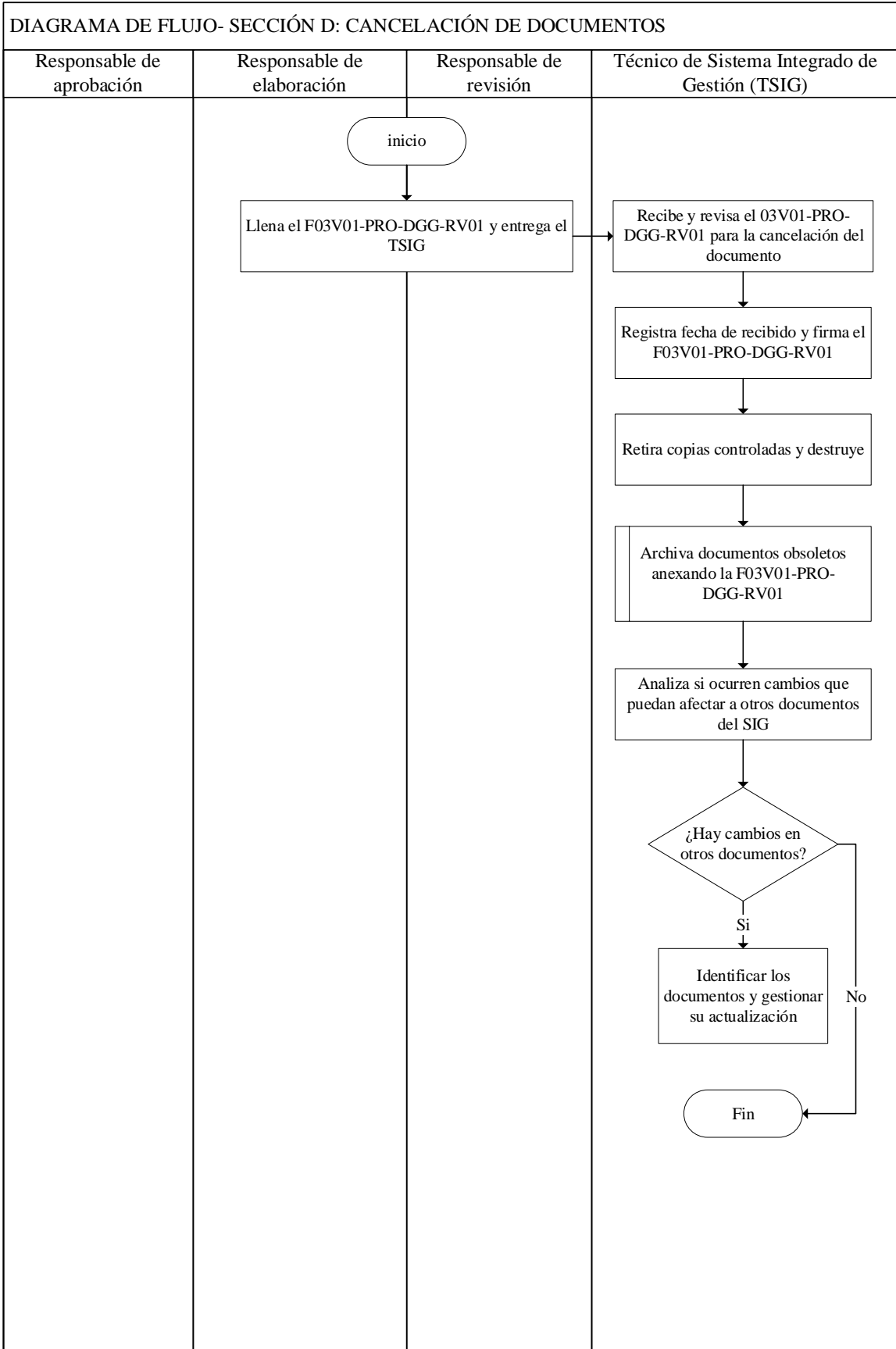


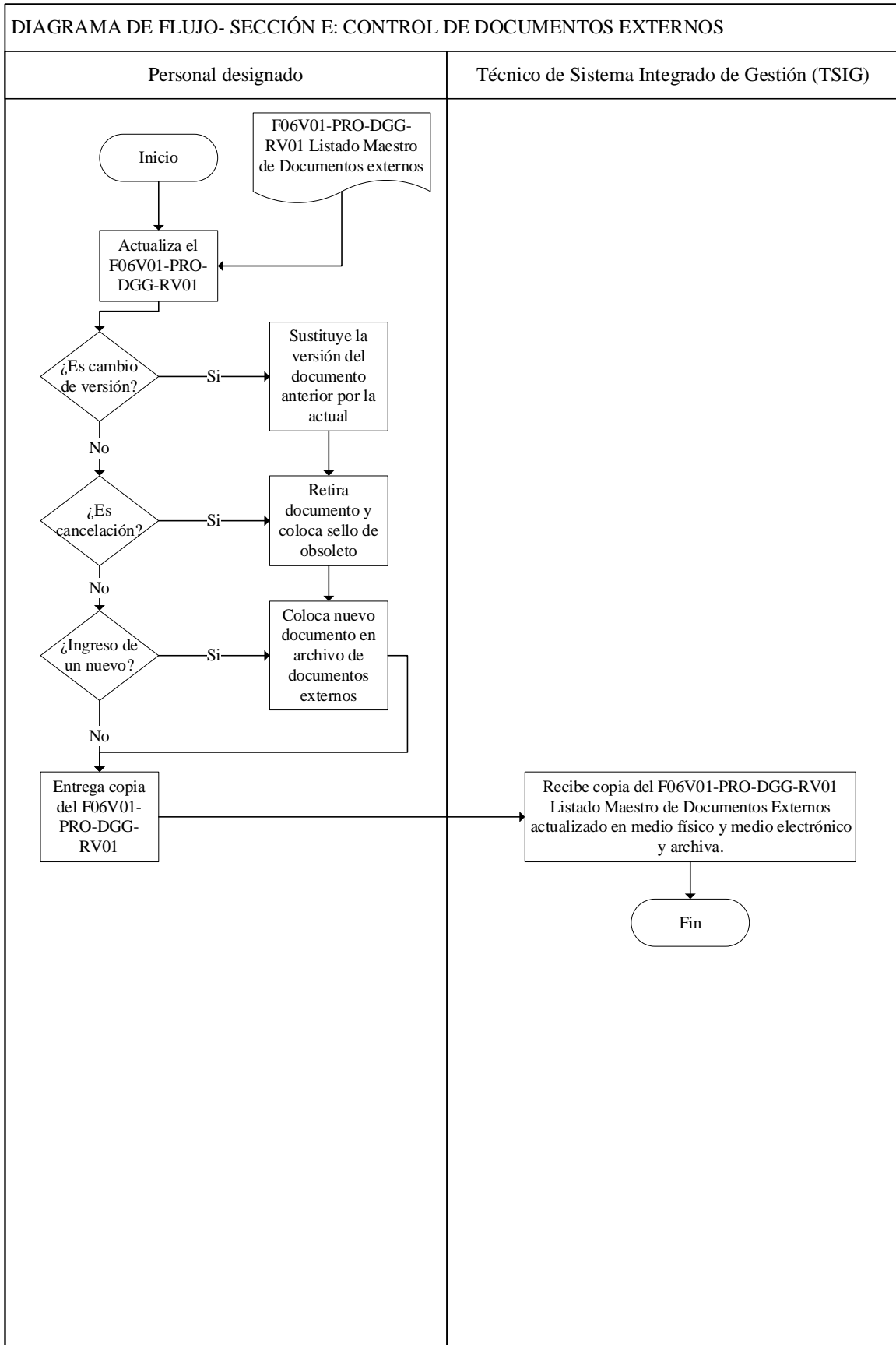




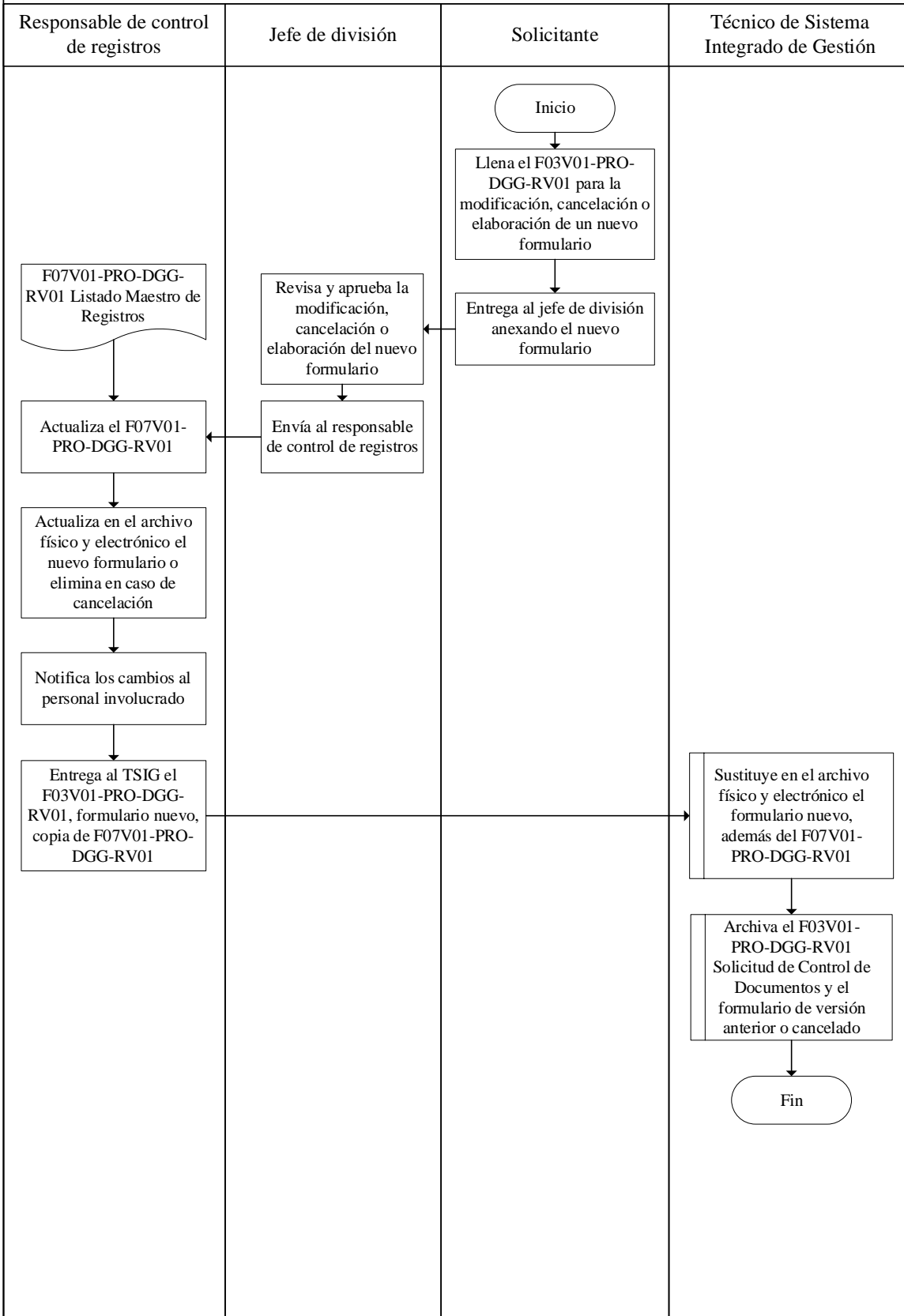
**DIAGRAMA DE FLUJO- SECCIÓN C: CONTROL DE INGRESO DE DOCUMENTOS NUEVOS O MODIFICADOS**









**DIAGRAMA DE FLUJO- SECCIÓN G Y H: CONTROL DE REGISTROS Y CONTROL DE CAMBIOS EN LOS FORMULARIOS**




 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 11 de 28

## B) TABLA EXPLICATIVA


RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	
Responsable de aprobación del documento (Jefe de División)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la planificación para la elaboración del documento en el F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos, designando los responsables de elaboración, revisión y aprobación del nuevo documento y las fechas programadas.</li> </ul>
Responsable de aprobación, responsable de elaboración y revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firman el F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos.</li> </ul>
Responsable de elaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archiva copia de la F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos.</li> <li>Entrega original de la F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archiva original de la F01V01-PRO-DGG-RV01 Planificación de Elaboración de Documentos.</li> <li>Asigna código al documento a elaborar e informa al responsable de la elaboración.</li> </ul>
Responsable de la elaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora el nuevo documento siguiendo los lineamientos para Establecimiento de códigos y encabezados y Redacción de documentos descritos en el MPR-DGG-RV01 Manual de Procedimientos.</li> <li>Firma de elaborado el nuevo documento</li> </ul>
Responsable de revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa el documento elaborado.</li> <li>En caso de que existan observaciones, entrega el documento al responsable de elaboración para que realice las modificaciones correspondientes, ir al paso 5.</li> <li>Firma de revisado el documento elaborado</li> </ul>
Responsable de aprobación del documento (Jefe de División)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa documento. De existir observaciones, entrega el documento al responsable de elaboración para que realice las modificaciones necesarias, ir al paso 5.7.</li> <li>Firma de aprobado el documento revisado.</li> <li>Entrega el documento aprobado al Técnico de Sistema Integrado de Gestión para que revise</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa que el documento aprobado cumpla con los lineamientos para Establecimiento de códigos y encabezados y Redacción de documentos descritos en el MPR-DGG-RV01 Manual de Procedimientos.</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 12 de 28


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el documento nuevo no es conforme, lo devuelve al responsable de la elaboración con observaciones, ir al paso 5.7. De lo contrario, entrega al responsable de la aprobación.</li> </ul>
Responsable de aprobación del documento (Jefe de División)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designa el responsable de difundir el documento aprobado.</li> </ul>
Responsable de difusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da a conocer al personal involucrado el documento aprobado en una reunión, para dejar evidencia de esta actividad, los participantes de la difusión firman el F02V01-PRO-DGG-RV01 Difusión de documentos.</li> <li>• NOTA: Cuando el personal que utilizará el documento está conformado por las personas que elaboran, revisan y aprueban el documento no será necesario llevar a cabo una reunión para dar a conocer el documento, pero si es necesario que completen el F02V01-PRO-DGG-RV01 Difusión de documentos.</li> <li>• Entrega al Técnico de Sistema Integrado de Gestión el F02V01-PRO-DGG-RV01 Difusión de documentos.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>	
Responsable de elaboración y revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisan y modifican el documento cuando surge una necesidad de mejora en el mismo.</li> <li>• Firman el documento modificado de elaborado y revisado.</li> </ul>
Responsable de aprobación del documento (Jefe de División)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa documento. De existir observaciones, entrega el documento a los responsables de la modificación (elaboración y revisión) para que realicen las correcciones necesarias, ir al paso 5.18</li> <li>• Firma de aprobado el documento revisado.</li> <li>• Entrega el documento aprobado al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa que el documento aprobado cumpla con los lineamientos para Establecimiento de códigos y encabezados y Redacción de documentos descritos en el MPR-DGG-RV01 Manual de Procedimientos.</li> <li>• Si el documento modificado no está conforme, lo devuelve con observaciones a los responsables de la modificación (elaboración y revisión) ir al paso 5.18 De lo contrario, entrega a responsable de aprobación.</li> </ul>
Responsable de aprobación (Jefe de División)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da a conocer a los involucrados los cambios realizados al documento, mediante una nota a la cual deberá anexar el F02V01-PRO-DGG-RV01</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 13 de 28


	<p>Difusión de documentos para dejar evidencia de la comunicación o cuando sea necesario mediante una reunión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega F02V01-PRO-DGG-RV01 Difusión de documentos al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
<b>SECCIÓN C: CONTROL DE INGRESO DE DOCUMENTOS NUEVOS O MODIFICADOS</b>	
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archiva el F02V01-PRO-DGG-RV01 Difusión de documentos</li> </ul>
Responsable de elaboración y/o revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llena el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos y entrega al Técnico de Sistema Integrado de Gestión anexando el documento nuevo o modificado.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos y el documento aprobado.</li> <li>Registra fecha de recibido y firma en el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de documentos.</li> <li>Elabora el F04V01-PRO-DGG-RV01 Distribución de documentos donde asigna los responsables de resguardar las copias controladas.</li> </ul>
Responsable de elaboración y/o revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtiene el número de copias controladas del documento nuevo o modificado y entrega al Técnico de Sistema Integrado de Gestión</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe las copias del documento aprobado a distribuir y coloca el sello de COPIA CONTROLADA (Ver anexo 1)</li> <li>Distribuye las copias controladas al personal designado contra firma de recibido en el F04V01-PRO-DGG-RV01 Distribución de documentos</li> <li>5.32 En el caso de documentos modificados, retira de los puntos de uso las copias controladas de los documentos versión anterior las destruye y sustituye por el documento con la nueva versión.</li> <li>NOTA IMPORTANTE: Toda persona responsable de resguardar las copias controladas será encargado de archivarlas de manera ordenada y segura evitando su alteración deterioro y/o extravío.</li> <li>Actualiza el F05V01-PRO-DGG-RV01 Listado Maestro de Documentos Internos.</li> <li>Si hay cambios en los formularios, ver sección H</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 14 de 28


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza si ocurren cambios que puedan afectar a otros documentos del SGC.</li> <li>• Si existen cambios, identificar los documentos y realizar las gestiones para su actualización. De no existir cambios, continuar con el procedimiento.</li> <li>• Archiva la F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos junto con el original de la versión anterior del documento, en caso de que exista.</li> <li>• Archiva el original del documento aprobado en la carpeta de “Procedimientos del SIG”</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archiva F04V01-PRO-DGG-RV01 Distribución de documentos.</li> <li>• Actualiza los documentos que se encuentran en medio electrónico.</li> <li>• NOTA: El Técnico de Sistema Integrado de Gestión será responsable de elaborar respaldo de los documentos del SIG que se encuentren en medio electrónico una vez por semana.</li> </ul>
<b>SECCIÓN D: CANCELACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	
Responsable de elaboración y/o revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llena F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos y entrega a Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y revisa el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos, para la cancelación de un documento.</li> <li>• Registra fecha de recibido y firma en el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos.</li> <li>• Retira los puntos de uso las copias controladas del documento a cancelar y las destruye.</li> <li>• Coloca el sello de OBSOLETO al documento original cancelado.</li> <li>• Archiva en la carpeta de documentos obsoletos del SIG anexando la F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos correspondiente.</li> <li>• Analiza si ocurren cambios que puedan afectar a otros documentos del SIG.</li> <li>• Si existen cambios, identificar los documentos y realizar las gestiones para su actualización. De no existir cambios, finalizar el procedimiento.</li> </ul>
<b>SECCIÓN E: CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 15 de 28

Personal designado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiza el F06V01-PRO-DGG-RV01 Listado Maestro de Documentos Externos en caso de ingreso, cancelación o cambio de versión / edición de un documento de origen externo.</li> <li>• Si es cambio de versión: sustituye la versión del documento anterior por la actual en el archivo de documentos externos.</li> <li>• Si es cancelación: retira el documento a cancelar del archivo de documentos externos y coloca sello de OBSOLETO (Ver anexo 1).</li> <li>• Si es ingreso de un nuevo documento: coloca nuevo documento en el archivo de documentos externos.</li> <li>• Entrega copia del F06V01-PRO-DGG-RV01 Listado Maestro de Documentos Externos actualizando al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• NOTA: El Jefe de División es responsable de mantener la última versión de los documentos externos en el F-SIG 6, relacionados con el Sistema Integrado de Gestión del área.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe copia del F06V01-PRO-DGG-RV01 Listado Maestro de Documentos Externos actualizado en medio físico y en medio electrónico y archiva.</li> </ul>
<b>SECCIÓN F: COPIAS NO CONTROLADAS</b>	
<p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entrega de documentos del Sistema Integrado de Gestión a personas externas será realizada con la aprobación del Jefe de División.</li> <li>• La copia impresa del documento llevará un sello que lo identifica como COPIA NO CONTROLADA y no se tendrá el compromiso de actualizarlo, ver anexo 1.</li> <li>• Los documentos utilizados en auditorías internas no requieren de la autorización de los propietarios del documento, la copia impresa del documento llevará un sello que lo identifica como “COPIA NO CONTROLADA” ver anexo 1.</li> <li>• El personal que sea trasladado de su puesto de trabajo o que renuncie de la institución debe entregar al Técnico de Sistema Integrado de Gestión la documentación del Sistema Integrado de Gestión que tenga bajo su custodia.</li> <li>• Un documento entra en vigencia a partir de la fecha en que sea difundido.</li> </ul>	
<b>SECCIÓN G: CONTROL DE REGISTROS</b>	
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigna a la persona que será responsable del control de Registros</li> </ul>
Responsable de Control de Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora el F07V01-PRO-DGG-RV01 Listado Maestro de Registros completando la siguiente información:</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 16 de 28


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código: se asigna codificación de acuerdo con MPR-DGG-RV01 Manual de Procedimientos</li> <li>• Nombre del documento: se escribe el título del documento</li> <li>• Tiempo de retención: es el tiempo que el registro está disponible para ser consultado.</li> <li>• Lugar de almacenamiento: ubicación exacta donde se almacenan los registros</li> <li>• Original o copia: se coloca una (O) indicando que es registro original o (C) para copia.</li> <li>• Personal que tiene acceso: se coloca el nombre del cargo de la persona autorizada que tiene acceso a la información.</li> <li>• Responsable de archivarlo y hacer respaldo: se coloca el nombre del cargo del responsable de custodiar la información y que realiza las copias de la base de datos que se encuentran en medio electrónico.</li> <li>• Disposición: se hace referencia al destino final del registro, cuando se cumple el tiempo de retención.</li> <li>• Frecuencia de respaldo: periodicidad con la cual se realizan las copias de la base de datos que se encuentran en medio electrónico.</li> <li>• Fecha de vigencia / versión: es la fecha de aprobación y el número de versión del registro.</li> <li>• Documentos relacionados: se coloca el código del documento con el cual el registro está relacionado.</li> <li>• Verifica periódicamente que los registros se almacenen en el lugar establecido, se realicen los respaldos en el tiempo establecido, se utilicen los formularios vigentes y que se encuentren disponibles en los puntos de uso.</li> </ul>
<b>SECCIÓN H: CONTROL DE CAMBIOS EN LOS FORMULARIOS</b>	
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llena el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos, donde solicita la modificación, cancelación o elaboración de un nuevo formulario y realiza una breve justificación.</li> <li>• Entrega al Jefe de División anexando el nuevo formulario.</li> </ul>
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa y aprueba la modificación, cancelación o elaboración del nuevo formulario en el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos.</li> </ul>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 17 de 28

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envía al responsable del Control de Registros anexando el nuevo formulario.</li> </ul>
Responsable del Control de Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualiza el F07V01-PRO-DGG-RV01 Listado Maestro de Control de Registros.</li> <li>Actualiza en el archivo físico y electrónico el nuevo formulario o elimina en caso de cancelación.</li> <li>Notifica los cambios del formulario al personal involucrado y asegurarse que se utilice desde la fecha de aprobación.</li> <li>Entrega al Técnico de Sistema Integrado de Gestión el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos, formulario nuevo, copia de F07V01-PRO-DGG-RV01 Listado Maestro de Control de Registros.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustituye en el archivo físico y electrónico el formulario nuevo, además del F07V01-PRO-DGG-RV01 Listado Maestro de Control de Registros.</li> <li>Archiva el F03V01-PRO-DGG-RV01 Solicitud de Control de Documentos y el formulario de versión anterior o cancelada.</li> </ul>
<p><b>NOTA: ACTUALIZACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El llenado de los registros deber ser legible, especialmente si se llenan manuscrito.</li> <li>De producirse un error en los registros, no se puede borrar el dato errado, sino que se tachará el mismo de forma que quede legible, y se validará el cambio por medio de la firma de quien realiza la corrección del registro al lado del error corregido con su correspondiente fecha.</li> <li>Los responsables de archivar los registros, deben mantenerlos en condiciones apropiadas de conservación y de fácil acceso en el tiempo definido.</li> <li>Cuando el cliente lo requiera, solicitará al Jefe de área, el acceso a los registros referentes a los servicios que se le han prestado en caso de existir un problema, conservando la confidencialidad de terceros.</li> </ul>	

## 6. DEFINICIONES

- 6.1 Copia controlada:** Copia sobre la cual el Depto. De Sistema Integrado de Gestión, debe tener control de su actualización, es numerada y sustituye a la anterior versión.
- 6.2 Copia no controlada:** Copia sobre la cual, el Depto. De Sistema Integrado de Gestión no tiene el compromiso de actualizar.
- 6.3 Documento:** Información que poseen significado y su medio de soporte.
- 6.4 Documento externo:** Documento que a pesar de no haber sido elaborado según lo establecido en el presente documento sirve de guía y consulta para la ejecución de ciertas actividades y que por lo tanto debe ser controlado.
- 6.5 Instrucción de trabajo:** Documento que proporciona información sobre como efectuar las actividades.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 18 de 28

**6.6 Manual de Sistema Integrado de Gestión:** Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión de una organización.

**6.7 Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**6.8 Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**6.9 SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Responsable de elaboración:** Es responsable de modificar, elaborar, revisar, cancelar un documento, designa las personas que deberán contar con una copia controlada del documento, solicita firmas de los responsables del documento saca copias del documento y difunde los documentos al personal involucrado.

**7.2 Responsable de revisión:** Es responsable de participar en la revisión de los documentos elaborados.

**7.3 Responsable de aprobación:** Es el responsable de autorizar los documentos elaborados y revisados.

**7.4 Técnico de Sistema Integrado de Gestión:** Es el encargado de la custodia y control de los documentos. Tendrá los documentos originales (medio físico y medio electrónico) en sus últimas versiones y archivados de manera confidencial.


**7.5 Personal designado:** Todo empleado que tenga a cargo el archivo y la actualización, de documentos externos del Sistema Integrado de Gestión.

**7.6 Jefe de Área:** Designa al Responsable de Control de Registros y aprueba los cambios realizados a los formularios.

**7.7 Responsable de control de registros:** Encargado de llevar el control de los registros del área asignada, verifica periódicamente que los registros se almacenen en el lugar establecido, se realicen los respaldos en el tiempo definido y se utilicen los formularios vigentes, así como que se encuentren disponibles en los puntos de uso.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV01	Planificación de Elaboración de Documentos	3 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
F02V01-PRO-DGG-RV01	Difusión de Documentos					
F03V01-PRO-	Solicitud de Control de Documentos					

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 19 de 28

DGG-RV01						
F04V01-PRO-DGG-RV01	Distribución de Documentos					
F05V01-PRO-DGG-RV01	Listado Maestro de Documentos Internos	Siempre				-
F06V01-PRO-DGG-RV01	Listado Maestro de Documentos Externos					-
F07V01-PRO-DGG-RV01	Listado Maestro de Registros					-

## 9. BIBLIOGRAFÍA

N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

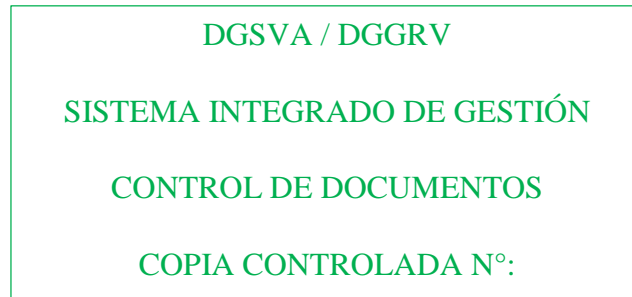
- Anexo 1** Sellos autorizados dentro del Sistema Integrado de Gestión
- Anexo 2** Formato para la Planificación de Elaboración de Documentos
- Anexo 3** Formato para la Difusión de Documentos
- Anexo 4** Formato para la Solicitud de Control de Documentos
- Anexo 5** Formato para la Distribución de Documentos
- Anexo 6** Formato para el Listado Maestro de Documentos Internos
- Anexo 7** Formato para el Listado Maestro de Documentos Externos
- Anexo 8** Formato para el Listado Maestro de Registros

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 20 de 28

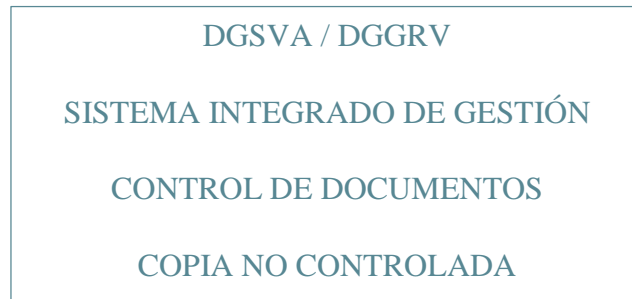
## ANEXO 1

### SELLOS AUTORIZADOS DENTRO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

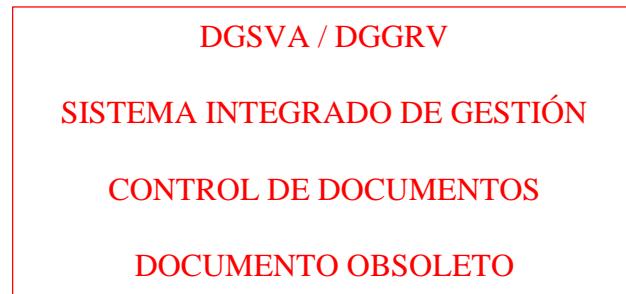
a) COPIA CONTROLADA (sello color verde):



b) COPIA NO CONTROLADA (sello color azul):



c) DOCUMENTO OBSOLETO (sello color rojo):




 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 21 de 28


**ANEXO 2  
FORMATO PARA LA PLANIFICACIÓN DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS**

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR						
DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA/ DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA DEPARTAMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						
PLANIFICACIÓN DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DIVISIÓN: _____ UNIDAD: _____ PROCESO: _____						
						FECHA: _____
N°	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE			FECHA DE FINALIZACIÓN
			ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	
F01V01-PRO-DGG-RV01						



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV01-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 23 de 28

**ANEXO 4**  
**FORMATO PARA LA SOLICITUD DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA			MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA		
DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA/ DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA DEPARTAMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
Dirigido a:			Fecha y firma de Recibido:		
Solicitado por:			Fecha:		
			Vo.Bo:		
Modificación:		Elaboración:		Cancelación:	
Proceso:					
Nombre del documento:			Código:		
Versión anterior:			Versión actual:		
CAMBIADO DE:					
CAMBIADO A:					
Responsable de difundir el documento:					
F03V01-PRO-DGG-RV01					









Apéndice 16. Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


**ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV02-01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 11

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
6. DEFINICIONES	7
7. RESPONSABILIDADES	7
8. REGISTROS	8
9. BIBLIOGRAFÍA	8
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	8
11. ANEXOS	9

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV02-01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 11

## 1. OBJETIVO

Identificar, analizar las causas y eliminar no conformidades mediante el establecimiento e implementación de acciones correctivas o preventivas que permitan la solución del problema así también prevenir su ocurrencia.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las No Conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la DGG/RV y que sean detectadas en las siguientes fuentes:

- a. Auditorías de Sistema Integrado de Gestión,
- b. Medición de la satisfacción del cliente,
- c. Producto no conforme,
- d. Reclamos de los clientes,
- e. Revisión por la Dirección.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1 ISO, ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, 2015
- 3.2 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015
- 3.3 ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

N/A

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las quejas y sugerencias se reciben de dos formas:

- Vía telefónica, fax, correo electrónico o personal.
- Mediante formulario

### A) DIAGRAMA DE FLUJO

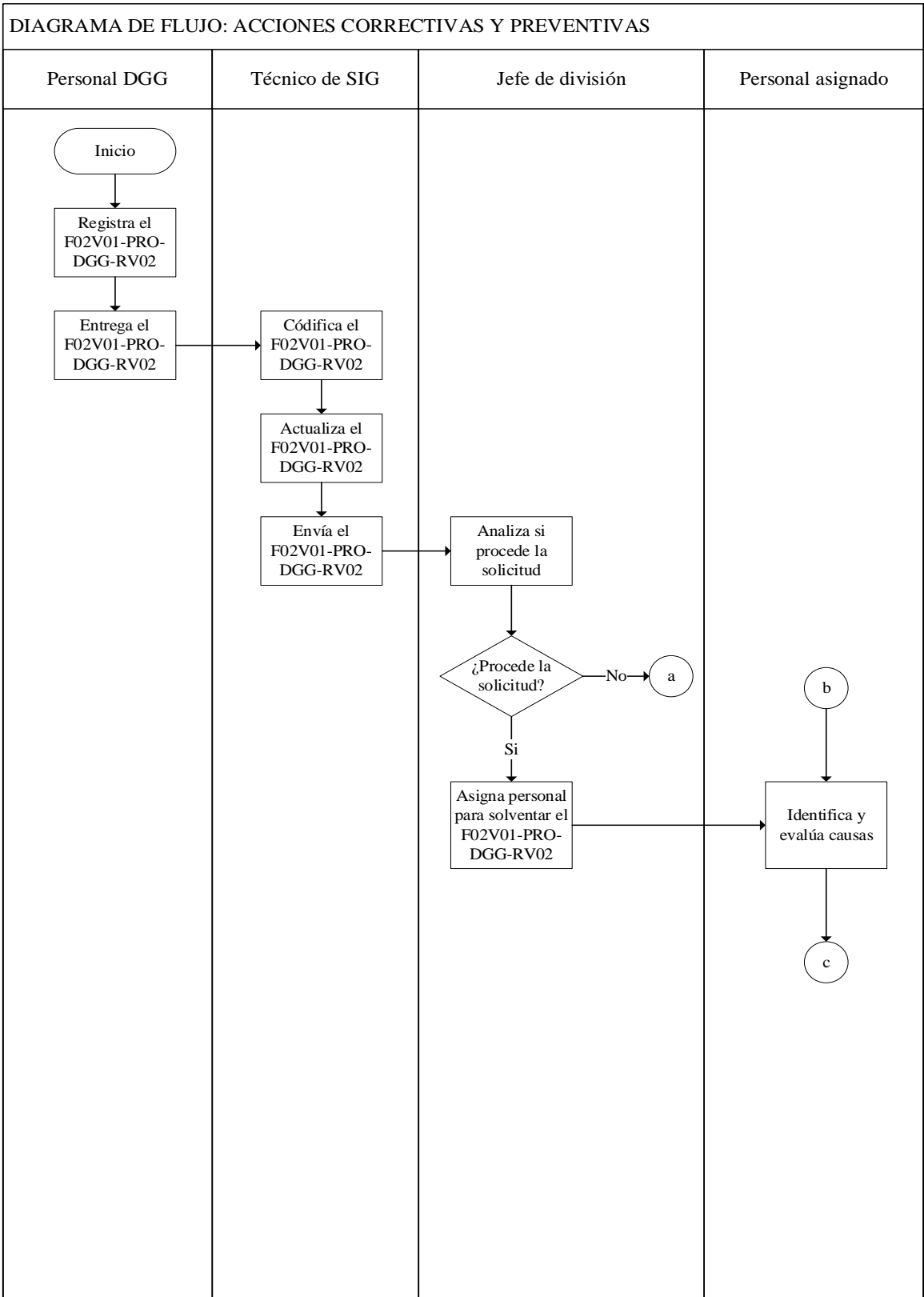
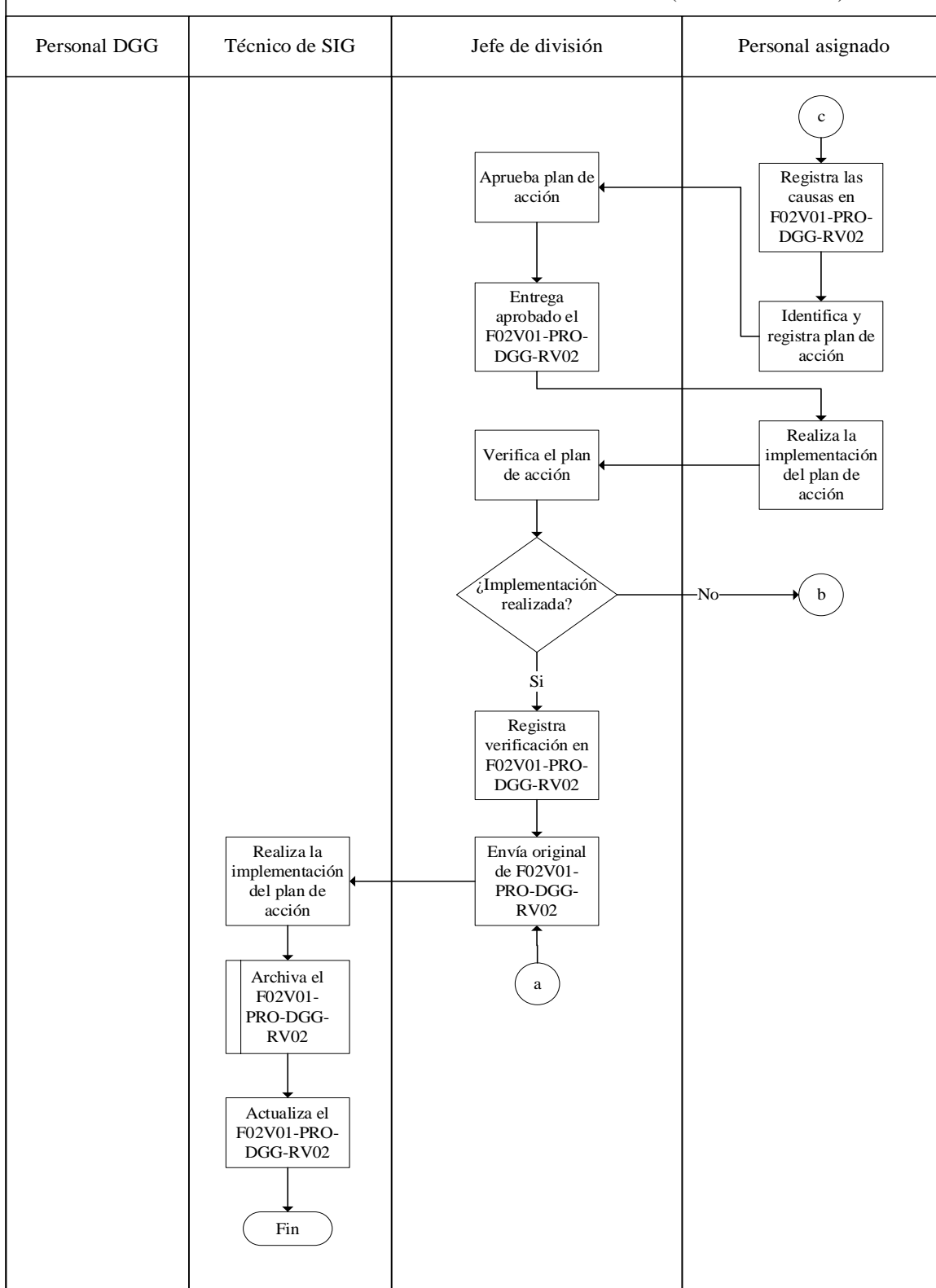






DIAGRAMA DE FLUJO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (CONTINUACIÓN)



 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV02-01
	ACCIONES CORRECCTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 11

B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA /PREVENTIVA</b>	
Personal de la DGG / RV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra el F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva.</li> <li>• Entrega el F02V01-PRO-DGG-RV02 al Técnico de Gestión de Calidad</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coloca el código en el F02V01-PRO-DGG-RV02</li> <li>• Nota: El código estará compuesto por NN CC-AA, en donde NN hace referencia a AC (Acción correctiva) o AP (Acción Preventiva), CC es un correlativo y AA es el año. Ej.: AC 01-10</li> <li>• Actualiza el F01V01-PRO-DGG-RV02 Control de Solicitudes de Acciones Correctivas o Preventivas.</li> <li>• Envía F02V01-PRO-DGG-RV02 al Jefe del área para identificar las causas y asignar el personal.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: ANALISIS DE CAUSA</b>	
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza si procede la solicitud.</li> <li>• Si procede continua con 5.7.</li> <li>• Si no procede, registrar el por qué en el F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva, y continuar en 5.16.</li> <li>• Asigna a la persona responsable de solventar el F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva.</li> </ul>
Personal Asignado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica y evalúa las causas por las que se generó la no conformidad.</li> <li>• Registra dichas causas en F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva.</li> <li>• Identifica y registra en F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva el plan de acción a ejecutar para dar solución a la no conformidad.</li> </ul>
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprueba el plan de acción registrando el en F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva la información correspondiente.</li> <li>• Entrega al personal responsable para ejecución de plan de acción.</li> </ul>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV02-01
	ACCIONES CORRECCTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 11

Personal asignado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la implementación del plan de acción según como se registra en el F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva.</li> <li>Nota: Se debe asegurar que el plan de acción garantice que la no conformidad no ocurra nuevamente.</li> </ul>
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica que el plan de acción se ha ejecutado y que la no conformidad se ha superado.</li> <li>Si la implementación se ha realizado satisfactoriamente ir al 5.15.</li> <li>Si no ir al 5.8.</li> <li>Nota: La verificación debe realizarse a más tardar 15 días después de la fecha propuesta de implementación.</li> <li>Registra en el F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva que se ha realizado la verificación.</li> <li>Envía original de F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva al Técnico de Gestión de Calidad.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registra en F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva la fecha de recepción del formulario.</li> <li>Archiva el F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva</li> <li>Actualiza el F01V01-PRO-DGG-RV02 Control de Solicitudes de Acciones Correctivas o Preventivas.</li> </ul>


## 6. DEFINICIONES

**6.1 Acción correctiva:** es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

**6.2 Acción preventiva:** a acción que se lleva a cabo para eliminar o mitigar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial que no sea deseable.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Personal del DGG / RV:** Analiza las causas de la no conformidad asignada y lleva el plan de acción de la solicitud de acciones correctivas y preventivas.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV02-01
	ACCIONES CORRECCTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 11

**7.2 Técnico de Sistema Integrado de Gestión:** Codifica y archiva la solicitud de acciones correctivas o preventivas además de actualizar el control de solicitudes de acciones correctivas o preventivas.

**7.3 Jefe de División:** Analiza si procede la solicitud y aprueba los planes de acción.

## 8. REGISTROS


Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV02	Control de Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Preventivas	Siempre	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	---
F02V01-PRO-DGG-RV02	Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva	3 años				Dstrucción

## 9. BIBLIOGRAFÍA

N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV02-01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 11

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Formato para Control de Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Preventivas
<b>Anexo 2</b>	Formato de Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas

### ANEXO 1

## FORMATO PARA CONTROL DE SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS




MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
 DIRECCION GENERAL DE GANADERIA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION


#### SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

Solicitud para: <input type="checkbox"/> Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <b>No</b> _____		Nombre de quien detecta: Fecha: / / Identificada en: <input type="checkbox"/> Auditoría <input type="checkbox"/> Quejas <input type="checkbox"/> Producto/servicio no conformes <input type="checkbox"/> Otros _____	
<b>DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>			
<b>ANÁLISIS DE CAUSA</b>			
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>			
Acción	Responsable (nombre y firma)	Fecha	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
Aprobación:		Nombre y Firma	/ / Fecha
<b>Verificación del Plan de acción</b>			
Responsable: _____		Firma _____	Fecha: / / _____
<b>Exclusivo Sistema Integrado de Gestión</b>			
Recibido Técnico de Sistema Integrado de Gestión:		_____	_____
/ /		(Nombre y Firma)	Fecha

F01V01-PRO-DGG-RV02

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV02-01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 10 de 11

**ANEXO 2**  
**FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS**

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA / DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA  SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  CONTROL DE SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS						
Solicitud	Tipo AC / AP	Área	Causa	Fecha de Solicitud	Estatus*	Fecha de cierre	Observaciones
F02V01-PRO-DGG-RV02					*Estatus: Cerrada, Implementación o Activa		

Apéndice 17. Procedimiento Control de Servicio No Conforme



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO9001:2015 NTS ISO 45001:2018


**CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV03-01
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 10

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	8
7. RESPONSABILIDADES	8
8. REGISTROS	8
9. BIBLIOGRAFÍA	8
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	8
11. ANEXOS	9

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV03-01
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 10

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar, controlar y prevenir la entrega no intencionada, al cliente, de productos o servicios que no cumplan con sus requisitos, y analizar la naturaleza de la no conformidad para dar un tratamiento al producto o servicio no conforme.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos lo productos o servicios que se identifiquen como no conformes con los requisitos establecidos en los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la DGG.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1 ISO, ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, 2015
- 3.2 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015
- 3.3 ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

N/A

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las quejas y sugerencias se reciben de dos formas:

- Vía telefónica, fax, correo electrónico o personal.
- Mediante formulario

A) DIAGRAMA DE FLUJO

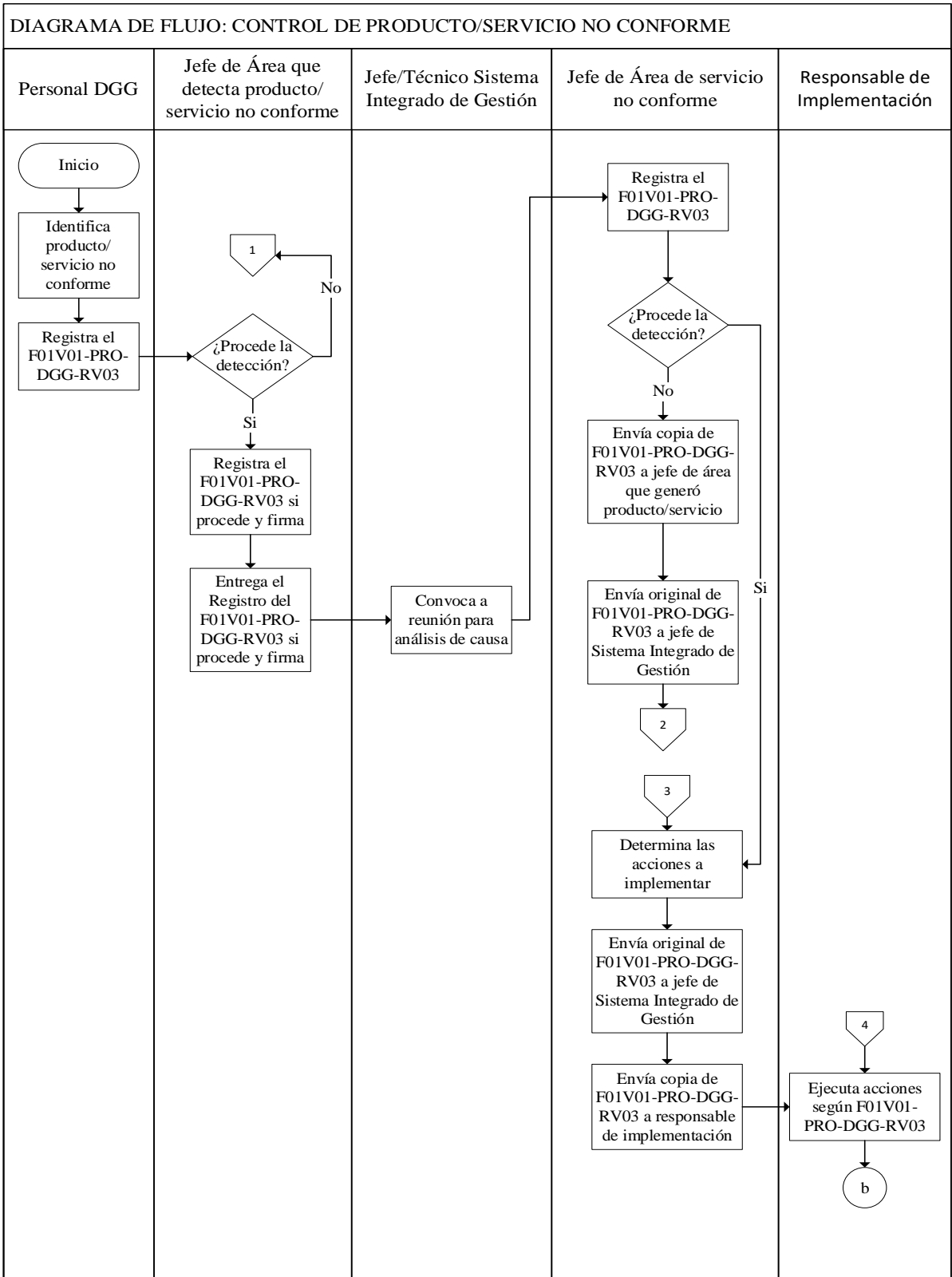
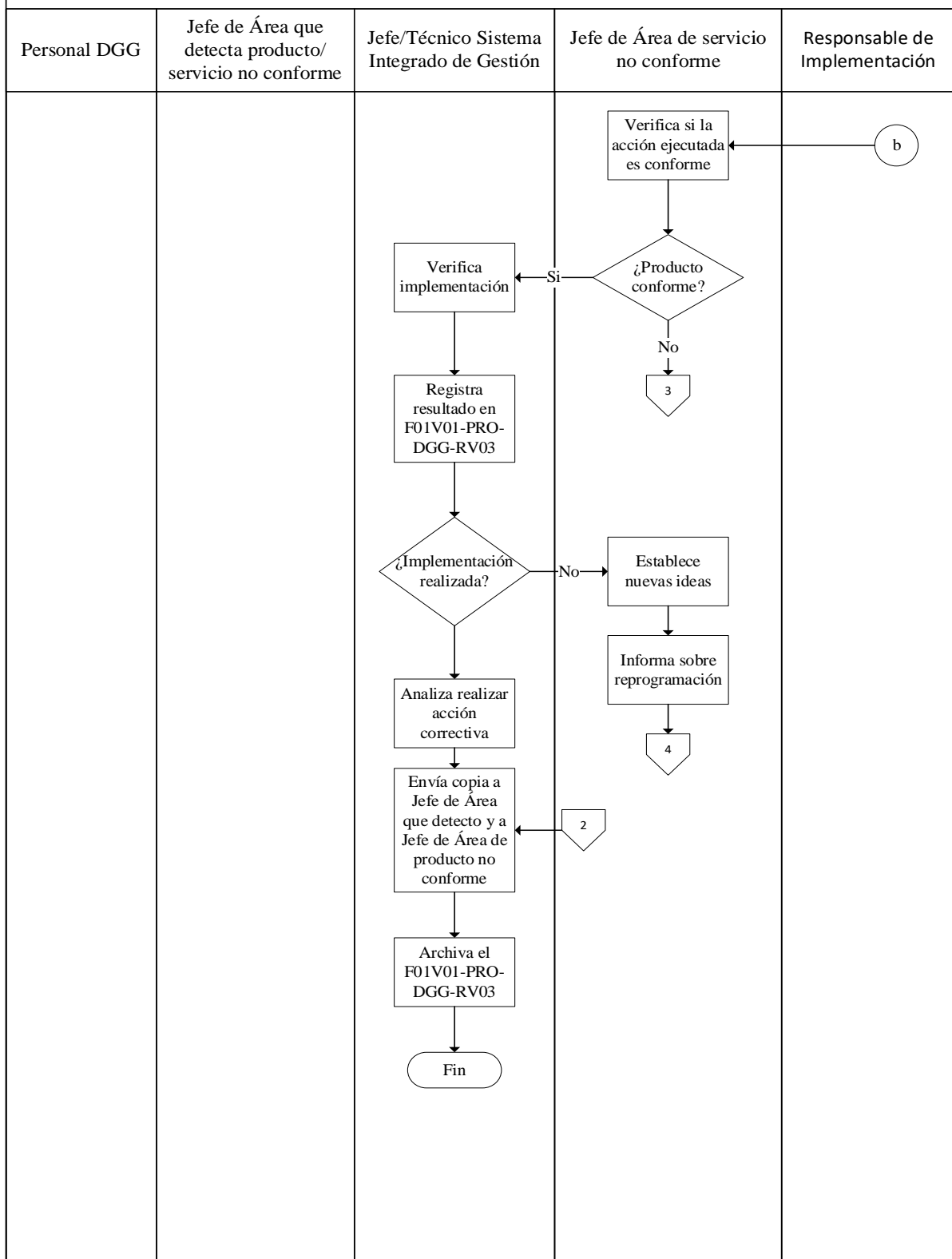






DIAGRAMA DE FLUJO: CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME (CONTINUACIÓN)




 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV03-01
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 10

B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: DETECCIÓN DE UN PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>	
Personal de la DGG / RV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica el producto o servicio no conforme.</li> <li>• Informa al Jefe del Área que detecta del producto/servicio no conforme en el F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme.</li> </ul>
Jefe del Área que detecta del producto/servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra en el F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme si procede y firma.</li> <li>• Si procede la detección, continúa con la Sección B.</li> <li>• Si no procede la detección, da a conocer las razones al personal de la DGG que realizó la detección, fin del procedimiento.</li> <li>• Entrega F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio no conforme a Jefe de Gestión de Calidad/Técnico de Gestión de calidad.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: ANÁLISIS DE CAUSA DE UN PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>	
Jefe de Sistema Integrado de Gestión /Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convoca a las personas involucradas para analizar las causas que generaron el F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio no conforme.</li> </ul>
Jefe del Área generadora del producto/servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra en F-DGC 22 Control de Producto/Servicio No conforme si procede y firma.</li> <li>• Si procede la detección, entregar a personal de DGG</li> <li>• Si NO procede la detección, continúa con el paso 5.7.</li> <li>• Envía copia F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme al Jefe del Área que detecta el producto/servicio no conforme donde justifica las razones por las cuales no procede la detección, fin del procedimiento.</li> <li>• Envía original F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme al Jefe de Gestión de Calidad/Técnico de Gestión de Calidad.</li> <li>• Determina las acciones a tomar, responsable y fecha de implementación en F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme.</li> <li>• Envía original del F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme al Jefe</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV03-01
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 10

	<p>de Gestión de Calidad/Técnico de Gestión de Calidad para su control.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía copia de F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme e informa al responsable de la implementación las acciones inmediatas a realizar.</li> </ul>
Responsable de la implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecuta las acciones inmediatas establecidas en el F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme.</li> </ul>
Jefe del Área generadora del producto/servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica si el producto o servicio es conforme con los requisitos establecidos.</li> <li>• Si el producto NO es conforme, entregar al Jefe del SIG</li> <li>• Si el producto es conforme, continuar con el proceso</li> </ul>
Jefe de Sistema Integrado de Gestión /Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica la implementación de las acciones inmediatas.</li> <li>• Registra resultado de la verificación en el F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme.</li> <li>• En caso de que las acciones inmediatas han sido implementadas, continúa con la verificación.</li> <li>• En caso de que las acciones inmediatas NO han sido implementadas, continúa con notificar al Jefe del SIG.</li> <li>• Analiza si es necesario realizar una acción correctiva.</li> <li>• Si se realiza una acción correctiva se registra en el F01V01-PRO-DGG-RV03 y proceder según PRO-DGG-RV02-01 Acciones Correctivas y Preventivas.</li> <li>• Si no es necesario, continúa con el proceso.</li> </ul>
Jefe del Área generadora del producto/servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza la causa del incumplimiento a las acciones establecidas y establece las nuevas fechas de compromiso para el cumplimiento de las acciones y en su caso determina nuevas acciones en caso de ser necesario, con el responsable de la implementación.</li> <li>• Informa sobre la reprogramación al Jefe de Sistema Integrado de Gestión /Técnico de Sistema Integrado de Gestión</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía copia al Jefe del área que detecta el producto/servicio no conforme y al Jefe que generó el producto/servicio no conforme.</li> <li>• Archiva F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme.</li> </ul>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV03-01
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 10

## 6. DEFINICIONES

**6.1 Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

**6.2 No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**6.3 Producto:** es el resultado de un proceso. Existen 4 categorías genéricas de productos:

Servicios (por ejemplo, transporte)

Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario)

Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor)

Materiales procesados (por ejemplo, lubricantes)

**6.4 Producto No Conforme:** producto y/o servicio que no cumple con los requisitos establecidos.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Personal del DGG / RV:** Identifica el producto / servicio no conforme e informa al Jefe del área / división

**7.2 Jefe / Técnico de Sistema Integrado de Gestión:** Convoca a las personas involucradas para analizar las causas, verifica la implementación del plan de acción.

**7.3 Jefe de División:** Registra el producto / servicio no conforme y entrega al Jefe de Sistema Integrado de Gestión / Técnico de Sistema Integrado de Gestión y determina las acciones a ejecutar para eliminar la causa del producto / servicio no conforme.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV03	Control de Producto/Servicio No Conforme	2 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción

## 9. BIBLIOGRAFÍA


N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Control de servicio no conforme
----------------	---------------------------------

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV03-01
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 10

**ANEXO 1**  
**CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
DIRECCION GENERAL DE GANADERIA / DIVISION DE  
REGISTRO VETERINARIO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

**CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME**

	Área que detecta:	
	Área que genera:	
<b>AREA QUE DETECTA</b>	Personal que detecta (nombre y firma):	
	Descripción del producto/servicio no conforme:	
	Fecha de detección:	
	Jefe de Área (nombre y firma):	Procede: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
	Observaciones:	
<b>AREA QUE GENERA</b>	Jefe de Área (nombre y firma):	Procede: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
	Observaciones:	
	ACCIONES INMEDIATAS A IMPLEMENTAR	
	Responsable de implementar (nombre y firma):	
	Fecha de implementación: / /	
<b>DEPTO. GESTIÓN</b>	Jefe de Sistema Integrado de Gestión (nombre y firma):	Fecha: / /
	Verificación de las acciones implementadas	
	Genera acción correctiva: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	AC No.: _____

Apéndice 18. Procedimiento de Gestión de Quejas.



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO9001:2015 NTS ISO 45001:2018


## GESTIÓN DE QUEJAS

AUTORIZACIONES REQUERIDAS				
	NOMBRE	PUESTO	FECHA	FIRMA
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV04-01
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 12

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	3
7. RESPONSABILIDADES	7
8. REGISTROS	7
9. BIBLIOGRAFÍA	7
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	7
11. ANEXOS	8

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV04-01
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 12

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la gestión de quejas y sugerencias presentadas por los clientes de la Dirección General de Ganadería / División de Registro Veterinario, con el fin de dar a éstas la atención y solución adecuada para proporcionar un mejor servicio.

## 2. ALCANCE

Es de aplicación a todos los supuestos de quejas y sugerencias de mejora, que signifiquen para el cliente una situación de insatisfacción de los servicios brindados en la DGG/RV.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1 ISO, ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, 2015
- 3.2 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015

## 4. ASPECTOS GENERALES

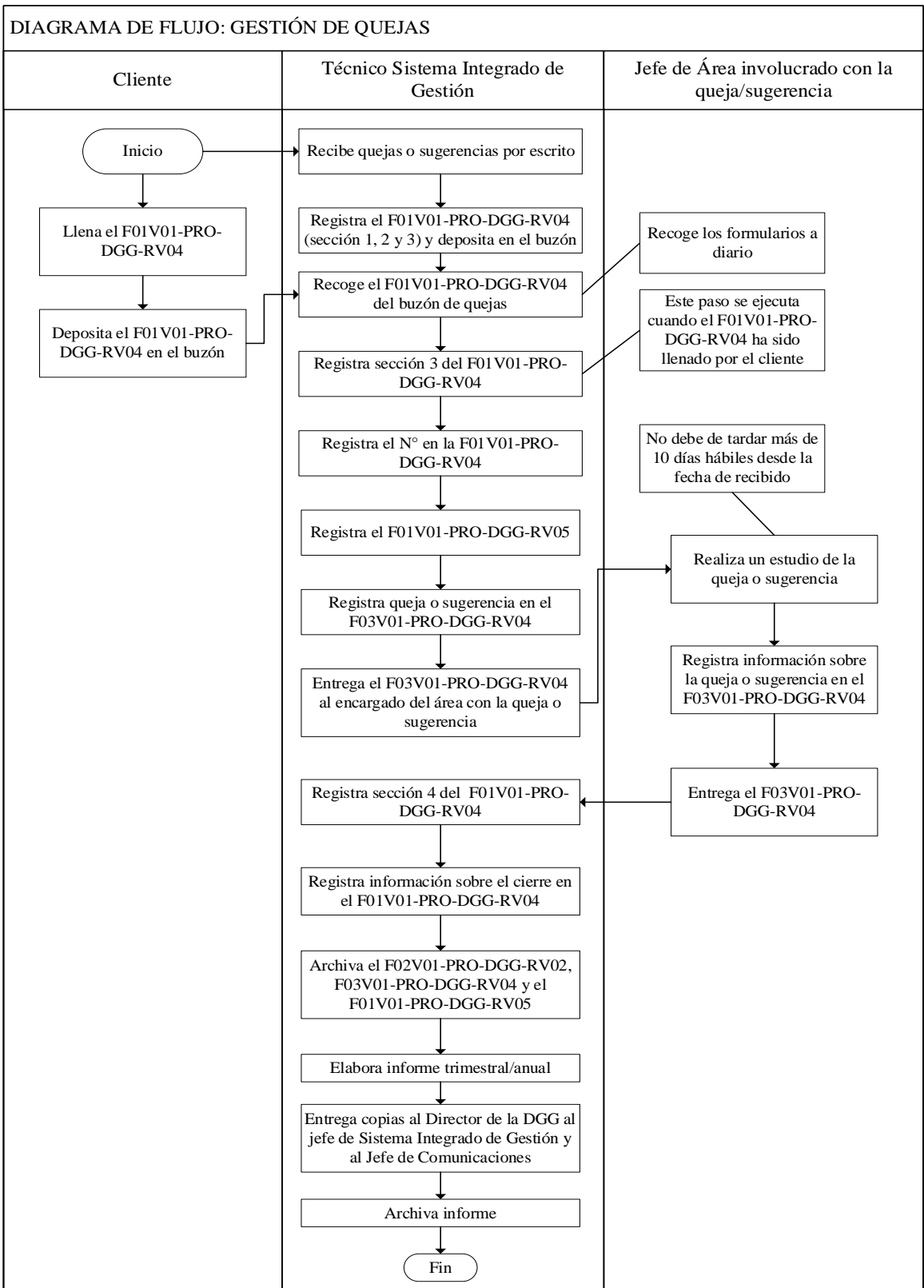
- 4.1 Confidencialidad: La información personal de un reclamante no se divulgará sin el consentimiento expreso del reclamante.
- 4.2 Accesibilidad: El procedimiento de Gestión de Quejas deberá ser accesible a los reclamantes.
- 4.3 Prontitud: Las quejas deberán ser tratadas en el menor tiempo posible e informar al cliente o reclamante.
- 4.4 Queja: Insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos, servicios o el mismo proceso de manejo de quejas, en donde se espera una respuesta o resolución que sea explícita o implícita.
- 4.5 Medios de servicio al cliente:
  - Tel.: 2202-0843 (Depto. Sistemas Integrados de Gestión) ó 2202-0857 (Depto. de Comunicaciones)
  - Buzón de quejas y sugerencias instalado en las oficinas de la DGG Matazano.
  - Correo electrónico: calidad.dgg@gmail.com
- 4.6 Puntos de recepción:
  - Buzones ubicados en la DGG
  - Departamento de Comunicaciones - DGG
  - Departamento de Gestión de Calidad – DGG


## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las quejas y sugerencias se reciben de dos formas:

- Vía telefónica, fax, correo electrónico o personal.
- Mediante formulario


### A) DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV04-01
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 12

B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: QUEJAS Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DE FORMULARIO</b>	
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llena F01V01-PRO-DGG-RV04-01 Recepción de quejas y sugerencias</li> <li>• Deposita el F01V01-PRO-DGG-RV04-01 en el buzón de quejas y sugerencias respectivo. Ir a la sección 3.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: QUEJAS Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DE MEDIO ESCRITO O TELEFÓNICO</b>	
Técnico de Sistema Integrado de Gestión /Personal del Departamento de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe las quejas o sugerencias mediante carta, teléfono, fax o correo electrónico.</li> <li>• Registra sección 1, 2 y 3 del F01V01-PRO-DGG-RV04-01, si el Cliente presenta un documento anexarlo al F01V01-PRO-DGG-RV04-01 y depositarlo en el buzón de quejas o sugerencias.</li> </ul>
<b>SECCIÓN C: SOLUCIÓN DE QUEJA</b>	
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoge a diario las quejas que se encuentran en los Buzones de quejas y sugerencia.</li> <li>• Registra la sección 3 del F01V01-PRO-DGG-RV04-01 cuando el cliente ha llenado dicho formulario.</li> <li>• Coloca el No en el F01V01-PRO-DGG-RV04-01 (el No está compuesto por un correlativo + “-” + año, cada año se inicia en uno) por ejemplo: N° 01-10.</li> <li>• Registra las quejas y sugerencias en F02V01-PRO-DGG-RV04-01 Control de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Registra información sobre queja/sugerencia recibida en el formulario F03V01-PRO-DGG-RV04-01 Análisis de quejas y sugerencias</li> <li>• Observación: El N° debe de ser el mismo para F03V01-PRO-DGG-RV04-01 y el F01V01-PRO-DGG-RV04-01.</li> <li>• Entrega, mediante nota, el F03V01-PRO-DGG-RV04-01 al encargado del Área relacionada con la queja/sugerencia.</li> </ul>
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza el estudio de la queja o sugerencia, recabando la información necesaria, debe solventar la queja con prontitud (no debe tardar más de diez días hábiles a partir de la fecha de recibido).</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV04-01
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 12


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ser necesario ejecuta PRO-DGG-RV03-01 Control de producto/servicio no conforme o PRO-DGG-RV02-01 Acciones correctivas y preventivas.</li> <li>• Observación: Dependiendo de la factibilidad de la sugerencia esta es implantada o no.</li> <li>• Registra información sobre solución de queja o sugerencia en el F03V01-PRO-DGG-RV04-01.</li> <li>• Entrega F03V01-PRO-DGG-RV04-01 al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra en la sección 4 del F01V01-PRO-DGG-RV04-01 la fecha de solución de la queja/sugerencia.</li> <li>• Comunica al cliente resolución de su queja y registra en sección 4 del F01V01-PRO-DGG-RV04-01.</li> </ul>
<b>SECCIÓN D: SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra información sobre el cierre de la queja en sección 4 del F01V01-PRO-DGG-RV04-01.</li> <li>• Archiva F01V01-PRO-DGG-RV04-01 Recepción de quejas y sugerencias, F03V01-PRO-DGG-RV04-01 Análisis de quejas y sugerencias, F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción correctiva o preventiva (si aplica) y actualiza F02V01-PRO-DGG-RV04-01.</li> <li>• Elabora informe, trimestral y anual, sobre las quejas o sugerencias clasificadas de acuerdo al estado en que se encuentren. Ver Anexo 1. Informe de quejas</li> <li>• Entrega copia al Director de la DGG, al Jefe de Sistema Integrado de Gestión y al Jefe de Comunicaciones.</li> <li>• Archiva informe.</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES

**6.1 Queja:** Manifestación que efectúa un usuario que no se encuentra relacionada a los productos y/o servicios prestados sino a temas de atención al cliente.

**6.2 Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la institución cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

**6.3 Gestión de quejas:** Describe cuál es la reacción de una institución ante las quejas de sus clientes. Las críticas deben ser evaluadas de forma sistemática y ordenadas para luego aprovecharlas constructivamente. El motivo de la queja debe ser corregido de cara al cliente. El objetivo de la gestión de quejas es reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV04-01
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 12

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Personal del Departamento de Comunicaciones:** Recibir las quejas o sugerencias en los diferentes medios y registrarlos en los correspondientes formularios.

**7.2 Técnico de Sistema Integrado de Gestión:** Registra la queja / sugerencia con su respectivo correlativo en los formularios, entrega al jefe del área, da el seguimiento a la solución de la queja y elabora el informe periódico.

**7.3 Jefe de Área:** Realiza el estudio necesario para solventar la queja o ejecutar la sugerencia.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV04-01	Recepción de Quejas y Sugerencias	3 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
F02V01-PRO-DGG-RV04-01	Control de Quejas y Sugerencias					
F03V01-PRO-DGG-RV04-01	Análisis de quejas y sugerencias					

## 9. BIBLIOGRAFÍA

N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Informe de quejas
<b>Anexo 2</b>	Formato para Recepción de Quejas y Sugerencias
<b>Anexo 3</b>	Formato para Control de Quejas y Sugerencias
<b>Anexo 4</b>	Formato para Análisis de Quejas y Sugerencias

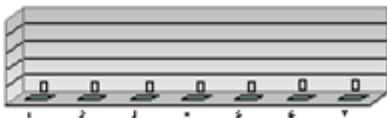
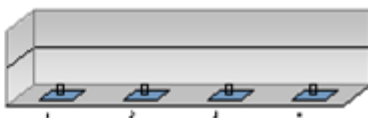
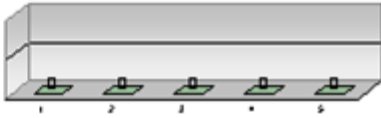
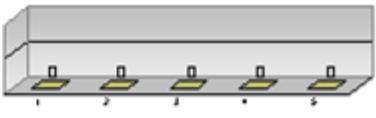
### ANEXO 1 INFORME DE QUEJAS



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA


MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
DIRECCIÓN GENERAL GANADERÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
INFORME DE QUEJAS DEL [FECHA] AL [FECHA]

Número de quejas/sugerencias evaluadas:

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e0f7fa;"> <th>No</th> <th>Tipo de queja</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Calidad de Atención</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>2</td><td>Retraso en la entrega de documentación</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>3</td><td>Retraso en la prestación del servicio</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>4</td><td>Precio o Tarifas</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>5</td><td>Cargos Injustificados</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>6</td><td>Servicio no conforme a lo solicitado</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>7</td><td>Otros</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	No	Tipo de queja	Cantidad	1	Calidad de Atención	0	2	Retraso en la entrega de documentación	0	3	Retraso en la prestación del servicio	0	4	Precio o Tarifas	0	5	Cargos Injustificados	0	6	Servicio no conforme a lo solicitado	0	7	Otros	0	<div style="text-align: center;"> <p>TIPO DE QUEJA</p>  </div>
No	Tipo de queja	Cantidad																							
1	Calidad de Atención	0																							
2	Retraso en la entrega de documentación	0																							
3	Retraso en la prestación del servicio	0																							
4	Precio o Tarifas	0																							
5	Cargos Injustificados	0																							
6	Servicio no conforme a lo solicitado	0																							
7	Otros	0																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e0f7fa;"> <th>No</th> <th>Tipo de Sugerencia</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Tiempo de servicio</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>2</td><td>Precios</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>3</td><td>Calidad de atención</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>4</td><td>Otros</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	No	Tipo de Sugerencia	Cantidad	1	Tiempo de servicio	0	2	Precios	0	3	Calidad de atención	0	4	Otros	0	<div style="text-align: center;"> <p>TIPO DE SUGERENCIA</p>  </div>									
No	Tipo de Sugerencia	Cantidad																							
1	Tiempo de servicio	0																							
2	Precios	0																							
3	Calidad de atención	0																							
4	Otros	0																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e0f7fa;"> <th>No</th> <th>Medio de Recepción</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>F- GCA 24</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>2</td><td>Correo Electrónico</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>3</td><td>Carta/Nota</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>4</td><td>Teléfono</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>5</td><td>Fax</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	No	Medio de Recepción	Cantidad	1	F- GCA 24	0	2	Correo Electrónico	0	3	Carta/Nota	0	4	Teléfono	0	5	Fax	0	<div style="text-align: center;"> <p>MEDIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS</p>  </div>						
No	Medio de Recepción	Cantidad																							
1	F- GCA 24	0																							
2	Correo Electrónico	0																							
3	Carta/Nota	0																							
4	Teléfono	0																							
5	Fax	0																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #fff9c4;"> <th>No</th> <th>Servicio</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td></td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td style="text-align: center;">0</td></tr> </tbody> </table>	No	Servicio	Cantidad	1		0	2		0	3		0	4		0	5		0	<div style="text-align: center;"> <p>SERVICIO</p>  </div>						
No	Servicio	Cantidad																							
1		0																							
2		0																							
3		0																							
4		0																							
5		0																							

Quejas pendientes resolución:

Quejas Cerradas:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV04-01
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 12

## ANEXO 2 FORMATO PARA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
DIRECCION GENERAL DE GANADERIA  
RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Le agradecemos de antemano la información proporcionada para mejorar el servicio y atenderlo como usted se lo merece.

Sección 1. Datos Generales sobre la queja o sugerencia	
Nombre y firma:	Fecha: / /
Organización o empresa:	Teléfono:
Correo Electrónico:	
Dirección:	
Servicio al cual le refiere la queja o sugerencia:	
Queja o Sugerencia:	


**ESPACIO RESERVADO PARA LA DG SVA**

Sección 2. Quejas recibidas por medio escrito o telefónico
Fecha y hora de recepción: _____
Medio de Recepción: <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Carta/Not <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Fax

Sección 3. Datos Específicos de la queja o sugerencia
Tipo de Queja:
<input type="checkbox"/> Calidad de <input type="checkbox"/> Precio <input type="checkbox"/> Retraso en la entrega de documentación <input type="checkbox"/> Cargos <input type="checkbox"/> Retraso en la prestación del servicio <input type="checkbox"/> Servicio no conforme a lo solicitado <input type="checkbox"/> Otras: _____
Tipo de Sugerencia:
<input type="checkbox"/> Tiempo de servicio <input type="checkbox"/> Precio <input type="checkbox"/> Calidad de atención <input type="checkbox"/> Otras: _____


Sección 4. Seguimiento de Queja y sugerencias (Depto. de Gestión de Calidad)			
Acción tomada	Fecha	Responsable(s)	Observaciones
1. Solución de queja	/ /		
2. Resolución a clientes	/ /		
3. Cierre de queja	/ /		

F01V01-PRO-DGG-RV04-01


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV04-01
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 10 de 12

### ANEXO 3 CONTROL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA / DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA DEPARTAMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS									
N°	Fecha de recibido	Nombre del emisor	Tipo		Causa	Servicio	Responsable	Estatus	Fecha de cierre
			Queja	Sugerencia					
F02V01-PRO-DGG-RV04-01									

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV04-01
	GESTIÓN DE QUEJAS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 11 de 12

## ANEXO 4 ANÁLISIS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA / DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA DEPARTAMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ANALISIS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS					
N° _____						
DEPTO / ÁREA / UNIDAD: _____ FECHA DE ANÁLISIS DE LA QUEJA / SUGERENCIA: _____						
N°	DESCRIPCIÓN DE SUGERENCIA / RECLAMO	APLICA		ESPECIFIQUE	ACCIONES A TOMAR	VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
		SI	NO			
N°	DESCRIPCIÓN	APLICA		CÓDIGO	OBSERVACIONES	
		SI	NO			
1	F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva					
2	F01V01-PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No conforme					
PARTICIPANTES:						
NOMBRE					FIRMA	
F03V01-PRO-DGG-RV04-01 V1						

## Apéndice 19. Procedimiento de Satisfacción del Cliente



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO9001:2015 NTS ISO 45001:2018


### **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV05-01
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 11

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	6
7. RESPONSABILIDADES	6
8. REGISTROS	6
9. BIBLIOGRAFÍA	6
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	6
11. ANEXOS	6

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV05-01
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 11

## 1. OBJETIVO

Evaluar la satisfacción del cliente sobre los servicios que brinda la Dirección General de Ganadería/ División de Registro Veterinario para identificar aspectos que puedan mejorarse.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al departamento de Registro Veterinario de la DGG, que brindan un servicio al cliente, ya sea un cliente interno o externo.

## 3. REFERENCIAS

3.1. ISO, ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, 2015

3.2. ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015

## 4. ASPECTOS GENERALES

N/A

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

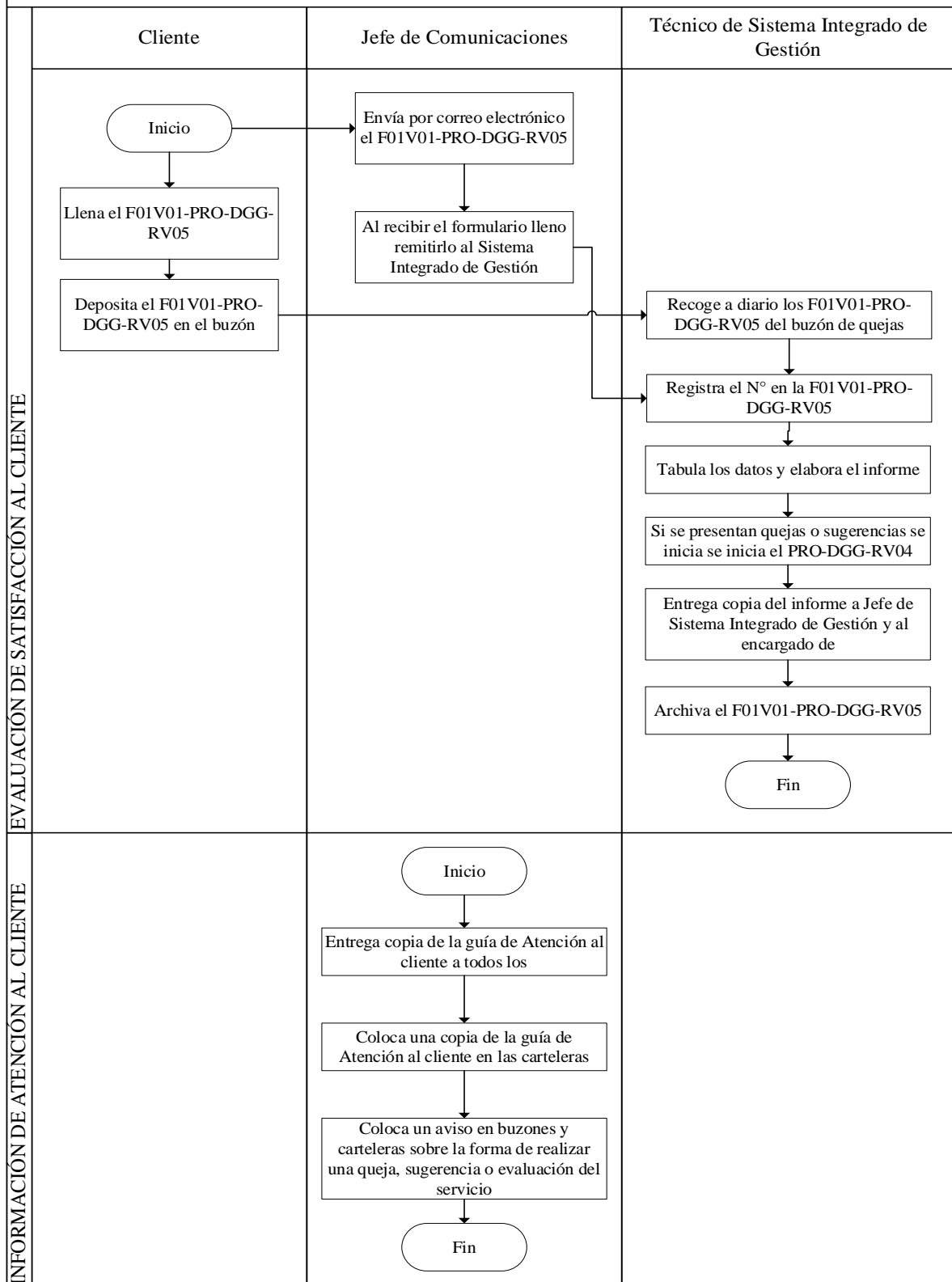
La información proporcionada por el cliente puede ser recolectada mediante dos formas:


1. Mediante encuesta enviada en formato electrónico al cliente
2. Mediante las encuestas que pueden ser contestadas en la DGG.

A) DIAGRAMA DE FLUJO




### DIAGRAMA DE FLUJO: SATISFACCIÓN AL CLIENTE



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV05-01
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 11

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: ENCUESTA CONTESTADAS EN LA DGG/RV</b>	
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llena el F01V01-PRO-DGG-RV05 Encuesta de Investigación de la satisfacción del cliente.</li> <li>Depositar el F01V01-PRO-DGG-RV05 en el buzón de quejas y sugerencias</li> </ul>
Técnico de Sistemas Integrados de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recoge a diario las evaluaciones del buzón. Ir al paso 5.6.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: ENCUESTA EN FORMATO ELECTRÓNICO</b>	
Personal del Departamento de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envía por correo electrónico el F01V01-PRO-DGG-RV05 Encuesta de Investigación de la satisfacción del cliente.</li> <li>Al recibir el formato completo/lleño remitirlo al Técnico de Sistemas Integrados de Gestión. Ir a la sección 3.</li> </ul>
<b>SECCIÓN C: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
Técnico de Sistemas Integrados de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coloca el No en el campo respectivo del F01V01-PRO-DGG-RV05.</li> <li>Nota: El No de evaluación está compuesto por un número correlativo de dos dígitos seguido de “-” y del año. Cada año el correlativo se reinicia a uno. Ejemplo: 01-21 (queja uno del año 2021).</li> <li>Tabula los datos obtenidos en las evaluaciones del servicio y da a conocer, por medio de un informe, al personal evaluado la información proporcionada por el cliente.</li> </ul> <p><b>Observación:</b> El informe se realizará cada tres meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si se presentan quejas o sugerencias se procede de acuerdo con PRO-DGG-RV04 Gestión de quejas.</li> <li>Entrega copia del informe al Jefe de Gestión de Calidad y al Jefe del departamento involucrado en la evaluación del servicio.</li> <li>Archiva el F01V01-PRO-DGG-RV05 Encuesta de Investigación de la satisfacción del cliente.</li> </ul>
<b>SECCIÓN D: INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
Departamento de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega una copia de la Guía de Atención al Cliente a todos los departamentos de la DGG. Ver Anexo 1.</li> <li>Coloca una copia de la Guía de Atención al Cliente en las carteleras de la DGG.</li> </ul>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV05-01
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 11

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coloca un aviso, en buzones y en carteleras de la DGG, sobre las formas de realizar una queja, sugerencia o evaluación del servicio. Ver Anexo 2.</li> </ul>
--	---

## 6. DEFINICIONES

**6.1 Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos y expectativas del cliente.

**6.2 Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Personal del Departamento de Comunicaciones:** Establecer comunicación con los clientes y realizar la encuesta de satisfacción del cliente.

**7.2 Técnico de Sistema Integrado de Gestión:** Codificar encuesta y tabular datos obtenidos.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV05	Encuesta de Investigación de Satisfacción al Cliente	3 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción

## 9. BIBLIOGRAFÍA

N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Guía de atención al cliente
<b>Anexo 2</b>	Formas de realizar una queja, sugerencia o evaluación del servicio
<b>Anexo 3</b>	Cuantificación de encuestas y elaboración de informes
<b>Anexo 4</b>	Encuesta de investigación de la satisfacción del cliente



ANEXO 1

GUÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Guía de atención al cliente

Esta guía de atención al cliente solo pretende mejorar la calidad de los servicios, y la imagen de la institución.

En el servicio es tan importante el producto que se entrega como el proceso de entrega. Por tanto, son esenciales, la formación y motivación de los empleados y su orientación hacia un servicios excelente.

Solo tenemos que ponernos en la piel de "clientes" para comprender el objetivo de esta guía, la cual nace con la idea de fortalecer al personal en técnicas que le permitan prestar un servicio de calidad en la DGSVA /RV y mejorar continuamente todas las actividades que se realizan en la división.

Los clientes

Los clientes son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el mercado.

Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia los clientes, por que es el verdadero impulsor de todas las actividades de una institución.

De nada sirve que el producto o el servicio, sea de buena calidad, a precio competitivo o este bien presentado, sino existen compradores. El principal objetivo es conocer ya tender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Recuerde que:

El cliente es la persona más importante de toda institución y su fuente de ingresos.

El cliente no supone una interrupción en nuestro trabajo, sencillamente por que el es el objetivo del mismo.

Versión 1 - 11 de marzo de 2021

Contenido

Los Clientes

Aspectos importantes a considerar para la atención de los clientes.

Errores y falturas del servicio

Importancia de despedirse correctamente de los clientes

Como medir la satisfacción de los clientes

La importancia de un cliente satisfecho



El servicio

El Servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente" y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

Aspectos importantes a considerar para la atención de los clientes

- Corresponder siempre a un saludo; quien saluda espera la misma respuesta.
No debemos saludar sin dirigir la vista al cliente que acaba de llegar.
No es positivo saludar por sorpresa al cliente que entra a la institución y no puede vernos. Lo recomendable es salir a su encuentro.

"Debemos tratar con respeto a las personas, por que así podemos hablar con mayor claridad y tambien nos respetarán"

Aspectos importantes a considerar para la atención de los clientes

- Quando el dependiente esta ocupado con otros clientes y accede un nuevo visitante saludaremos al recién llegado, aunque estamos atendiendo.
El dependiente puede evidenciar que advierte su presencia, con un gesto o saludo que invite cortésmente a pasar. Pedirá disculpas por no poder ocuparse de él de inmediato y le indicará que lo hará en cuanto le sea posible.
Si no puede ocuparse del recién llegado debe ofrecerle la posibilidad de tomar asiento.
Si estamos atendiendo y suena el teléfono, el cliente presencial tiene prioridad. Para un cliente siempre es más fácil recibir una llamada que esperar a que terminen de atendernos el cliente puede impacientarse.
Si un cliente interrumpe y estamos ocupados, no debemos manifestar incomodidad.
Se debe mostrar siempre agrado y deseo de cooperar.

Los clientes

- Incluso como trabajadores nos hace un favor al entrar por que dependemos de el nosotros no le estamos haciendo un favor al cliente.
No podemos verle únicamente como "dinero" en la "caja", es un ser humano y nuestra función es atenderlo.
Se merece la mayor atención y cortesía por parte de la institución.
Definitivamente sin el cliente nuestra institución tendria que cerrar.

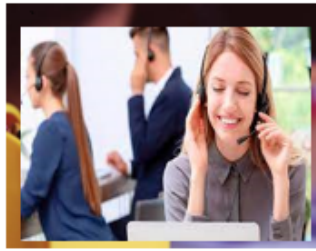
El cliente es:

- El que recibe un servicio.
Quien tiene una necesidad y poder de decidir.
El que define la calidad
El que evalúa tu desempeño como proveedor
El que establece los requerimientos.
El que justifica tu existencia y tiene derecho a reclamar y elegir.
El que utiliza mis productos y servicios.
El que no siempre tiene la razón, pero va primero.



## ANEXO 1

# GUÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CONTINUACIÓN)



### Tan importante es recibir como despedir correctamente a los clientes

No debemos descuidar la despedida, es el último eslabón de la atención al cliente y la última impresión que se llevará de la institución.

Mantengamos una actitud cordial y amable esa cual sea el resultado de la visita del cliente.

### Cuando aplique debemos:

- Acompañar al cliente hasta la salida.
- Facilitarle la apertura de la puerta, especialmente si tiene dificultades.
- Despedirle correctamente.

Un "Adiós, muchas gracias" acompañado de una actitud cordial será una perfecta despedida.

### Errores y horrores del servicio

- Falta de motivación, entusiasmo y desinterés al prestar servicio a los clientes.
- Tratar de cumplir siempre un protocolo evitando ser espontáneos en las circunstancias que lo requieran.
- Saludar a los clientes de una manera descortés desatendiéndolos y menospreciándolos a la hora de prestarles el servicio.
- Contestar de manera indiferente y con poco interés las llamadas telefónicas de los clientes.
- Tener aire de superioridad hacia el cliente, es decir sensación de ser mejor que los demás y estar por sobre otros.
- Razonar por la cual se alude cierta dificultad, responsabilidad o compromiso para responder a cualquier inquietud que posea el cliente.
- Persona estricta, rígida e intransigente al hablar y comunicarse con los clientes.




### ¿Como medir la satisfacción del cliente?

El proceso de Sistema Integrado de Gestión ha elaborado formularios para medir la satisfacción del cliente. Es necesario que a los clientes se les proporcionen dichos formularios para verificar el grado de satisfacción que la institución le rinde al prestar el servicio.

### ¿Por qué es importante un cliente satisfecho?

- Recomienda nuestra institución
- Atrae más clientes
- Regresa por otro servicio
- Aumenta la credibilidad de la institución
- Evalúa nuestros procesos satisfactoriamente

Una persona comprometida pone en su trabajo lo mejor de sí mismo demostrando su espíritu de servicio

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV05-01
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 11

## ANEXO 2 FORMAS DE REALIZAR UNA QUEJA, SUGERENCIA O EVALUACIÓN DEL SERVICIO



### MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

#### DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA / DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO

#### QUEJAS / SUGERENCIAS

¿Cómo emitir una queja o sugerencia?

- ✚ Utilizando el formulario de Recepción de quejas y sugerencias
- ✚ Enviando un correo electrónico a [calidad.dgg@gmail.com](mailto:calidad.dgg@gmail.com)
- ✚ Comunicándose al departamento de Sistemas Integrados de Gestión 2208-0243 o al departamento de Comunicaciones 2208-0257

#### SATISFACCIÓN AL CLIENTE

¿Como evaluar el servicio recibido?

- ✚ Utilizando el formulario de encuesta de investigación de la satisfacción al



### ANEXO 3 CUANTIFICACIÓN DE ENCUESTAS Y ELABORACIÓN DE INFORMES



Fecha: \_\_\_\_\_ Depto./realidad evaluado: \_\_\_\_\_  
Número de encuestas evaluadas: 4

Colocar 4 (Muy bueno), 3 (Bueno), 2 (Regular), 1 (Necesita Mejorar)

EN EL PROCESO		Clientes		Total	% Satisfacción
La rapidez de atención a su solicitud.	4	3	3	3	81.25
El plazo de entrega del servicio	4	3	4	3	87.5
La instalaciones de la DGGVA	4	4	4	4	100
La comunicación de la información que le transmite para el servicio que solicitó	4	4	4	4	100
<b>PROMEDIO</b>					<b>92.19</b>

EL PERSONAL		Clientes		Total	% Satisfacción
La atención (portada) del personal.	4	3	3	4	87.5
La superación de las expectativas del cliente sobre el servicio solicitado.	4	3	3	3	81.25
<b>PROMEDIO</b>					<b>84.38</b>

EL SERVICIO		Clientes		Total	% Satisfacción
La prestación del servicio con respecto a lo solicitado.	4	3	4	3	87.5
La comunicación CLIENTE - DGGVA	3	3	1	2	66.25
La rapidez de la atención al cliente.	2	2	2	1	43.75
La rapidez de atención a los reclamos presentados.	3	4	3	2	75
El ámbito (alcance) de los servicios	4	4	4	4	100
En general, la calidad del servicio que ha recibido.	4	3	4	3	87.5
<b>PROMEDIO</b>					<b>75.00</b>

Colocar 1 (SI), 0 (No)

Recomendará a nuestros servicios con sus conocidos	1	1	1	0	3	<b>75.00</b>
Cliente Satisfecho	1	0	1	0	2	<b>50.00</b>

Sugerencias proporcionadas por el cliente

\_\_\_\_\_

## ANEXO 4

### ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



#### MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Estimado Cliente: Mediante la presente agradecemos que nos haya seleccionado como proveedor de los servicios que brinda la DGG. Mediante la siguiente encuesta nos gustaría conocer sus comentarios sobre el servicio recibido; sus aportaciones nos permitirán ajustar nuestros procesos y realizar las mejoras pertinentes.

*De antemano muchas gracias por su colaboración.*

Servicio que evalúa: \_\_\_\_\_

COMO EVALUA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	NECESITA MEJORAR
<b>EN EL PROCESO</b>				
La rapidez de atención a su solicitud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El plazo de entrega del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las instalaciones de la DGG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicación de la información que le transmiten para el servicio solicitado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>EL PERSONAL</b>				
La atención (cortesía) del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La superación de las expectativas del cliente sobre el servicio solicitado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>EL SERVICIO</b>				
La prestación del servicio con respecto a lo solicitado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicación CLIENTE – DGG.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidez de la atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidez de atención a los reclamos presentados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ámbito (alcance) de los servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En general, la calidad del servicio que ha recibido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaría nuestros servicios con sus conocidos		Si	No	
Como se considera:	Cliente Satisfecho	<input type="checkbox"/>	Cliente Insatisfecho	<input type="checkbox"/>

#### RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Sugerencias para mejorar el servicio recibido: \_\_\_\_\_

Reclamos: \_\_\_\_\_

Apéndice 20. Auditorías del Sistema Integrado de Gestión.



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


**AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 18

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	7
7. RESPONSABILIDADES	8
8. REGISTROS	8
9. BIBLIOGRAFÍA	9
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	9
11. ANEXOS	9

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 18

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades y responsabilidades necesarias para el desarrollo de las auditorías internas con el fin de determinar si el Sistema Integrado de Gestión de la DGG es conforme con las disposiciones planificadas, así también definir la competencia, evaluación y responsabilidad del equipo auditor

## 2. ALCANCE

Incluye todas las actividades necesarias para la programación, planificación, preparación y ejecución de las auditorías internas que se realizan al Sistema de Gestión de Calidad de la DGG/RV.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1. ISO, ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, 2015
- 3.2. ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015
- 3.3. ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018
- 3.4. ISO, ISO 19011- Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión, 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

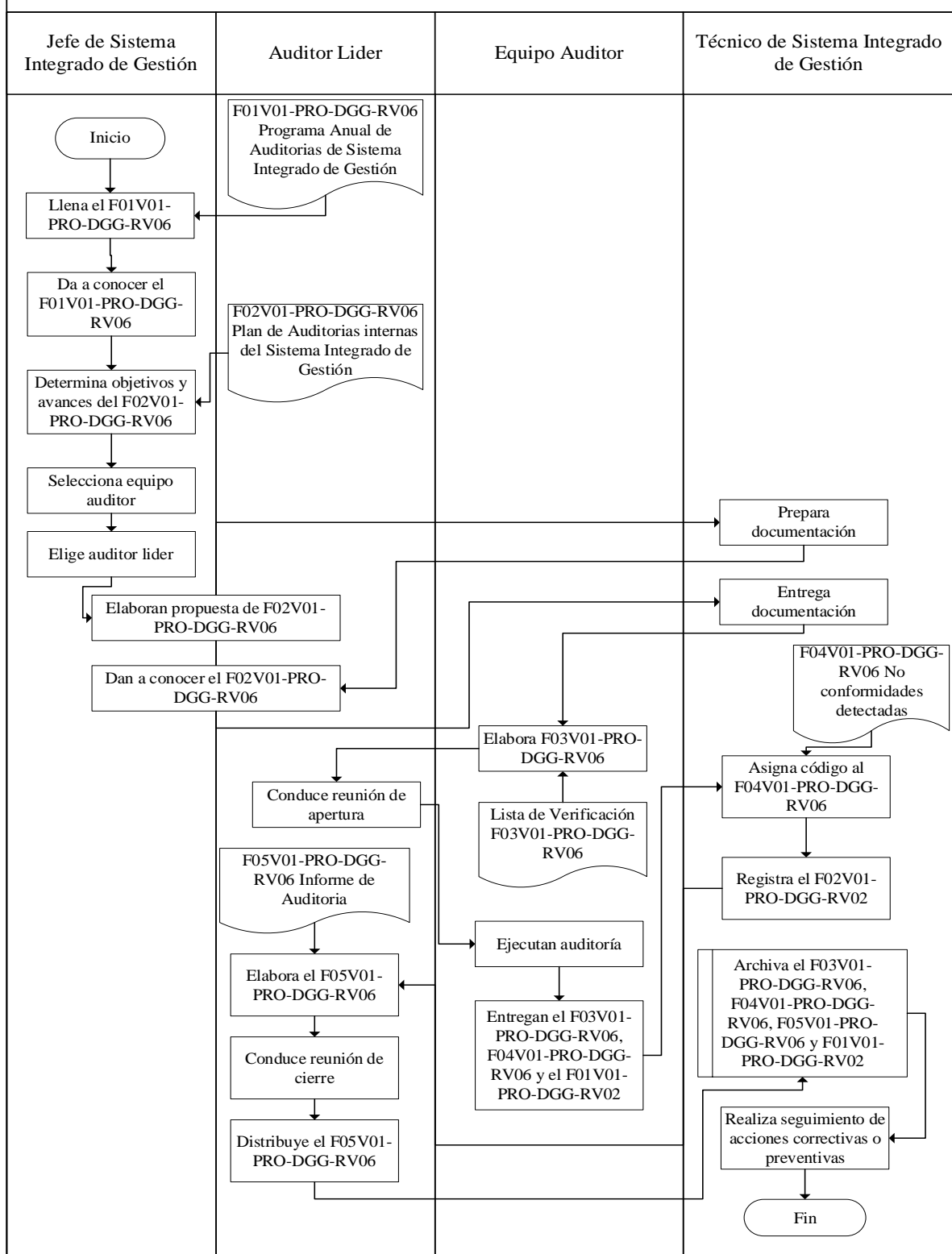
- 4.1 La auditoría incluye la revisión de registros del proceso y las entrevistas con los empleados, para asegurar que el proceso se ejecute según lo previsto.
- 4.2 El perfil requerido como figura de auditor interno queda definido en las respectivas fichas para puestos de trabajo.
- 4.3 Los criterios de auditoría son los especificados en las normas utilizadas como referencia ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.


## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### A) DIAGRAMA DE FLUJO




DIAGRAMA DE FLUJO: AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN




 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 18

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: PROGRAMACIÓN ANUAL DE LAS AUDITORIAS</b>	
Jefe de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora el F01V01-PRO-DGG-RV06 Programa Anual de Auditorias de Sistema Integrado de Gestión, tomando en cuenta lo siguiente:</li> <li>• Cada proceso debe ser auditado al menos una vez al año por lo que se debe programar por lo menos una auditoría interna de Sistema Integrado de Gestión al año.</li> <li>• Dar a conocer el F01V01-PRO-DGG-RV06 Programa Anual de Auditorias de Sistema Integrado de Gestión al Jefe de División y Departamento.</li> <li>• Nota: Cada jefatura tendrá la responsabilidad de dar a conocer el programa al personal bajo su cargo.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA</b>	
Jefe de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina los objetivos y alcance para establecer el F02V01-PRO-DGG-RV06 Plan de Auditoría Interna, basándose en lo establecido en el F01V01-PRO-DGG-RV06 Programa Anual de Auditorias de Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Selecciona el equipo de auditores internos, incluyendo a auditores en entrenamiento, conforme al perfil establecido (ver anexo 1. Perfil del Auditor) y elabora el F08V01-PRO-DGG-RV06 Listado de Auditores Internos.</li> <li>• Elige al Auditor Líder del equipo de auditores internos, conforme al perfil establecido (ver anexo 1. Perfil del Auditor).</li> <li>• Nota: Los auditores en entrenamiento (auditor observador) no auditan sin una dirección u orientación.</li> </ul>
Auditor Líder y Jefe de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboran propuesta del F02V01-PRO-DGG-RV06 Plan de Auditoría Interna del SIG.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara los documentos (manual de Sistema Integrado de Gestión, procedimientos, solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas de auditorías pasadas, etc.) que servirán de base para realizar la auditoría y elabora listado con todos los documentos de referencia que se entregarán al equipo auditor en</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 18

	F07V01-PRO-DGG-RV06 Listado de documentos a utilizar en la auditoría.
Auditor líder y Jefe de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da a conocer al Equipo auditor la propuesta del F02V01-PRO-DGG-RV06 Plan de Auditoría Interna.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega al equipo auditor la documentación que servirá de base para la auditoría y formato de F03V01-PRO-DGG-RV06 Listas de Verificación.</li> </ul>
Equipo de Auditores Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboran las F03V01-PRO-DGG-RV06 Listas de Verificación.</li> </ul>
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da a conocer el F02V01-PRO-DGG-RV06 Plan de Auditoría Interna al Jefe de División o Departamento a auditar, Personal a auditar y equipo de auditores internos, por lo menos una semana antes de la fecha de ejecución de la auditoría.</li> </ul>
<b>SECCIÓN C: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA</b>	
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza y conduce la reunión de apertura de la auditoría (presentación de F02V01-PRO-DGG-RV06 Plan de Auditoría Interna) ante el Equipo de Auditor, Personal a auditar, Jefes de División y/o Departamento de las áreas a auditar.</li> </ul>
Auditor Líder y Equipo de Auditores Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutan auditoría interna, obtienen evidencias, verifican la información, identifican los hallazgos, en caso de existir no conformidades las documentan en el F04V01-PRO-DGG-RV06 No Conformidad detectada y elaboran las F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (Ver PRO-DGG-RV02 Acciones correctivas y preventivas).</li> <li>• Entregan las F04V01-PRO-DGG-RV06 No conformidades detectadas, F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, F03V01-PRO-DGG-RV06 Lista de Verificación y documentación que se tomó como base para la realización de la auditoría al Técnico de Gestión de Calidad, al finalizar la auditoría o a más tardar el día siguiente.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigna el código a las no conformidades detectadas.</li> <li>• Registra información de F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva en el F01V01-PRO-DGG-RV02 Control de solicitud de acción correctiva y preventiva, de acuerdo al PRO-DGG-RV02 Acciones Correctivas y Preventivas.</li> </ul>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 18

Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora el F05V01-PRO-DGG-RV06 Informe de Auditoría Interna.</li> <li>• Conduce la reunión de cierre ante el equipo auditor, el personal y Jefes de División y Departamento auditado para presentar los resultados, entregar copias de F04V01-PRO-DGG-RV06 No conformidades detectadas y originales de F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva al Jefe de Área o su representante.</li> <li>• Distribuye copia de F05V01-PRO-DGG-RV06 Informe de Auditoría Interna al Jefe de División o Departamento auditado y entrega original al Jefe de Gestión de Calidad.</li> </ul>
Jefe de Sistema Integrado de Gestión / Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archiva los registros resultantes de la auditoria: F05V01-PRO-DGG-RV06 Informe de Auditoria Interna, F04V01-PRO-DGG-RV06 No conformidades detectadas, F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva y F03V01-PRO-DGG-RV06 Listas de Verificación.</li> <li>• Realiza el seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo a PRO-DGG-RV02 Acciones Correctivas y Preventivas.</li> </ul>
<b>SECCIÓN D: EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS</b>	
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa a los miembros del Equipo Auditor después de la auditoria, utilizando el F06V01-PRO-DGG-RV06 Evaluación de Auditor Interno.</li> </ul>
Jefe de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa al auditor líder utilizando el F06V01-PRO-DGG-RV06 Evaluación de Auditor Interno.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra las calificaciones obtenidas en el F08V01-PRO-DGG-RV06 Listado de Auditores Internos.</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES


**6.1 Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

**6.2 Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**6.3 Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.

**6.4 Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoria.

**6.5 No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 18

**6.6 Acción correctiva:** es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**6.7 Acción preventiva:** acción que se lleva a cabo para eliminar o mitigar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial que no sea deseable.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Jefe de SIG:** Elabora el programa anual de auditoría y plan de auditoría internas y selecciona auditor líder y equipo de auditores.


**7.2 Auditor líder:** Da a conocer el plan de auditoría interna y conduce reunión de apertura y cierre, así como elaborar el informe de auditoría.

**7.3 Equipo auditor:** Elaboran la lista de verificación y ejecutan la auditoría.

**7.4 Técnico de Sistema Integrado de Gestión:** Codifica y archiva las no conformidades detectadas durante la auditoría, la solicitud de acciones correctivas o preventivas además de actualizar el control de solicitudes de acciones correctivas o preventivas. Archiva las listas de verificación y da seguimiento a los planes de acción de los procesos auditados.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV06	Programa Anual de Auditorias de Sistema Integrado de Gestión	3 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
		1 año	División de Registro Veterinario	Copia	Jefe de División	
F02V01-PRO-DGG-RV06	Plan de Auditoría Interna	3 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	
F03V01-PRO-DGG-RV06	Lista de Verificación	3 años				
F04V01-PRO-DGG-RV06	No Conformidades detectadas	3 años	División de Registro Veterinario	Copia	Jefe de División	
		1 año				
F05V01-PRO-DGG-RV06	Informe de Auditoría Interna	3 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 18

		1 año	División de Registro Veterinario	Copia	Jefe de División	
F06V01-PRO-DGG-RV06	Evaluación de Auditor Interno	3 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	
F07V01-PRO-DGG-RV06	Listado de documentos a utilizar en la auditoría	3 años				
F08V01-PRO-DGG-RV06	Listado de Auditores Internos	3 años				

## 9. BIBLIOGRAFÍA


N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Perfil de auditor
<b>Anexo 2</b>	Programa Anual de Auditorias de Sistema Integrado de Gestión
<b>Anexo 3</b>	Plan de Auditoría Interna
<b>Anexo 4</b>	Lista de Verificación
<b>Anexo 5</b>	No conformidades detectadas
<b>Anexo 6</b>	Informe de auditoría interna
<b>Anexo 7</b>	Evaluación de auditor interno
<b>Anexo 8</b>	Listado de documentos a utilizar en la auditoría
<b>Anexo 9</b>	Listado de auditores internos

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 10 de 18

## ANEXO 1 PERFIL DE AUDITOR

Nivel	Atributos personales	Formación	Conocimientos y habilidades	Resultado de la evaluación
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad</li> <li>Objetividad</li> <li>Mentalidad abierta</li> <li>Trabajar en equipo</li> <li>Actitud abierta a ideas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación Universitaria</li> <li>Técnico</li> <li>Bachiller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> <li>Habilidad para redactar informe de auditoría</li> <li>ISO 9001:2015</li> <li>ISO 45001:2018</li> <li>ISO 19011:2018</li> </ul>	Mayor o igual al 70%
Auditor			<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 9001:2015</li> <li>ISO 45001:2018</li> <li>ISO 19011:2018</li> </ul>	

## ANEXO 2 PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Área	Alcance	Mes												Duración	Recursos	Observaciones	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 (Nombre y firma) (Cargo)



### ANEXO 3

## PLAN DE AUDITORÍA INTERNA



### PLAN DE AUDITORIA INTERNA

<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance:</b>			
<b>Auditor Líder:</b>			
<b>Equipo Auditor:</b>			
<b>Fecha de auditoria:</b> / / al / /			
<b>Documentos de referencia:</b>			
<b>Fecha:</b>			
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Auditoras</b>	<b>Requisitos</b>
<b>Fecha:</b>			
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Auditoras</b>	<b>Requisitos</b>
<b>Fecha:</b>			
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Auditoras</b>	<b>Requisitos</b>

## ANEXO 4

### LISTA DE VERIFICACIÓN



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
 DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


#### LISTA DE VERIFICACIÓN

Pag. de

Auditor (a): \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_  
 Auditado (s): \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

- RECOMENDACIONES:**
- Es importante que antes de iniciar una auditoría, el equipo auditor estudie la documentación del sistema integrado de gestión.
  - Agradecer siempre la colaboración del auditado.
  - No olvide anotar sus observaciones y la evidencia objetiva del cumplimiento o no de un requisito.
  - El hallazgo debe ser detallado en el momento que se identifica.
  - Permanezca siempre tranquilo y sereno.

Requisito	Pregunta	Si	No	Observaciones
(Codigo)	(Pregunta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 13 de 18

## ANEXO 5


### NO CONFORMIDADES DETECTADAS



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
 DIRECCION GENERAL DE GANADERIA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

#### NO CONFORMIDAD DETECTADA

Fecha: / /		Area audited:	Página: x de y
Auditor:			
Nº	NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIA OBJETIVA	Requisito de Norma o Documento	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 14 de 18

## ANEXO 6

### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Página de
-------------------------------------	-----------

**Lugar y Fecha de auditoría:** / /

**Objetivo:**

**Alcance:**

**Áreas auditadas:**

**Criterio de Auditoría:**

**Documentos de referencia:**

**Equipo auditor:**

<b>RESULTADOS DE LA AUDITORIA</b>
-----------------------------------

N°	No Conformidad detectada

**CONCLUSIONES**

Aprobado por \_\_\_\_\_  
(Nombre)  
Auditor Líder

**Distribución del Informe:**

Nombre, cargo

**Firma:** \_\_\_\_\_

Nombre, cargo

**Firma:** \_\_\_\_\_

## ANEXO 7

### EVALUACIÓN DE AUDITOR INTERNO



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
 DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

#### EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNO S



Nombre del Auditor: \_\_\_\_\_  
 Nombre evaluador: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

#### CRITERIO DE EVALUACIÓN

Necesita mejorar	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
6	7	8	9	10

#### ASPECTOS GENERALES

Puntualidad \_\_\_\_\_  
 Comunicación eficaz \_\_\_\_\_  
 Obtención de evidencias \_\_\_\_\_  
 Relaciones interpersonales \_\_\_\_\_  
 Trabajo en equipo \_\_\_\_\_  
 Objetividad \_\_\_\_\_  
 Cumplimiento del tiempo \_\_\_\_\_  
 Manejo de situaciones difíciles \_\_\_\_\_

#### EVALUACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

##### Manejo de la documentación (15%)

Utilización de lista de verificación \_\_\_\_\_  
 Utilización de formatos para redacción de No conformidades \_\_\_\_\_  
 Utilización de documentación del área a auditar (manual de SIG, procedimientos y registros) \_\_\_\_\_  
Subtotal \_\_\_\_\_

##### Metodología utilizada durante la auditoría (30%)

Lista de verificación en orden y limpia \_\_\_\_\_  
 Detección y redacción de no conformidades \_\_\_\_\_  
 Redacción y presentación de solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas \_\_\_\_\_  
 Presentación de los registros de auditoría en el tiempo establecido \_\_\_\_\_  
Subtotal \_\_\_\_\_


##### Presentación de informes de auditoría (15%)

Lista de verificación en Orden y Limpieza \_\_\_\_\_  
 Detección y redacción de No conformidades \_\_\_\_\_  
 Redacción y presentación de solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas \_\_\_\_\_  
 Presentación de los registros de auditorías en el tiempo establecido \_\_\_\_\_  
Subtotal \_\_\_\_\_

##### Mantenimiento de la competencia (20%)

Conocimiento técnico - Dominio de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 ISO 45001:2018 \_\_\_\_\_  
 Conocimiento práctico sobre el procedimiento establecido para realizar auditorías \_\_\_\_\_  
Subtotal \_\_\_\_\_  
**Total** \_\_\_\_\_

#### OBSERVACIONES

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 16 de 18

## ANEXO 8

### LISTADO DE DOCUMENTOS A UTILIZAR EN LA AUDITORÍA




MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
 DIRECCION GENERAL DE GANADERIA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

#### LISTADO DE DOCUMENTOS A UTILIZAR EN LA AUDITORIA

Auditoria realizada del: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ al \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Pág.: \_\_\_ de \_\_\_

No.	Código	Documento	Auditor responsable	Fecha de entrega	Firma recibido	Fecha devolución
Área/Departamento/División						
Área/Departamento/División						
Área/Departamento/División						

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV06-01
	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 17 de 18

## ANEXO 9

### LISTADO DE AUDITORES INTERNOS



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
 DIRECCION GENERAL DE GANADERÍA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### LISTADO DE AUDITORES INTERNOS

Auditoría realizada del: \_\_\_ de \_\_\_ al \_\_\_ de \_\_\_ de 2021. Pág.: \_\_\_ de \_\_\_

No.	Nombre	Calificación
1	Nombre Cargo	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

Apéndice 21. Procedimiento de Seguimiento y medición de los procesos



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTIÓN**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 2 de 14

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
6. DEFINICIONES	8
7. RESPONSABILIDADES	9
8. REGISTROS	9
9. BIBLIOGRAFÍA	10
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	10
11. ANEXOS	10

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 3 de 14

## 1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y medición de los procesos con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los objetivos y los resultados planificados, de tal forma que se establezcan acciones correctivas y/o preventivas cuando sea necesario para asegurarse de la conformidad del servicio y/o producto.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento incluye la metodología para identificación, seguimiento y medición de los procesos mediante actividades de control y a través de indicadores de calidad, y de seguridad y salud.

## 3. REFERENCIAS

3.1 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015


3.2 ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

4.1 Cuando se determine que necesita seguimiento y medición se deberían tener en cuenta los procesos claves de la organización, las características de los productos y servicios generados, las características principales de las operaciones que puedan tener un impacto significativo respecto a la seguridad y salud en el trabajo.

4.2 Desde el punto de vista de la Gestión por Procesos, la clasificación más utilizada y la que aparece normalmente en los mapas de procesos, es la que los divide en: procesos Estratégicos, de Negocio o Claves y de Soporte.

- a) *Procesos Estratégicos*: Son aquellos que interactúan con todos los demás procesos, ya que proporcionan las directrices y límites de actuación. Determinan la política, los objetivos que deben alcanzarse y los requisitos o guías de actuación teniendo en cuenta a los clientes, el mercado, la competencia y las leyes. Gestionan la relación de la organización con el entorno y la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras.
- b) *Procesos claves u operativos*: Son aquellos que intervienen directamente en la realización del producto o servicio y tienen un fuerte impacto sobre las expectativas del cliente y resultados. Integran todas las actividades que permiten su realización, desde la recogida de la necesidad del cliente hasta su satisfacción. En definitiva, son las actividades esenciales del negocio, la razón de ser. Son los necesarios para llevar a cabo la política y la estrategia.
- c) *Procesos de apoyo*: Son aquellos que proporcionan los medios, recursos o información necesarios para la realización de los procesos de negocio y de dirección. No tienen un impacto directo en el producto o servicio entregado al cliente. No añaden valor directamente, pero son necesarios para el funcionamiento de la organización.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 4 de 14

En general se encuentran en este grupo los procesos internos no pertenecientes a los grupos anteriores.


- 4.3** El seguimiento y la medición constituyen la base para saber que se está obteniendo, en que extensión se cumplen los resultados deseados y por donde se deben orientar las mejoras.
- 4.4** Los indicadores permiten conocer la capacidad y la eficacia del proceso alineado a su objetivo que persigue.
- 4.5** Los datos recopilados del seguimiento y medición de los procesos deben ser analizados con el fin de conocer la evolución de los procesos. De este análisis se debe obtener información relevante para conocer:
- Que procesos no alcanzan resultados planificados.
  - Donde existen oportunidades de mejora.
- 4.6** Si el proceso no alcanza los resultados planificados se debe buscar oportunidades de mejora, lo cual se traduce en un aumento de la capacidad del proceso, es decir un aumento de la eficacia y/o eficiencia del proceso.
- 4.7** De no hacerlo se deben identificar las causas y establecer acciones preventivas y correctivas.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Identificación y documentación de los procesos

Jefes de División y/o personal designado, identifican los procesos necesarios para la realización del servicio/producto de apoyo y estratégicos; tomando en cuenta las actividades siguientes:

- Formar un equipo de trabajo. El equipo debe ser multidisciplinar, es decir, formado por personas de diferentes áreas de la organización y pertenecientes en su mayoría a la Dirección. Se aconseja que su número no exceda de 7 personas. Se debería nombrar a un miembro del Comité de Dirección como coordinador del proyecto.
- Planificar las reuniones para recopilar información. Cada una de ellas tiene que tener el objetivo perfectamente definido y estar planificada en el tiempo. Los resultados de las reuniones (acciones, compromisos, etc.), deberán quedar registrados mediante actas.
- Identificar los procesos. Es necesario realizar una lista de todos los procesos y actividades que se desarrollan en la organización de forma que todas las actividades desarrolladas deben estar contempladas en alguno de los procesos identificados.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página <b>5</b> de <b>14</b>

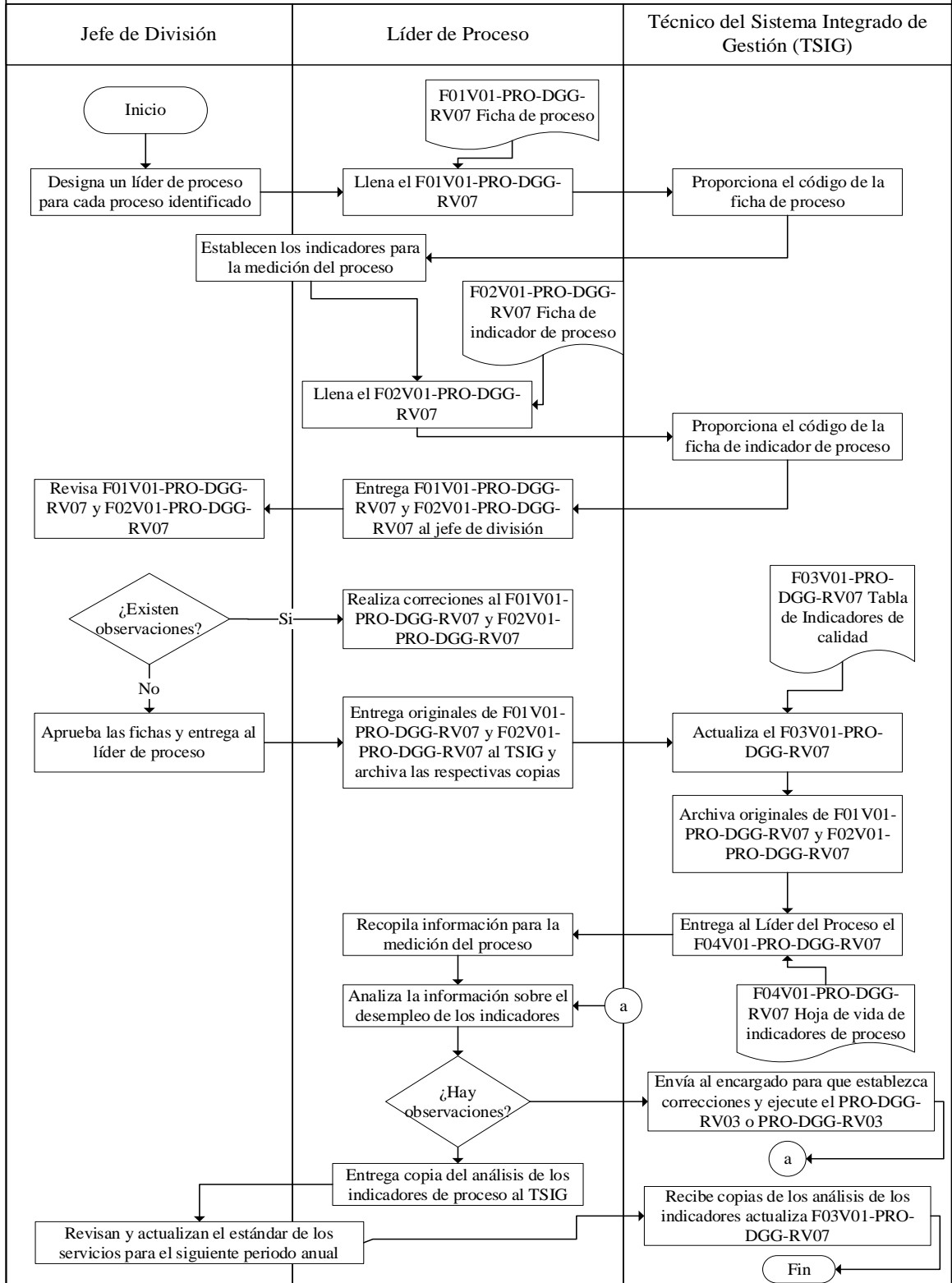
De no ser así, deben tender a desaparecer. Para facilitar su gestión, el número de procesos identificados debe no ser inferior a 10 ni superior a 25.


- iv. Seleccionar los procesos claves. Esta es una de las etapas más críticas. Para su identificación se tendrán en cuenta los objetivos corporativos estratégicos (efectos) y los factores claves de éxito (causas) que contribuirán a alcanzarlos. Es importante diferenciar ambos conceptos. Los factores claves de éxito son características medibles directa o indirectamente y se consideran determinantes para el éxito o fracaso de la organización a largo plazo. Los factores clave pueden ser: Internos. Dependen de las decisiones tomadas por la organización y Externos. Dependen del entorno de la organización. **Nota:** esto se hará cuando se revise o elaboren procesos.

#### A) DIAGRAMA DE FLUJO




DIAGRAMA DE FLUJO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 7 de 14

## B) TABLA EXPLICATIVA


RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES</b>	
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designa un líder de proceso para cada proceso identificado.</li> <li>• Nota: La persona designada debe estar involucrada directamente en la actividad y tener plena autonomía para dar respuesta a los objetivos y asumir la responsabilidad total sobre el proceso.</li> </ul>
Líder de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llena el F01V01-PRO-DGG-RV07 Ficha de Proceso con la información requerida.</li> <li>• Solicita el código de la ficha de proceso al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
Jefe de División y Líder de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecen los indicadores para la medición de cada proceso correspondiente a su área.</li> </ul>
Líder de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llena el F02V01-PRO-DGG-RV07 Ficha de Indicador de Proceso, para cada indicador establecido en la F01V01-PRO-DGG-RV07, con la información requerida.</li> <li>• Solicita el código de la Ficha de Indicador de Proceso al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Entrega F01V01-PRO-DGG-RV07 y F02V01-PRO-DGG-RV07 al Jefe de División o departamento para que revise y apruebe los formularios.</li> </ul>
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar F01V01-PRO-DGG-RV07 y F02V01-PRO-DGG-RV07</li> <li>• Si no existen observaciones aprueba las fichas y entrega al Líder de Proceso. Continuar con proceso.</li> <li>• Si tiene observaciones regresa al Líder de Proceso para que revise..</li> </ul>
Líder de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega originales de F01V01-PRO-DGG-RV07 y F02V01-PRO-DGG-RV07 al Técnico de Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Archiva copias de F01V01-PRO-DGG-RV07 y F02V01-PRO-DGG-RV07</li> </ul>
Técnico de Sistemas Integrados de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiza la F03V01-PRO-DGG-RV07 Tabla de Indicadores de Calidad.</li> <li>• Archiva original de F01V01-PRO-DGG-RV07 y F02V01-PRO-DGG-RV07.</li> <li>• Entrega, al Líder de Proceso, en formato digital el F04V01-PRO-DGG-RV07 Hoja de Vida de Indicadores de Proceso.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: MEDICIÓN DE LOS PROCESOS</b>	

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 8 de 14

Líder de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a la fecha establecida en la Frecuencia de Medida contemplada en el F02V01-PRO-DGG-RV07 Ficha de Indicador de Proceso, inicia recopilación de información, tomando como base los registros generados por el servicio a evaluar.</li> <li>Analiza la información sobre el desempeño de los indicadores en el período correspondiente, el análisis de los indicadores se debe realizar para cada proceso y debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de gráficos, que describan el comportamiento histórico de los indicadores de calidad a través del tiempo, utilizando el F04V01-PRO-DGG-RV07 Hoja de Vida de Indicador de Proceso.</li> <li>Interpretación de los resultados.</li> <li>Análisis de datos, utilizando cualquier técnica o herramienta estadística.</li> <li>Conclusiones en base a los resultados obtenidos.</li> <li>Analizan si existen desviaciones de los datos de acuerdo al estándar de servicio establecido en la F02V01-PRO-DGG-RV07 Ficha de Indicador de Proceso.</li> </ul> </li> <li>En caso de existir desviaciones, la persona designada (quien actúa) es responsable de establecer correcciones -ejecutar el PRO-DGG-RV03 Control de Producto/Servicio No Conforme o PRO-DGG-RV03 Acciones Correctivas y Preventivas.</li> <li>Si no es necesario, continuar.</li> <li>Entregan copia del análisis de los indicadores de proceso al Técnico de Sistema Integrado de Gestión. Nota: Los resultados de los indicadores deberán ser presentados además en las Revisiones del Sistema de Sistema Integrado de Gestión por la Dirección.</li> </ul>
Jefe de División y Líder de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisan y actualizan el estándar de los servicios para el siguiente período anual o pueden realizarse modificaciones cuando así se requiera.</li> <li>Si existen cambios en las fichas de proceso e indicadores, solicitar la modificación de acuerdo a lo establecido en el PRO-DGG-RV01 Elaboración y Control de Documentos y Registros.</li> </ul>
Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al recibir copia del análisis de los indicadores actualiza F03V01-PRO-DGG-RV07 Tabla de indicadores.</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES

**6.1 Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 9 de 14

**6.2 Medición:** La medición es una acción fundamental en la gestión de la calidad y en la mejora: lo que no se conoce no se puede mejorar, lo que no se mide no se puede controlar y lo que no se controla no se puede gestionar.

**6.3 Indicador:** Es un valor numérico que permite medir el comportamiento y evolución de un proceso, actividad, área o departamento.

**6.4 Subprocesos:** son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

**6.5 Acción correctiva:** es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

**6.6 Acción preventiva:** a acción que se lleva a cabo para eliminar o mitigar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial que no sea deseable.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Jefe de División:** Son responsables de establecer los procesos necesarios para el funcionamiento de la DGG, la secuencia e interacción entre ellos y designar al Líder de Proceso responsable por cada proceso identificado.


**7.2 Líder de proceso:** Es responsable de documentar los procesos identificados y realizar la medición de ellos a través de los resultados de los indicadores.

**7.3 Personal designado:** es responsable de apoyar al líder de proceso en la documentación de la ficha de proceso y fichas de indicadores y de obtener la información necesaria para el cálculo de los indicadores.

**7.4 Técnico de Sistema Integrado de Gestión:** es responsable de mantener actualizada la tabla de indicadores de calidad y mantener en el archivo los registros resultantes.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV07	Ficha de Proceso	2 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
			Archivo del área correspondiente	Copia	Líder de proceso	
F02V01-PRO-DGG-RV07	Ficha de indicador de proceso	2 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	
			Archivo del área correspondiente	Copia	Líder de proceso	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 10 de 14

F03V01-PRO-DGG-RV07	Tabla de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión	2 años	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión
F04V01-PRO-DGG-RV07	Hoja de vida de indicadores de proceso	2 años	Archivo del área correspondiente	Copia	Líder de proceso
			Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión

## 9. BIBLIOGRAFÍA


N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión



## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Ficha de proceso
<b>Anexo 2</b>	Ficha de indicador de proceso
<b>Anexo 3</b>	Tabla de indicadores del Sistema Integrado de Gestión
<b>Anexo 4</b>	Hoja de vida de indicadores de proceso

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV07-01
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE	Fecha de revisión:
	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 11 de 14

## ANEXO 1

### FICHA DE PROCESO

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	<b>FICHA DE PROCESO</b>			Código
				Revisión No.
			Fecha	
			Página de	
<b>I. IDENTIFICACION</b>				
Proceso				Líder del proceso
Subproceso				Alcance
Objetivo				
<b>II. DESCRIPCION</b>				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
				
<b>III. VARIABLES RELACIONADAS</b>				
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados	
Nombre	Fórmula		Estratégicos	Clave
<b>IV. REGISTROS</b>				
Código	Nombre	Frecuencia de uso		
<b>V. AUTORIZAR POR</b>				
Nombre			Firma	





## Apéndice 22. Procedimiento Gestión de Riesgo



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


### GESTIÓN DE RIESGO

AUTORIZACIONES REQUERIDAS				
	NOMBRE	PUESTO	FECHA	FIRMA
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV08-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 12

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	8
7. RESPONSABILIDADES	8
8. REGISTROS	9
9. BIBLIOGRAFÍA	9
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	9
11. ANEXOS	9

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV08-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 12

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, valoración y control de los riesgos y oportunidades que impacten a los procesos de la División de Registro Veterinario.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para los riesgos que afecten significativamente a los procesos de la División de Registro Veterinario incluyendo la evaluación, revisión y comunicación, así como un plan para la toma de decisiones.

## 3. REFERENCIAS

**3.1** ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015

**3.2** ISO 31000 – Gestión del Riesgo. Directrices.

## 4. ASPECTOS GENERALES

**4.1.** La Gestión de Riesgos es interactiva y asiste a las organizaciones a establecer su estrategia, lograr los objetivos y tomar decisiones en base a dicho análisis.

**4.2.** Forma parte de todas las actividades asociadas con la organización e incluye la interacción con las partes interesadas

**4.3.** La identificación y evaluación debe ser realizada por un equipo multidisciplinario y considerar tanto el contexto externo como interno de la organización, incluido el comportamiento humano y los factores culturales.

**4.4.** Un enfoque estructurado y exhaustivo hacia la gestión del riesgo contribuye a resultados coherentes y comparables.

**4.5.** La Gestión de Riesgos anticipa, detecta, reconoce y responde a cambios y eventos de una manera apropiada y oportuna.

**4.6.** Las entradas a la Gestión de Riesgos se basan en información histórica y actualizada, así como en expectativas.

**4.7.** El comportamiento humano y la cultura influyen considerablemente en todos los aspectos de la Gestión de Riesgos en todos los niveles y etapas.

**4.8.** Mediante el aprendizaje y la experiencia la Gestión de Riesgos mejora continuamente.

**4.9.** La Coordinación de la División de Registro Veterinario debe asegurar que la Gestión de Riesgo está integrada en todas las actividades realizadas.

**4.10.** Se debe asegurar que se han considerado apropiadamente las causas que pueden originar los riesgos con el objetivo de que se establezcan los objetivos de la DRV

**4.11.** La Coordinación de la DRV debe asegurar que la información sobre los riesgos y como se van a implementar las acciones para evitar que sucedan se comuniquen de la manera apropiada internamente y a los demás departamentos.

**4.12.** La integración de la Gestión de Riesgo en la organización es un proceso dinámico e interactivo y se debe adaptar a las necesidades de la DRV y su cultura.

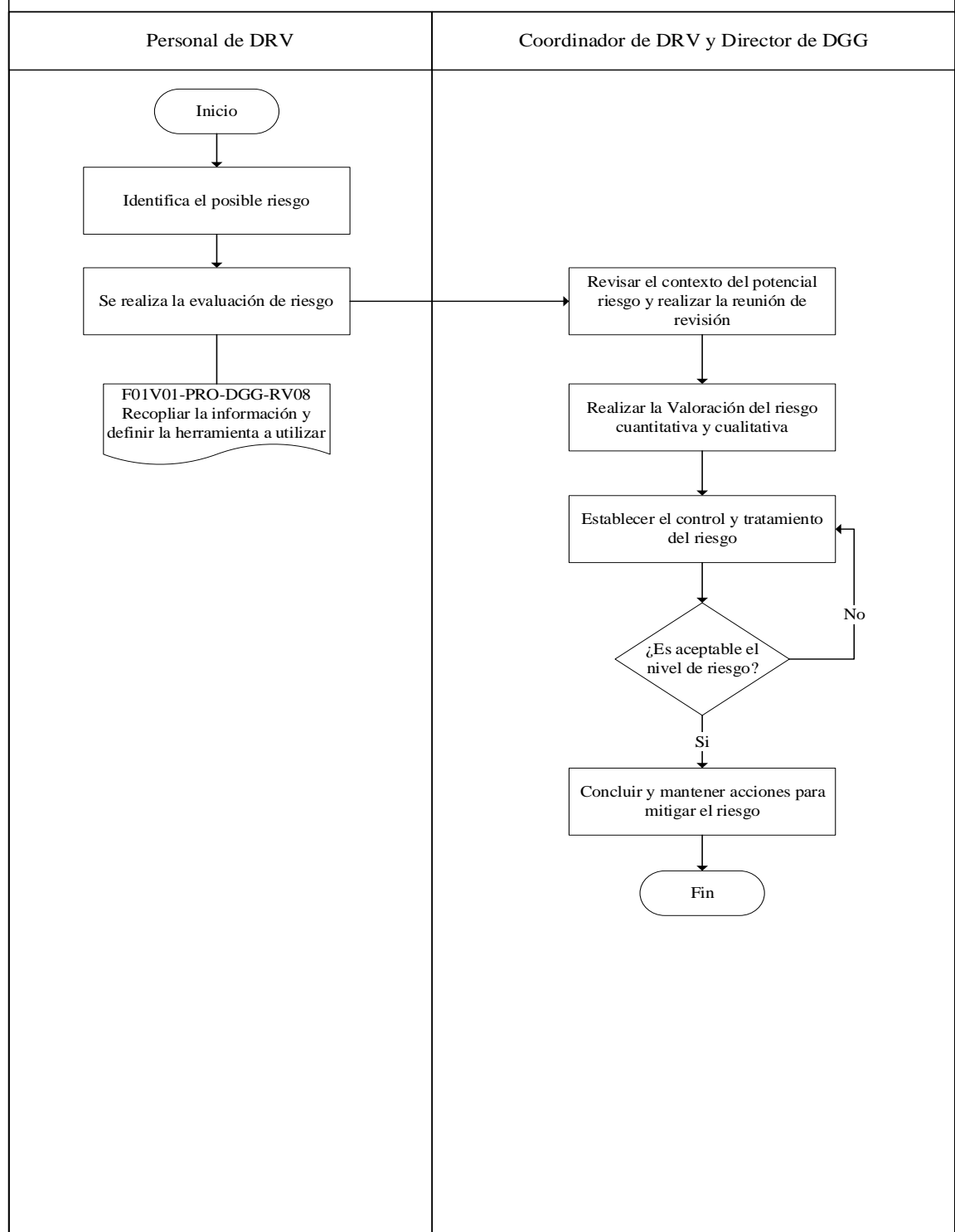
**4.13.** La alta dirección y los organismos de supervisión deben demostrar el compromiso del seguimiento continuo.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### A) DIAGRAMA DE FLUJO



DIAGRAMA DE FLUJO: RIESGOS



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV08-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 12

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>	
Originador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de riesgo implica realizar la documentación acorde con el nivel de riesgo.</li> <li>• El nivel de esfuerzo, conocimiento debe entrelazarse para que el proceso se lleve a cabo y no se dejen fuera aspectos que puedan afectar los procesos de la División de Registro Veterinario.</li> <li>• La documentación de la gestión de riesgo será realizada utilizando la herramienta que se adecua a los procesos,</li> <li>• La herramienta debe incluir las etapas de valoración del riesgo, control del riesgo y revisión del riesgo.</li> <li>• Si al realizar la revisión del riesgo se determina que el riesgo es inaceptable se debe regresar a la etapa de control del riesgo para elaborar un plan que reduzca o mitigue el riesgo y luego pueda ser aceptado.</li> <li>• El originador debe conservar la información generada de la gestión de riesgo realizada ya sea en archivo electrónico o en documento físico.</li> <li>• Asignar un número correlativo al documento el cual estará formando por la siguiente dosificación: GR-001-2020 Donde: GR: Es Gestión de Riesgos 001: Será el número correlativo 2020: El año de emisión.</li> <li>• El seguimiento a las acciones se debe realizar en conjunto con la Dirección General de Ganadería.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL RIESGO</b>	
Originador/ Comité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado que identifique claramente un potencial problema en los procesos relacionados a los servicios, seguridad de los trabajadores y planeación estratégica de la institución debe seguir los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.</li> <li>• Los pasos para iniciar y planificar un proceso de gestión de riesgo son los siguientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definir el contexto en el que se encuentra el posible riesgo.</li> <li>– Recopilar toda la información y/o datos sobre la posible falla/problema, daño o impacto potencial en la calidad de los</li> </ul> </li> </ul>



	<p>servicios y salud de los trabajadores para realizar la valoración del riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir un plan de trabajo para el proceso de gestión de riesgos. Si el riesgo no es aceptable debe comunicarse a los responsables de ejecutar las actividades del plan de acción para lograr mitigar el riesgo. Puede considerar la utilización de hojas de verificación y diagramas de flujo.</li> <li>- Una vez establecido el plan se realiza una reunión con los involucrados o comité para la presentación del reporte de gestión de riesgo y su plan de actividades</li> <li>- Debe existir un registro de la comunicación del riesgo y su plan de actividades.</li> </ul>
--	---

**SECCIÓN C: VALORACIÓN DEL RIESGO**

Originador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el riesgo en cuestión está bien definido, se debe identificar más fácilmente la herramienta de gestión de riesgo más adecuada y poseer la información necesaria para abordar la pregunta de posibles problemas o fallas que puedan ocurrir.</li> <li>• Para facilitar el proceso y definir claramente el o los riesgos y luego realizar la valoración, pueden formularse las siguientes preguntas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué podría salir mal?</li> <li>- Cuáles es la severidad (consecuencias) si sucede el riesgo?</li> <li>-Cuál es la probabilidad de que salga mal?</li> </ul> </li> <li>• Como resultado de la evaluación se tendrá una valoración del riesgo cuantitativa y cualitativa.</li> <li>• La herramienta utilizada será el análisis preliminar de riesgo y bracketing. A continuación las escalas utilizadas</li> </ul> <p>Para la clasificación de severidad: La severidad es la medida de las posibles consecuencias de un peligro, se deriva del costo o magnitud de las pérdidas relacionadas a no hacer bien la tarea.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Efecto</th> <th style="width: 10%;">Rango</th> <th style="width: 75%;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Menor</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Parte interesada/cliente experimenta una insatisfacción menor; efecto menor en el desempeño, Tratamiento de primeros auxilios, las descargas en el sitio son contenidas inmediatamente, medianas pérdidas financieras.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Parte interesada/cliente experimenta cierta insatisfacción; efecto moderado en el desempeño, Requiere tratamiento médico, las descargas en el sitio contenidas con ayuda externa, pérdidas financieras altas.</td> </tr> </tbody> </table>	Efecto	Rango	Descripción	Menor	1	Parte interesada/cliente experimenta una insatisfacción menor; efecto menor en el desempeño, Tratamiento de primeros auxilios, las descargas en el sitio son contenidas inmediatamente, medianas pérdidas financieras.	Moderado	2	Parte interesada/cliente experimenta cierta insatisfacción; efecto moderado en el desempeño, Requiere tratamiento médico, las descargas en el sitio contenidas con ayuda externa, pérdidas financieras altas.
Efecto	Rango	Descripción								
Menor	1	Parte interesada/cliente experimenta una insatisfacción menor; efecto menor en el desempeño, Tratamiento de primeros auxilios, las descargas en el sitio son contenidas inmediatamente, medianas pérdidas financieras.								
Moderado	2	Parte interesada/cliente experimenta cierta insatisfacción; efecto moderado en el desempeño, Requiere tratamiento médico, las descargas en el sitio contenidas con ayuda externa, pérdidas financieras altas.								



Mayor	3	Parte interesada/ cliente insatisfecho; mal desempeño del servicio. Lesiones grandes, pérdida de la capacidad de proporcionar servicios conformes, pérdida financiera importante.
-------	---	---

Para la clasificación de probabilidad:

Probabilidad se refiere a la frecuencia con que se realiza la tarea y por lo tanto a la frecuencia a estar expuesto a fallas. No se refiere a una probabilidad estadística.


Se refiere entonces a la probabilidad de que se produzca una falla cada vez que se ejecute una tarea en particular.

Probabilidad	Rango	Descripción	
Leve, improbable	1	Pocas fallas probables, Podría ocurrir algunas veces, Por debajo del promedio de expectativa.	1 de 2000
Medio, posible	2	Número medio de fallas probables, Es posible que ocurra en algunas veces, Sobre el promedio de expectativa.	1 de 80
Casi seguro	3	Alta probabilidad del número de fallas, Puede probablemente ocurrir en la mayoría de las circunstancias, se está a la expectativa que ocurra.	1 de 8

		SEVERIDAD DEL DAÑO O CONSECUENCIA			
		Menor	Moderado	Mayor	
		1	2	3	
PROBABILIDAD	Casi seguro	3	Medio	Alto	Alto
	Medio, posible	2	Bajo	Medio	Alto
	Leve, improbable	1	Bajo	Bajo	Medio

La determinación cuantitativa del nivel de riesgo viene dada por la siguiente multiplicación:

$$\text{Nivel de riesgo} = P \times S$$

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV08-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 12

	Donde: P= Probabilidad S= Severidad
<b>SECCIÓN D: CONTROL Y TRATAMIENTO DEL RIESGO</b>	
Originador/ Coordinador del DRV/ Director de la DGG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta etapa incluye la toma de decisiones para reducir y/o aceptar riesgos. El propósito del control de riesgos es reducir el riesgo a un nivel aceptable, se establecerán acciones preventivas para garantizar que los riesgos sean atenuados o controlados.</li> <li>Los encargados de adoptar decisiones pueden utilizar los medios proporcionados por la institución para tener el nivel óptimo de control de riesgos.</li> <li>El tratamiento del riesgo se debe centrar en los procesos de mitigación o prevención de los riesgos hasta un nivel aceptable.</li> <li>Todas las alternativas para el tratamiento del riesgo que se elijan deben estar en función de los resultados de la valoración de riesgo y debe quedar documentado.</li> <li>Las actividades para tratar el riesgo deben estar planeadas y medir el presupuesto asignado, debe ser una combinación de estrategias para mejorar la capacidad técnica y administrativa de la DRV.</li> </ul>
<b>SECCIÓN E: REVISIÓN DEL RIESGO RESIDUAL Y RESULTADOS</b>	
Originador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez finalizado el plan de actividades se realizará la evaluación del riesgo nuevamente para medir si las acciones y controles propuestos fueron efectivos.</li> <li>Se debe establecer una fecha estimada para realizar esta revisión y ejecutar los ajustes necesarios al plan de actividades.</li> <li>Si han sido efectivas las acciones y se logró controlar el riesgo, se realiza una conclusión para el cierre,</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES

**6.1 Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**6.2 Gestión del Riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo.

**6.3 Control:** Medida que mantiene y/o modifica un riesgo.

**6.4 Fuente de riesgo: Elemento que, por sí solo o en combinación con otros,**


**6.5 Probabilidad:** Posibilidad de que algún hecho ocurra.

**6.6 Severidad:** Es la medida de las posibles consecuencias de un peligro.

**6.7 Originador:** Persona conocedora del proceso que puede identificar los riesgos.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Originador:** Identifica los posibles riesgos y documenta los planes de actividades.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV08-01
	GESTIÓN DE RIESGO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 12

**7.2 Coordinador de la DRV:** Es el responsable de revisar lo documentado, gestionar las aprobaciones necesarias ante las altas direcciones

**7.3 Director de DGG:** Autorizar de acuerdo a la planeación estratégica los planes de actividades.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV08	Matriz de Gestión de Riesgos	Indefinido	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Dstrucción

## 9. BIBLIOGRAFÍA

**9.1** Norma Técnica Salvadoreña ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo. Directrices. (2018). Organismo Salvadoreño de Normalización.

**9.2** ICH Guideline Q9 on Quality Risk Management. September 2015 EMA/CHMP/ICH/24235/2006 Committee for Human Medicinal Products.

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Matriz de Gestión de Riesgos
----------------	------------------------------



Apéndice 23. Procedimiento Revisión por la Dirección



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 22

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	6
7. RESPONSABILIDADES	6
8. REGISTROS	7
9. BIBLIOGRAFÍA	7
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	7
11. ANEXOS	7

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 22

## 1. OBJETIVO

Asegurar que se lleven a cabo las revisiones del Sistema Integrado de Gestión (SIG) por parte de la Alta Dirección, para verificar su conveniencia, adecuación y eficacia; y definir los cambios oportunos para prevenir y corregir desviaciones, y mejorar los resultados alcanzados.

## 2. ALCANCE

Aplica para las reuniones de revisión por la Dirección que organiza la Coordinación del SIG y todos los asistentes y comprende la revisión y evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad

## 3. REFERENCIAS

3.1. ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015

3.2. ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

4.1 A través de las reuniones del Comité de Calidad, revisar al menos una vez cada año el cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad identificados en el Sistema Integrado de Gestión.

4.2 Las revisiones por la Dirección se realizarán por lo menos una vez al año, aunque podrán programarse otras cuando:

i. Se detecte un problema grave.

ii. Se produzcan cambios que afecten de manera directa el Sistema Integrado de Gestión.

iii. Se presenten resultados de auditorías.

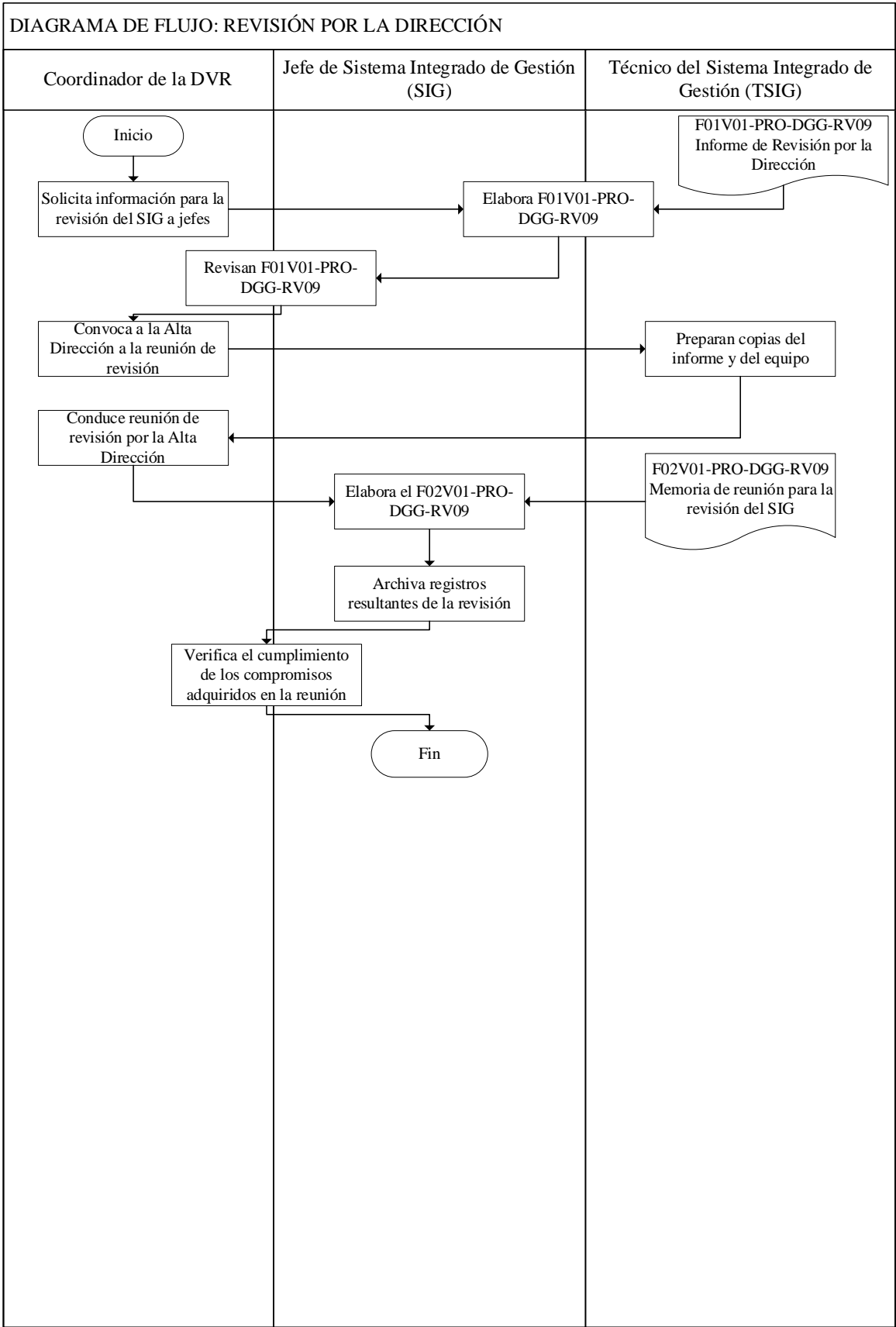
iv. Se propongan mejoras.


4.3 Los responsables de enviar información para la Revisión por la Dirección deberán hacerlo con 1 día hábil de antelación.

4.4 Las revisiones por la dirección deben notificarse antes de llevarse a cabo.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### A) DIAGRAMA DE FLUJO



 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 22

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: PLANIFICACIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
Jefe del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora el programa anual de revisiones por la dirección</li> </ul>
Coordinador de la DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita información para la revisión del SIG a los Jefes.</li> </ul>
Jefe del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita a los líderes de proceso información relevante de sus procesos, proyectos de mejora, quejas, acciones correctivas y preventivas y aquella información relevante para la revisión.</li> <li>• Prepara y envía información solicitada.</li> <li>• Organiza la información para la Revisión de la Dirección que incluye:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.</li> <li>b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.</li> <li>c. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión.</li> <li>d. La adecuación de los recursos.</li> <li>e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.</li> <li>f. Las oportunidades de mejora.</li> </ol> </li> </ul>
<b>SECCIÓN B: ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE INFORME</b>	
Jefe y Técnico de Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboran informe de revisión por la dirección.</li> </ul>
Coordinador de la DRV / Jefe del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar Informe de Revisión por la Dirección.</li> </ul>
<b>SECCIÓN C: REUNIÓN CON ALTA DIRECCIÓN</b>	
Coordinador de la DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convoca a reunión para Revisión por la Dirección</li> <li>•</li> </ul>
Técnico del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara copias del informe y equipo.</li> </ul>
Coordinador de la DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduce reunión de revisión por la Alta Dirección.</li> <li>• Con base en el análisis del informe, los integrantes de la Alta dirección emiten propuestas o recomendaciones que permitan mejorar el Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Al concluir con el seguimiento de la orden del día, la Alta</li> </ul>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 22

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección, toman los acuerdos necesarios para el Seguimiento del Sistema Integrado de Gestión</li> </ul>
Jefe del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora Memoria de reunión para la revisión del SIG.</li> <li>• Archiva registros resultantes de la revisión</li> </ul>
Coordinador de la DRV / Jefe del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifican el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la reunión.</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES

- 6.1 Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.
- 6.2 Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 6.3 Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación indeseable.
- 6.4 No conformidad:** Incumplimiento de un requisito del sistema integrado de gestión.
- 6.5 Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.
- 6.6 Objetivo de SIG:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con el sistema integrado de gestión.
- 6.7 Política de Calidad:** Intenciones globales de una organización relativas a la calidad como se expresan formalmente por la Alta Dirección.
- 6.8 Sistema Integrado de Gestión:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto de la calidad y seguridad y salud en el trabajo.

## 7. RESPONSABILIDADES

- 7.1 Coordinador de la DRV:** Aprobar la agenda de la Revisión por la Dirección, evaluar la eficacia y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión. Asegurar que las acciones preventivas y correctivas se atiendan y resuelvan en los tiempos estipulados.
- 7.2 Jefe de SIG:** Solicitar la información necesaria para la Revisión por la Dirección. Establecer y vigilar el cumplimiento de las revisiones por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión. Realizar, resguardar y dar seguimiento al Informe de Revisión por la Dirección. Elaborar y/o validar la documentación, así como el ordenamiento y disponibilidad de apoyo o de soporte para su revisión.
- 7.3 Técnico de SIG:** Preparar las copias del informe.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 22

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV09	Informe de revisión por la dirección	Indefinido	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
F02V01-PRO-DGG-RV09	Memoria de reunión revisión de la dirección					
F03V01-PRO-DGG-RV09	Plan de mejora					

## 9. BIBLIOGRAFÍA


N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Informe de revisión por la dirección
<b>Anexo 2</b>	Memoria de reunión revisión de la dirección
<b>Anexo 3</b>	Plan de mejora

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 22

## ANEXO 1

### INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA</b>		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>	
<b>F01V01-PRO-DGG-RV09</b>		

#### Elementos de Entrada:

1. Resultados de las auditorías internas y externas
2. Retroalimentación de los demandantes de servicios (Clientes)/ partes interesadas
3. Desempeño de los procesos (Objetivos, indicadores, metas) y conformidad del Producto
4. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
5. Estado y seguimiento del Producto No Conforme
6. Acciones de seguimiento de revisiones previas
7. Cambios que podrían afectar al SIG
8. Recomendaciones para la Mejora
9. Estado del Clima Organizacional
10. Estado de la Política del SIG

#### Especificaciones:

- Este informe se debe entrega por **Proceso** en el formato original (Word) y el detalle de la información reflejada en este documento puede ser en Excel o cualquier otro formato.
- Esta información deberá entregarse de manera trimestral independientemente de que esté planificada una reunión de revisión por la dirección o no.

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA</b>		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>	
<b>F01V01-PRO-DGG-RV09</b>		

#### A. DATOS GENERALES

Periodo que se reporta:

Proceso:	
Objetivo:	
Responsable:	
Área:	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 22

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA</b>		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>	
<b>F01V01-PRO-DGG-RV09</b>		

### B. RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

ACTIVIDAD						RESULTADOS	ACCIONES
Auditoría (Interna/Externa)	Hallazgo			Descripción breve	Estado (Abierta/Cerrada)		
	NC	OM	Obs				
<b>Análisis de los resultados:</b>							

NC - No Conformidad    OM - Oportunidad de Mejora    Obs - Observación

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA</b>		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO</b>	
<b>F01V01-PRO-DGG-RV09</b>		

### C. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Subproceso	ACTIVIDAD		RESULTADOS	ACCIONES		
	Medio utilizado para evaluar la satisfacción del cliente	Fecha de realización de evaluación				
<b>OTRAS FUENTES DE REATROALIMENTACIÓN:</b>						
Subproceso	Número de:				Tendencia	ACCIONES
	Quejas/Reclamos o sugerencias	Incumplimientos en tiempo de entrega	Rechazos	Otra		
<b>Análisis de los resultados:</b>						

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 10 de 22

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

#### D. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Subproceso:						
Objetivo:						
INDICADORES						
Desempeño general del proceso	Cumplimiento Meta	Tendencia	¿Alcanza objetivo?	¿Mejora respecto al periodo anterior?	¿Requiere plan de acciones?	¿El indicador aun es válido?
Indicador 1						
Indicador 2						
Indicador 3						
Indicador 4						
¿El Objetivo aun es válido?						
¿Se requiere tomar acciones? SI ( ) NO ( )						
ACCIONES A TOMAR						
Tipo Accion (AC, AP, AM)	Descripción de la acción	Fecha prevista inicio implantación	Responsable			
De acuerdo al tipo de las acciones a tomar deberá registrarse en el formato que corresponda:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de Mejora (AM) - Desplegar detalle en formato F03V01-PRO-DGG-RV09 Plan de Mejora</li> <li>• Acciones correctivas o preventivas (AC/AP), registrarlas en el formato F02V01-PRO-DGG-RV02 Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva</li> </ul>						
Análisis de los resultados:						

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

#### E. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Subproceso:								
CONTROL Y SEGUIMIENTO								
No.	Fecha	AC /AP / OM	Descripción de la acción	Estatus (Abierta/Cerrada)	Fecha de cierre	Verificación de las acciones		Observaciones
						¿Se eliminó la causa raíz?	Fecha revisión	
Análisis de los resultados:								

	Número
Acciones Correctivas (AC)	
Acciones Preventivas (AP)	
Oportunidades de Mejora (OM)	
<b>Totales</b>	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 11 de 22

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

**F. ESTADO Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO - PRODUCTO NO CONFORME**

<b>Subproceso:</b>					
Detectado en:	Descripción del servicio – producto no conforme	Area de Origen	Area que debe atender	Estatus (Abierto/cerrado)	ACCIÓN TOMADA

¿Se requiere tomar acciones correctivas? SI ( ) NO ( )			
ACCIONES A TOMAR			
Tipo Accion	Descripción de la acción	Fecha de compromiso	Responsable

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

**G. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES PREVIAS**

<b>Subproceso:</b>								
No. Revisión	Acuerdo o acción (Descripción breve)	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado				Observaciones
				Cumplido	En Proceso	No Cumplido	Otro	
<b>Análisis de los resultados:</b>								

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 12 de 22

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

### H. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SIG

¿Existen cambios que puedan afectar al SIG?		Si ( )	No ( )
Cambios ...	Describir brevemente	Acciones a tomar	
a. normativos			
b. de Personal			
c. en la organización (estructurales)			
d. en el Sistema (alcance, reingeniería, etc.)			
e. en el proceso			
f. en los procedimientos			
g. otros (describirlo)			
Análisis de los resultados:			

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

### I. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Recomendación	Responsable	Recursos	Fecha de compromiso	Beneficios esperados
Análisis de los resultados:				

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

### J. ESTADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

ACTIVIDAD	RESULTADOS	ACCIONES	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Análisis de los resultados:			

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 13 de 22

DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

### K. ESTADO DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

¿Considera válida la Política del SIG vigente?	Si ( ) No ( )
En caso de no ser válida, indique porqué	
Propuesta de Política de Sistema Integrado de Gestión	


DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA		 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO	
F01V01-PRO-DGG-RV09		

#### HISTÓRICO DE REVISIONES

NO. DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PÁGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN

#### FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

PROPONE	AUTORIZA	FECHA	
		AUTORIZACIÓN	EFFECTIVA

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV09-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 14 de 22

## ANEXO 2

### MEMORIA DE REUNIÓN DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
MEMORIA DE REUNIÓN DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
CONVOCATORIA			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">FECHA:</td> <td style="width: 33%;">LUGAR:</td> <td style="width: 33%;">HORA:</td> </tr> </table>	FECHA:	LUGAR:	HORA:
FECHA:	LUGAR:	HORA:	

ASISTENTES:

NOMBRE	FIRMA
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

TEMAS A TRATAR:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

INFORMACIÓN PROPORCIONADA	CONCLUSIONES	RESPONSABLE / PLAZO

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### ANEXO 3

## PLAN DE MEJORA CONTINUA



PLAN DE MEJORA CONTINUA											
N° de plan:		Fecha de elaboración:									
Nombre del proyecto			Equipo responsable			Objetivos del proyecto					
Alcance del proyecto											
Indicador Inicial de Mejora del Proyecto				Meta:							
				Tiempo Deseado para Lograr la Meta:							
PLANIFICACIÓN (P)						EJECUCIÓN (R)					
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	GRADO DE AVANCE								
1											OBSERVACIONES
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
VERIFICACIÓN (V)						ACTUAR (A)					
SE HA CUMPLIDO CON LOS COMPROMISOS EN LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS						ACCIONES NECESARIAS PARA CUMPLIR EN TIEMPO DEL PROYECTO					
1			SI	NO							
2			SI	NO							
3			SI	NO							
4			SI	NO							
5			SI	NO							
6			SI	NO							
7			SI	NO							
8			SI	NO							
9			SI	NO							
10			SI	NO							
CIERRE DE PROYECTO											
CONCLUSIONES AL CIERRE DEL PROYECTO:											
INDICADOR INICIAL DE MEJORA DEL PROYECTO SELECCIONADO						CAMBIOS NECESARIOS A LA DOCUMENTACION DEL SIG PARA LA ESTANDARIZACION DE LA MEJORA					
FECHA DE CIERRE DEL PROYECTO			RESPONSABLES DE REVISION:			RESPONSABLES DE VERIFICACION:					

Apéndice 24. Procedimiento Contexto de la organización y Partes Interesadas del SIG



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV10-01
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 12

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
6. DEFINICIONES	8
7. RESPONSABILIDADES	9
8. REGISTROS	9
9. BIBLIOGRAFÍA	9
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	9
11. ANEXOS	9

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV10-01
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 12

## 1. OBJETIVO

Definir el proceso de identificación y determinación del contexto interno y externo de la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y así establecer los lineamientos para la planeación estratégica de la División de Registro Veterinario.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión (SIG) desde que se determinan la Misión y Visión, hasta que queda conformado el alcance del SIG.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015
- 3.2 ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

La alta dirección es el principal responsable de la identificación de los aspectos que definen a la entidad, tanto internamente como su entorno, así como de su análisis y toma de decisiones. El director de la DDG y líderes de procesos serán los responsables de acompañar a la alta dirección en la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de dichos aspectos.


### 4.1 Contexto interno

Los asuntos internos forman parte del contexto interno y afectan a la capacidad de la organización para alcanzar resultados previstos del Sistema Integrado de Gestión.

El contexto interno de la organización es el ambiente o entorno interno en el cual la Dirección General de Ganadería se esfuerza para alcanzar sus objetivos estratégicos, incluyendo los objetivos del SIG, y además gestiona oportunidades y riesgos internos.

El contexto interno incluye, pero no se limita a:

- i. Productos y servicios
- ii. Estructura organizativa, roles y responsabilidades
- iii. Liderazgo
- iv. Cultura organizacional
- v. Las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimientos (p. ej., capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías)
- vi. Sistemas de información, flujos de información y toma de decisiones (formales e informales)
- vii. Normas, directrices, guías y modelos adoptados por la organización
- viii. Forma y extensión de las relaciones contractuales de la organización

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV10-01
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 4 de 12

## 4.2 Contexto externo

El contexto externo de la organización incluye instituciones externas o influencias que pueden afectar el Sistema Integrado de Gestión de DGG/DRV y su capacidad para lograr los objetivos de negocio y calidad previstos.

El contexto externo consiste en dos componentes:

- i. *Entorno inmediato (específico)* – tiene influencia directa e inmediata en las decisiones y actividades de DGG/DRV. Esto incluye, sin limitarse a: condición del medio ambiente, usuarios, proveedores, competidores y las necesidades y expectativas de partes interesadas.
- ii. *Ambiente general* – Incluye condiciones económicas, políticas, legales, sociales y globales que pueden influir en DGG/DRV.

## 4.3 Identificación de las partes interesadas

**4.3.1** El director de DGG, es responsable de identificar a todas las personas u organizaciones externas que pueden tener alguna relación con el negocio relativo a la calidad del producto y servicio de la División de Registro Veterinario (DRV), así como sus necesidades y expectativas. También identifica necesidades, expectativas y requerimientos legales y reglamentarios de las partes interesadas.

**4.3.2** El director de DGG, definirá quién será el responsable del cumplimiento de cada requisito individual, y que partes interesadas serán notificadas cuando se produzcan cambios

**4.3.3** El director de DGG debe enumerar todos los requisitos, partes interesadas, obligaciones contractuales y personas responsables en la Lista de partes interesadas, legales y otros requisitos.

**4.3.4** Cada líder de proceso en la DRV, debe notificar si detecta cualquier nuevo requisito legal, reglamentario, contractual o de otro tipo que podría ser relevante para el Sistema de Integrado Gestión.

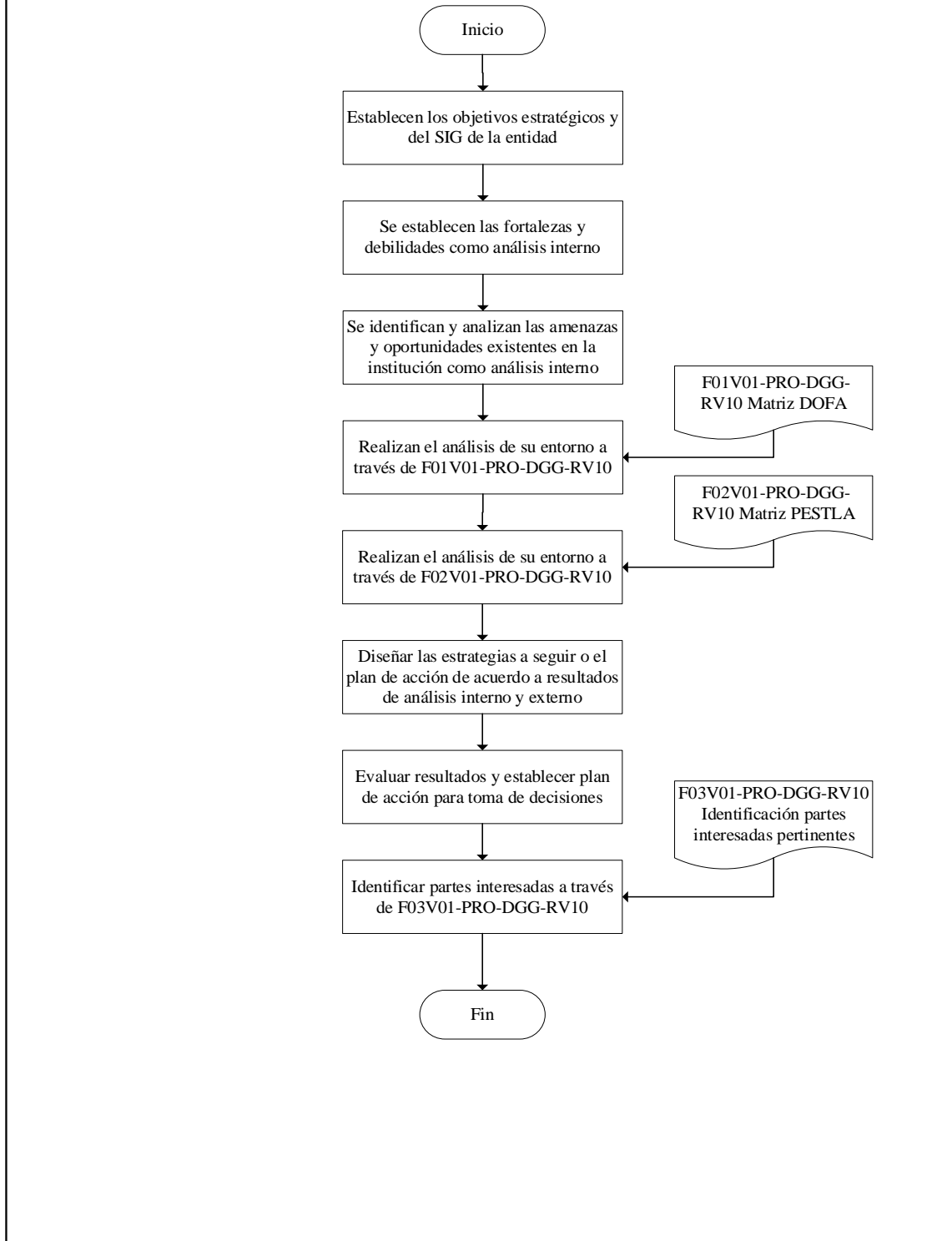
## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


### A) DIAGRAMA DE FLUJO



DIAGRAMA DE FLUJO: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Director DGG/Jefe de División/ Jefe del SIG




 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV10-01
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 12

## B) TABLA EXPLICATIVA

La Dirección General de Ganadería aplica las herramientas Matriz DOFA y PESTLA para la identificación de los diferentes elementos tanto internos como externos que puedan afectar a la organización. Mediante estos métodos se pretende estudiar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, así como los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales con la finalidad de fijar la situación actual, los cambios que se producen en el entorno, nuestras fortalezas y limitaciones para desarrollar los objetivos estratégicos y de calidad de la entidad, así como para mejorar las debilidades y toma de decisiones de los diferentes riesgos que puedan surgir de este análisis.

Según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de la norma ISO 45001:2018 es necesario determinar los factores internos y externos que afectan a la organización y que constituyen su entorno.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO</b>	
Director DGG / Jefe de División / Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecen los objetivos estratégicos y del SIG de la entidad: la DGG tiene establecido sus objetivos estratégicos, enmarcados dentro de la Planeación Estratégica en el período establecido; alineados con la misión y visión de la entidad.</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><i>Análisis interno</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se establecen las fortalezas y debilidades considerados como aspectos intrínseco a la entidad tales como la estructura de procesos, servicio prestado, tecnologías internas aplicadas, cultura empresarial, liderazgo, sistema de selección de personal, políticas entre otras.               <ol style="list-style-type: none"> <li>Las fortalezas consisten en las destrezas existentes en la organización y que marcan la diferencia frente a las demás empresas y que constituyen los recursos existentes que permiten explotar las oportunidades.</li> <li>Las debilidades son aquellos factores en los cuales somos inferiores o nos hacen deficientes frente a nuestra competencia y que limitan nuestra capacidad para alcanzar los objetivos y la satisfacción de nuestras partes interesadas</li> </ol> </li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><i>Análisis externo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se identifican y analizan las amenazas y oportunidades existentes en la institución, teniendo en cuenta una serie de factores del entorno que afectan su desarrollo actual y futuro, como son los factores económicos, legales y reglamentarios, políticos, sociales, culturales, tecnológicos etc.</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV10-01
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 12

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las oportunidades representan para entidad ventajas competitivas que hace que perdure en el tiempo.</li> <li>b. Las Amenazas al no ser consideradas, pueden poner en peligro la continuidad de la organización.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar las estrategias a seguir o el plan de acción a desarrollar a mediano y largo plazo de cara a aprovechar las oportunidades detectadas, eliminando o mitigando las amenazas que nos rodean, considerando en todo momento, nuestras debilidades y fortalezas para así lograr alcanzar nuestros objetivos.</li> </ul>
--	---

### SECCIÓN B: ELABORACIÓN DE MATRIZ FODA


Director DGG / Jefe de División / Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el análisis de su entorno a través de la F01V01-PRO-DGG-RV10 Matriz DOFA así: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Análisis del entorno de Amenazas y Oportunidades.</li> <li>b. Análisis de los recursos internos de Fortalezas y Debilidades</li> </ul> </li> </ul>
--	--

### SECCIÓN C: ELABORACIÓN DE MATRIZ PESTLA

Director DGG / Jefe de División / Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el análisis de su entorno a través de la F02V01-PRO-DGG-RV10 Matriz PESTLA así: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Análisis de aspecto político: comprender qué tendencias políticas y el posicionamiento de los líderes que pueden influir en su segmento</li> <li>b. Análisis de aspecto económico: analizar los movimientos de las relaciones comerciales a nivel nacional que pueden ayudar u obstaculizar las actividades de la entidad.</li> <li>c. Análisis de aspecto social: considerar las características humanas generales de la comunidad en la que la entidad se inserta y que pueden afectar el rendimiento.</li> <li>d. Análisis de aspecto tecnológico: estudiar las innovaciones tecnológicas que podrían impactar en las actividades de la institución.</li> <li>e. Análisis de aspecto legal: incluye la legislación que afectan o impactan a la entidad.</li> <li>f. Análisis de aspecto ambiental: incluyen aspectos ecológicos y del medio ambiente y las consecuencias del cambio climático que afecta la operación de la división y los productos o servicios que ésta ofrecen.</li> </ul> </li> </ul>
--	--

### SECCIÓN D: TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS Y TOMA DE DECISIONES


Director DGG / Jefe de División / Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer las evaluaciones obtenidas y considerar: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Una vez detectadas las debilidades de la entidad, para mitigarlas, algunas de ellas, se deben considerar metas y</li> </ul> </li> </ul>
--	---

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV10-01
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 12

	<p>por lo tanto, tienen que formar parte de los objetivos del SIG de la organización.</p> <p>b. Quedarán indicados en la información documentada los objetivos del SIG y la Tabla de indicadores de gestión del SIG.</p> <p>c. Por otro lado, una vez identificadas las amenazas reales de la institución, evaluar los riesgos de éstos y tomar las medidas oportunas.</p> <p>d. La evaluación de riesgos de las amenazas, son incorporadas en la gestión de riesgos de la entidad, siguiendo el PRO-DGG-RV08 Gestión de Riesgos.</p> <p>e. Posteriormente, una vez analizados los datos, unos marcados como objetivos, otros evaluando su riesgo, se realizará el Diseño de la estrategia, el desarrollo de la estrategia y la evaluación y control de los resultados.</p>
<b>SECCIÓN E: IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES</b>	
Director DGG / Jefe de División / Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las partes interesadas a través de F02V01-PRO-DGG-RV10 Identificación de partes interesadas pertinentes, dentro del cual se identifican los grupos de interés interno y externos, y según la influencia/Impacto, se agrupa a los grupos de interés, en base a la participación activa (Influencia) en el SIG y su capacidad de efectuar cambios a la planificación o ejecución del sistema o procesos (Impacto).</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES

- 6.1 Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 6.2 Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- 6.3 Contexto de la Organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos y servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas.
- 6.4 Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueden incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
- 6.5 Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo. Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV10-01
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PARTES INTERESADAS DEL SIG	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 12

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Director DGG:** Es el principal responsable de la identificación de los aspectos que definen a la entidad, tanto internamente como su entorno, así como de su análisis y toma de decisiones.

**7.2 Jefe de División y Jefe de SIG:** Son los responsables de acompañar a la alta dirección en la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de dichos aspectos.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV10	Matriz FODA	Indefinido	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
F02V01-PRO-DGG-RV10	Matriz PESTLA					
F03V01-PRO-DGG-RV10	Identificación de Partes interesadas pertinentes					

## 9. BIBLIOGRAFÍA

N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Matriz FODA
<b>Anexo 2</b>	Matriz PESTLA
<b>Anexo 3</b>	Identificación de Partes interesadas pertinentes

## ANEXO 1

### MATRIZ FODA



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
 DIRECCION GENERAL DE GANADERIA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

MATRIZ FODA		ANALISIS INTERNO	
		FORTALEZAS (F) Son los puntos fuertes internos	DEBILIDADES (D) Son los puntos débiles internos
ANALISIS EXTERNO	<b>OPORTUNIDADES (O)</b> Son las oportunidades que se deben aprovechar	<b>ESTRATEGIAS FO:</b> <i>Es la estrategia a seguir con base en las fortalezas y oportunidades detectadas</i>	<b>ESTRATEGIAS DO:</b> <i>Es la estrategia a seguir con base en las debilidades y oportunidades detectadas</i>
	<b>AMENAZAS (A)</b> Son los riesgos externos que se deben afrontar	<b>ESTRATEGIAS FA:</b> <i>Es la estrategia a seguir con base en las fortalezas y amenazas detectadas</i>	<b>ESTRATEGIAS DA:</b> <i>Es la estrategia a seguir con base en las debilidades y amenazas detectadas</i>

F01V01-PRO-DGG-RV10

**ANEXO 2**  
**MATRIZ PESTLA**



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
DIRECCION GENERAL DE GANADERIA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

<b>MATRIZ PESTLA</b>	
<b><i>FACTORES POLÍTICOS</i></b>	<b><i>FACTORES ECONÓMICOS</i></b>
<b><i>FACTORES SOCIALES</i></b>	<b><i>FACTORES TECNOLÓGICOS</i></b>
<b><i>FACTORES LEGALES</i></b>	<b><i>FACTORES AMBIENTALES</i></b>



Apéndice 25. Gestión de la Comunicación interna y externa



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA

DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018

**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV11-01
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 12

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
6. DEFINICIONES	6
7. RESPONSABILIDADES	8
8. REGISTROS	8
9. BIBLIOGRAFÍA	8
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	9
11. ANEXOS	9

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV11-01
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 12

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta gestión de la comunicación interna y externa, toma de conciencia, participación y consulta en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la División de Registro Veterinario.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las operaciones de comunicación dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Dirección General de Ganadería / División de Registro Veterinario.

## 3. REFERENCIAS

3.1. ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015

3.2. ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

4.1 La institución debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la institución y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SIG.

4.2 La comunicación debe ser completa, clara, concisa y oportuna, permitiendo que todas las partes interesadas la conozcan.

4.3 Para información de tipo general, la DRV puede utilizar de acuerdo con el criterio del emisor diferentes canales como página web, carteleras, reuniones informativas o comunicación personalizada.

4.4 La gestión de la comunicación con información referente al SIG se manejará a través del Jefe del Sistema Integrado de Gestión, pero bajo la responsabilidad del correspondiente líder de proceso.

4.5 El tiempo máximo permitido entre la toma de la decisión de transmitir la información y su promulgación será de cinco días hábiles y los canales a utilizar pueden ser correos electrónicos, página web, carteleras informativas y la respectiva matriz de comunicación que caracterizará esta información.

4.6 Si las comunicaciones se constituyen en quejas o reclamos, deberán ser reportadas al proceso correspondiente y seguir los pasos establecidos en el PRO-DGG-RV04 Gestión de Quejas.

4.7 Tipos de comunicación interna:

- i. Comunicación vertical: Es la que se produce entre los actores de las áreas directivas de la institución y desciende a los actores del público externo de rango laboral inferior.
- ii. Comunicación horizontal: Es la que se desarrolla entre los colaboradores de un mismo nivel institucional, utiliza usualmente canales formales.
- iii. Voz a voz: Es la comunicación informal que recorre la institución sin hacer uso de los canales oficiales.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV11-01
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 4 de 12

- iv. Comunicación ascendente: Comunicación que fluye desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo a través de las líneas definidas según la jerarquía institucional, establecida en el organigrama general.
- v. Comunicación descendente: En esta categoría se ubica la información que se comunica desde los niveles más altos de la jerarquía organizacional hacia las personas que ocupan niveles inferiores.
- vi. Consulta: Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.
- vii. Participación: Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc., en el cual las personas aportan valor añadido.

#### 4.8 Tipos de comunicación externa:

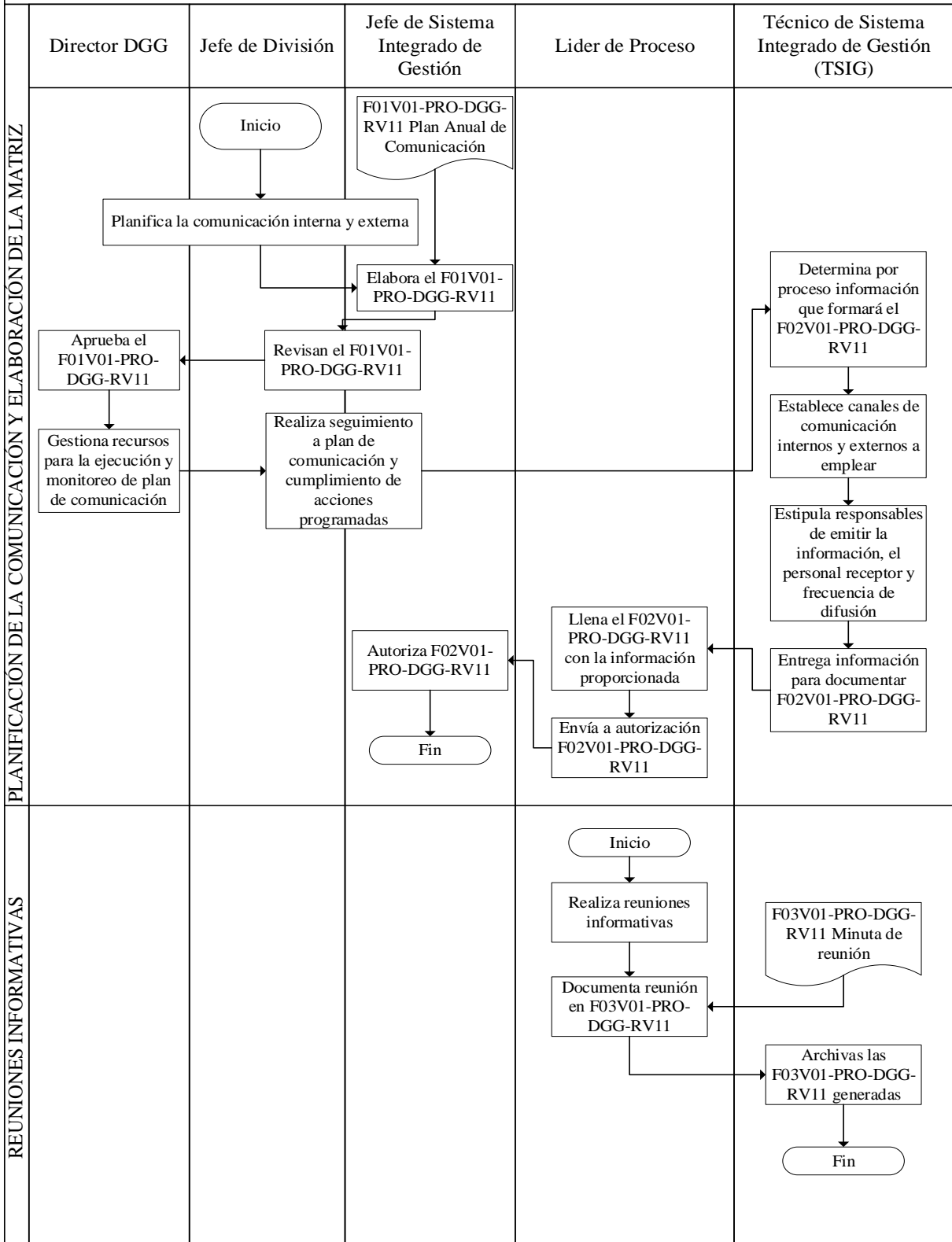
- i. Comunicación operativa: Se desarrolla para el funcionamiento diario de la actividad institucional, se efectúa con todos los actores y/o públicos externos.
- ii. Comunicación estratégica: Es la evaluación de la competencia con el fin de alcanzar una posición competitiva.
- iii. Comunicación de notoriedad: El objetivo principal de esta comunicación es mostrar la mejor imagen de la institución y se hace a través de las estrategias de marketing trazadas en el Plan de Acción para el periodo correspondiente.
- iv. Comunicaciones especiales: Clase de comunicaciones que se refiere a respuestas a los requerimientos de entidades de control.
- v. Comunicación de trámites: Clase de comunicaciones que se refiere a consultas, sugerencias y/o reclamos de clientes o usuarios.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### A) DIAGRAMA DE FLUJO



**DIAGRAMA DE FLUJO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV11-01
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Fecha de revisión:
	INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 6 de 12

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	
Director DGG / Jefe de División / Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la comunicación externa</li> <li>• Esta se realiza por dos planos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Comunicación con las partes interesadas, definidas en el PRO-DGG-RV10 Contexto de la organización y partes interesadas pertinentes del SIG donde se establece la metodología para la atención de los requerimientos especiales de las partes interesadas.</li> <li>b. La comunicación de la imagen institucional y las relaciones públicas en la cual se deben difundir los avances de los proyectos, esta se dirige a los usuarios.</li> </ol> </li> <li>• Planificar la comunicación interna</li> <li>• La comunicación interna se centra en el capital humano, en asegurar grupos motivados, en una comunicación eficaz y permanente y en reforzar la cultura organizacional a través de canales y herramientas que den soporte a estos propósitos, por lo que se realizan las siguientes actividades:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identifica, describe y valora la información técnica, administrativa y financiera que produce la DRV.</li> <li>b. Facilita las tareas de acceso y difusión documental, clasificación, protección de datos sensibles y, fundamentalmente, del establecimiento de plazos de publicación, de eliminación o transferencia de la documentación, y la asignación de áreas responsables de custodiar y permitir el acceso a los mismos.</li> </ol> </li> </ul>
Jefe SIG	<p><i>Plan anual de comunicación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora el F01V01-PRO-DGG-RV11 Plan anual de comunicación con la información que proviene de las (necesidades y/o requerimientos institucionales de comunicación, participación y consulta, toma de conciencia y los definidos en el Plan Estratégico), y de cada uno de los procesos a través de los titulares de cada área, (necesidades y/o requerimientos de comunicaciones, anuales o extraordinarios).</li> <li>• Revisa el Plan anual de comunicación, bajo las directrices y políticas de difusión institucional en conjunto con el Jefe de División.</li> <li>• Presenta cada Plan anual de comunicación al Director de DGG para sumarle sus criterios y necesidades de aprobación.</li> </ul>
Director DGG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona todo lo que corresponda a medios, contrataciones, publicaciones, ejecución y monitoreo de la comunicación.</li> </ul>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV11-01
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Fecha de revisión:
	INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 7 de 12

Jefe de División / Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisan Plan anual de comunicación para dar seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: ELABORACIÓN DE MATRIZ DE COMUNICACIÓN</b>	
Líder de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar por proceso toda información que formará parte de la F02V01-PRO-DGG-RV11 Matriz de comunicación interna y externa.</li> <li>Establecer canales de comunicación internos y externos a emplear</li> <li>Estipular responsables para proporcionar la información y que canales se utilizarán.</li> <li>Determinar cuál será el personal que será el receptor de la información a divulgar.</li> <li>Establecer la frecuencia con que se difundirá la información.</li> <li>Proporcionar los datos obtenidos al Jefex del SIG para llenar la Matriz de comunicación.</li> </ul>
Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llenar la Matriz de comunicación con la información proporcionada por cada líder de proceso.</li> <li>Enviar la matriz de comunicación del SIG para autorización del Jefe de División.</li> </ul>
<b>SECCIÓN C: REUNIONES INFORMATIVAS</b>	
Líder de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al realizar reuniones informativas los líderes de proceso deben documentar el tema tratado en F03V01-PRO-DGG-RV11 Minuta de reunión.</li> </ul>
Técnico del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archiva todos las F03V01-PRO-DGG-RV11 Minuta de reunión generada en el SIG</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES

**6.1 Comunicación interna:** Se realiza dentro de la institución, participan todos los niveles administrativos, técnicos y de servicios, utilizando los canales formales e informales de comunicación para manifestar sus requerimientos, acuerdos, planes, programas, informes, noticias de la DGG, noticias del personal, solicitudes, opiniones, etc.

**6.2 Comunicación externa:** Es la que tiene su énfasis sobre todas las partes interesadas externas como son los clientes, la comunidad, los proveedores, otras entidades gubernamentales, entre otros; y las relaciones públicas que están orientadas a crear lazos y fortalecer la imagen institucional.

**6.3 Comunicación formal:** es la forma de comunicación que de manera concreta establece la institución, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y genera todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la misma. Define el modo cómo cada persona debe recoger y transmitir la información

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV11-01
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Fecha de revisión:
	INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 01
		Página 8 de 12

que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor.

**6.4 Comunicación informal:** La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización.

**6.5 Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueden incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Director DGG:** Planificar la comunicación interna y externa, así como gestionar los recursos necesarios para ejecutar el plan anual de comunicación.

**7.2 Jefe de División:** Revisar Plan anual de comunicación.

**7.3 Líder de proceso:** Determinar la información que debe integrar la matriz de comunicación interna y externa.

**7.4 Jefe de SIG:** Es el responsable de documentar la matriz de comunicación con la información proporcionada y enviar a autorización de esta.

**7.5 Técnico de SIG:** Archivar las minutas de reunión generadas.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV11	Plan anual de comunicación	Indefinido	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
F02V01-PRO-DGG-RV11	Matriz de comunicación interna y externa					
F03V01-PRO-DGG-RV11	Minuta de reunión					

## 9. BIBLIOGRAFÍA

N/A





 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	<b>DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO</b> <b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b> <b>INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA</b> <b>INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: PRO-DGG-RV11-01
		Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 11 de 12

### ANEXO 3

## MINUTA DE REUNIÓN



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
 DIRECCION GENERAL DE GANADERIA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### MINUTA DE REUNIÓN

Nombre de reunión: \_\_\_\_\_

Motivo: \_\_\_\_\_

Asuntos tratados:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Acuerdos tomados:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Actividades por realizar:

Actividad	Responsable

Nombre y firma de los asistentes:

Nombre	Firma

Apéndice 26. Procedimiento Planificación y Control de Cambios del SIG



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA

DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


**PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTIÓN**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV12-01
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 8

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	5
7. RESPONSABILIDADES	6
8. REGISTROS	6
9. BIBLIOGRAFÍA	6
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	6
11. ANEXOS	6

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV12-01
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para gestionar de manera adecuada los cambios que se presenten en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la División de Registro Veterinario.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para los cambios que afecten significativamente al SIG de la Dirección General de Ganadería / División de Registro Veterinario.

## 3. REFERENCIAS

**3.1.** ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015

**3.2.** ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

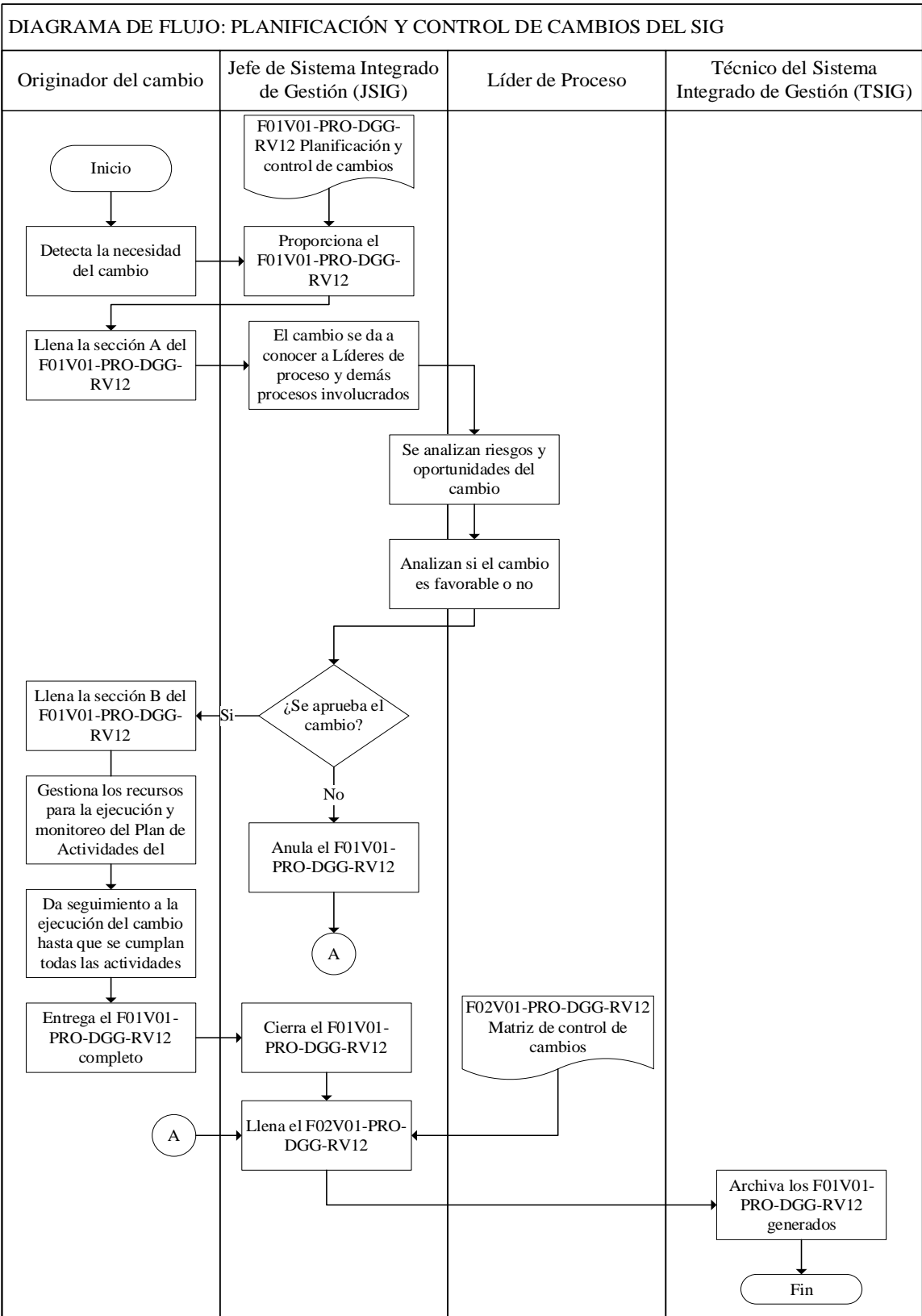
**4.1** Se consideran cambios significativos al Sistema Integrado de Gestión:


- i. Inclusión o eliminación de procesos SIG
- ii. Cambio en el alcance del SIG
- iii. Cambio en la norma ISO 9001 o ISO 45001
- iv. Inclusión de software que elimine documentación aplicable a un proceso.
- v. Inclusión de otra sede de operación
- vi. Cambios en la normatividad que requieran modificación de más de dos (2) procesos y más de tres (3) procedimientos.

**4.2** Los cambios en la Política y Objetivos del SIG se dejan documentados en la Revisión por la Dirección. La institución debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la institución y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SIG.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### A) DIAGRAMA DE FLUJO




 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV12-01
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 8

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: ORIGEN DEL CAMBIO</b>	
Originador del cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presenta la necesidad de implementación de un cambio significativo para el Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se diligencia el F01V01-PRO-DGG-RV12 Planificación y control de cambios colocándole un correlativo, en el cual se establece la descripción y justificación u objetivo del cambio, las actividades, responsables y fechas para efectuar el cambio.</li> <li>El cambio se da a conocer a Líderes de Proceso y demás procesos involucrados. y</li> </ul>
Originador del cambio / Jefe SIG / Líder de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se analizan los posibles riesgos y oportunidades que surjan del cambio.</li> <li>Se analiza si el cambio es favorable o no.</li> <li>Si el cambio se aprueba se pasa a la planificación del cambio.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO</b>	
Originador del cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el responsable y las actividades a desarrollar bajo un cronograma para tener un registro y tener evidencia para así poder realizar un seguimiento.</li> <li>Determinar a quién se debe comunicar.</li> </ul>
<b>SECCIÓN C: EJECUCIÓN DEL CAMBIO</b>	
Originador del cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Periódicamente se realiza revisión de los compromisos establecidos y dado el caso que sea necesario se incluyen nuevas actividades o se replantean fechas.</li> <li>Una vez se haya cumplido todas las actividades relacionadas se evalúa si el cambio propuesto se llevó a cabo y si su implementación es efectiva.</li> <li>Comunicar a las partes interesadas que el cambio fue concretado.</li> </ul>
Jefe SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cierra el cambio en el F01V01-PRO-DGG-RV12 Planificación y control de cambios.</li> <li>Documenta en el F02V01-PRO-DGG-RV12 Matriz de control de cambios, la información presentada en el F01V01-PRO-DGG-RV12 Planificación y control de cambios</li> </ul>
Técnico del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archiva los F01V01-PRO-DGG-RV12 Planificación y control de cambios generados.</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES

**6.1 Cambio:** Modificación significativa de un proceso, instalación, metodología de hacer o equipo ya existente.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV12-01
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 8

**6.2 Cambio Interno:** Introducción de nuevos procesos, cambios de métodos de trabajo, cambio en instalaciones.

**6.3 Cambio Externo:** Cambio en la Legislación relacionada con la DGG

**6.4 Gestión del Cambio:** Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para generar una nueva salida del proceso o resultado previsto.

**6.5 Planificación del Cambio:** Conjunto de actividades orientadas a identificar, analizar e implementar los cambios realizados en los procesos o actividades regidas bajo el SIG, evaluando el impacto y los recursos necesarios para lograrlo.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Originador del cambio:** Identifica la necesidad de implementar un cambio dentro del SIG y determina actividades y responsables para su ejecución, así como el seguimiento respectivo para garantizar la implementación del cambio.

**7.2 Jefe de SIG:** Es el responsable de dar a conocer el cambio para determinar si es favorable o no, documentar la matriz de control de cambios y cierra los cambios una vez han sido implementados.

**7.3 Técnico de SIG:** Archivar la planificación y control de cambios generados.

## 8. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV11	Planificación y control de cambios	Indefinido	Departamento Sistema Integrado de Gestión	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
F02V01-PRO-DGG-RV11	Matriz de control de cambios					

## 9. BIBLIOGRAFÍA

N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Planificación y control de cambios
<b>Anexo 2</b>	Matriz de control de cambios





Apéndice 27. Procedimiento de Inducción a Funciones Específicas de Puesto de Trabajo



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


**INDUCCIÓN A FUNCIONES ESPECÍFICAS DE PUESTO DE TRABAJO**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV13-01
	INDUCCIÓN A FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO DE TRABAJO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 6

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	5
7. RESPONSABILIDADES	6
8. REGISTROS	6
9. BIBLIOGRAFÍA	6
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	6
11. ANEXOS	6

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV13-01
	INDUCCIÓN A FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO DE TRABAJO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer el proceso de ejecución para realizar las inducciones específicas de los puestos de trabajo para el personal de la División de Registro Veterinario.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance a todo el personal técnico involucrado en los procesos de la División de Registro Veterinario y puede ser extensivo a las demás divisiones de la Dirección General de Ganadería.

## 3. REFERENCIAS

**3.1** ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015

**3.2** ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018

## 4. ASPECTOS GENERALES

**4.1** Una vez que el personal ha sido seleccionado por Recursos Humanos y ha realizado todas las pruebas seguirá con las capacitaciones específicas de su puesto de trabajo.

**4.2** El Coordinador de la DRV deben documentar cuáles serán las funciones específicas que el personal debe realizar en los diferentes puestos de trabajo.

**4.3** De ser necesario se preparara el material para la capacitación como formatos vacios para ser completado.

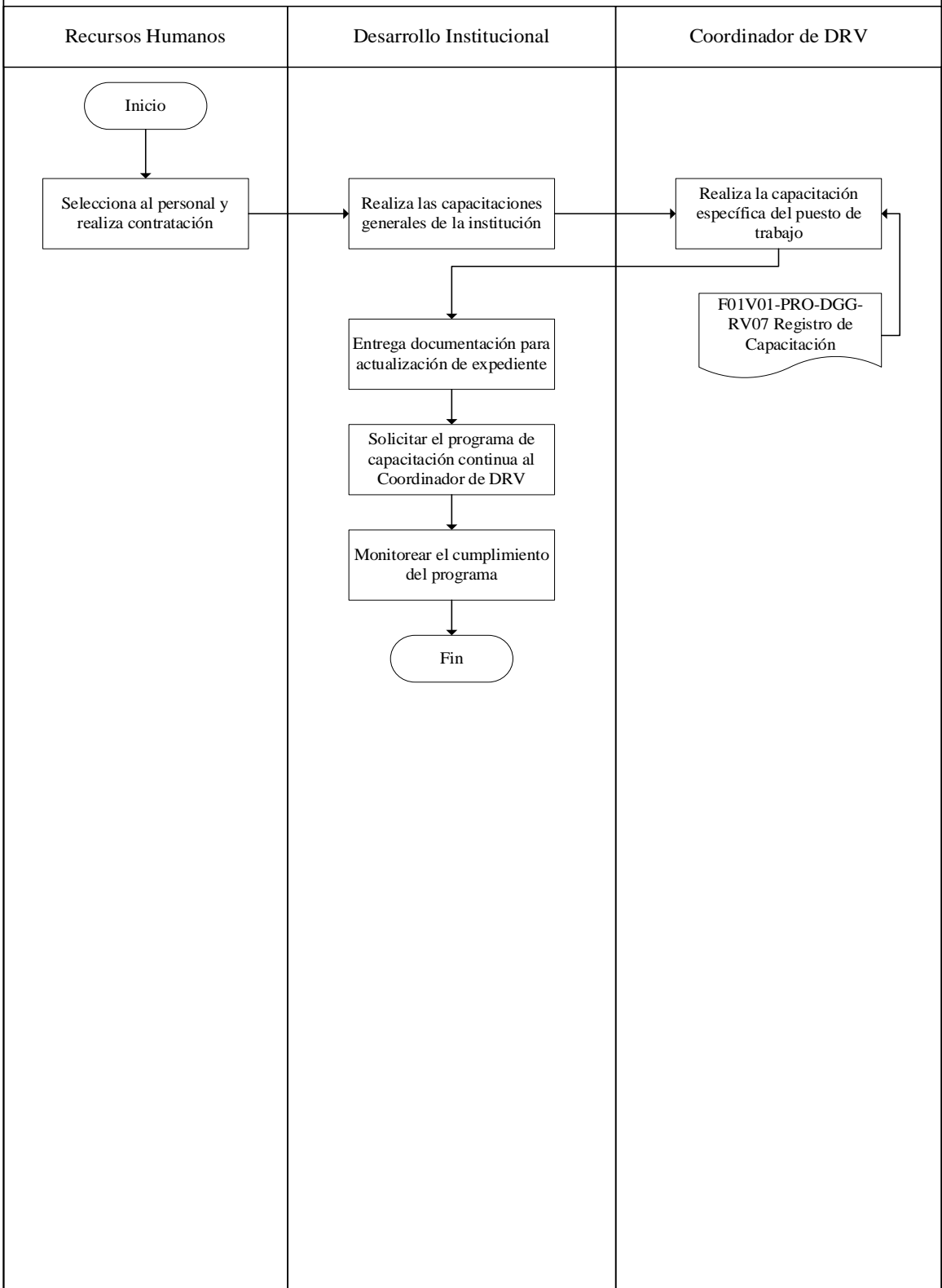
**4.4** El Coordinador de la DRV debe asegurarse que todas las capacitaciones sean impartidas en tiempo y forma.


## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### A) DIAGRAMA DE FLUJO



DIAGRAMA DE FLUJO: INDUCCIÓN A FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO DE TRABAJO



 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV13-01
	INDUCCIÓN A FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO DE TRABAJO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 6

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Coordinador de DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presenta la necesidad cubrir una plaza establecida dentro del área y se da continuidad de acuerdo a las políticas de reclutamiento y contrataciones de la Administración Pública.</li> </ul>
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>El reclutamiento se efectúa de acuerdo a la planificación de Recursos Humanos definida dentro del Plan Anual de cada Gerencia, Unidad o Departamento, aprobada por el Consejo Directivo.</li> <li>Una vez definida claramente la posición y habiéndose obtenido la autorización correspondiente se deberá en primer instancia constatar si internamente existen candidatos idóneos para la posición.</li> <li>Para iniciar el proceso de contratación es necesario que se tenga la plaza aprobada de acuerdo al presupuesto anual, se complete las evaluaciones de las capacidades o aptitudes que son requeridos para el puesto de trabajo.</li> <li>Al ser contratado el empleado, se le coloca en periodo de prueba de un mes.</li> <li>Al finalizar el periodo de prueba o antes si es necesario, el Coordinador de la DRV debe preparar una evaluación para determinar si el empleado continuará en el puesto.</li> <li>Toda la información recolectada debe ser recolectada en el expediente del empleado.</li> </ul>
Coordinador de DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las capacitaciones de inducción al cargo se imparten de acuerdo al puesto para proporcionar conocimientos específicos necesarios para la ejecución de las funciones del cargo (conocimientos técnicos)</li> <li>El Coordinador debe asignar a los capacitadores y asegurar que cada capacitación/entrenamiento específico, utilizando la metodología de aprendizaje que considere adecuada.</li> <li>Las evidencias de las capacitaciones son enviadas a Recursos Humanos para ser archivados en su expediente.</li> <li>Si el personal es promovido a otro cargo se debe realizar la actualización del expediente con el nuevo contenido.</li> </ul>

## 6. DEFINICIONES

**6.1 Capacitación de inducción técnica general:** Se imparten temas básicos de la institución.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV13-01
	INDUCCIÓN A FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO DE TRABAJO	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 6

**6.2 Capacitación de inducción al cargo:** Se imparten los conocimientos específicos de acuerdo con el puesto de trabajo, aquellos conocimientos necesarios para la ejecución de las funciones del cargo.

**6.3 Registro de asistencia:** Evidencia documentada de las capacitaciones o recapitaciones del personal, con el cual se verifica al personal que recibió la capacitación.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1 Recursos Humanos:** Realiza el proceso de selección y reclutamiento.

**7.2 Coordinador de División de Registro Veterinario:** Es el responsable de dar a conocer el cambio para determinar si es favorable o no, documentar la matriz de control de cambios y cierra los cambios una vez han sido implementados.

## 8. REGISTROS

N/A

## 9. BIBLIOGRAFÍA

N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

N/A

Apéndice 28. Instructivo de identificación y control de los riesgos ocupacionales




MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA

DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA


**INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS  
OCUPACIONALES**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Encargado de Bienestar Laboral		
Revisado por		Jefe de Recursos Humanos		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 33

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	14
7. RESPONSABILIDADES	19
8. REGISTROS	20
9. BIBLIOGRAFÍA	20
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	20
11. ANEXOS	21

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 33

## 1. OBJETIVO

Determinar los pasos a seguir para realizar la identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos que pudieran afectar la seguridad y salud ocupacional; con el fin de fundamentar la planificación y ejecución de medidas y actividades que permitan la eliminación del riesgo de los puestos que participan en los procesos de trabajo.

Proporcionar directrices para aumentar la eficacia de las medidas de prevención para combatir la propagación de enfermedades transmisibles en los lugares de trabajo, equilibrando la ejecución normal de las labores con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento deberá ser aplicado por todas las unidades organizativas y dependencias del MAG Sede Santa Tecla para la identificación, evaluación control y seguimiento permanente de riesgos ocupacionales.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1 Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto Legislativo No. 254 de fecha 21 de enero de 2010.
- 3.2 Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Decreto Ejecutivo No. 86 de fecha 27 de abril de 2012.
- 3.3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Decreto Ejecutivo No. 78, de fecha 30 de abril de 2012.
- 3.4 Protocolo Integral de Prevención de Riesgos Biológicos en los Lugares de Trabajo, emitido el 20 de mayo de 2020.

## 4. ASPECTOS GENERALES

### 4.1 LINEAMIENTOS PARA LA IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACION DE RIESGOS OCUPACIONALES

- El MAG realizará la identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales en todas las instalaciones que utiliza para su funcionamiento; así como en sus procesos de trabajo, con el fin de implementar controles y acciones preventivas para prevenir daños a la salud e integridad física y mental de trabajadores y trabajadoras.
- El Área de Bienestar Laboral es la responsable de coordinar el proceso de identificación y evaluación de riesgos laborales.
- Los directores y jefaturas, deberán dirigir la identificación de peligros y evaluación de riesgos en los puestos que intervienen en las actividades de los procesos y lugares de trabajo bajo su responsabilidad.
- El personal que participe en la identificación de peligros y evaluación de riesgos ocupacionales deberá recibir capacitación adecuada y deberán hacer uso de los contenidos del presente instructivo.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 4 de 33

- Los directores, jefaturas y todo el personal deberán participar en el proceso de identificación de peligros y valoración de riesgo de sus respectivos puestos y recomendar las medidas para su reducción o eliminación.

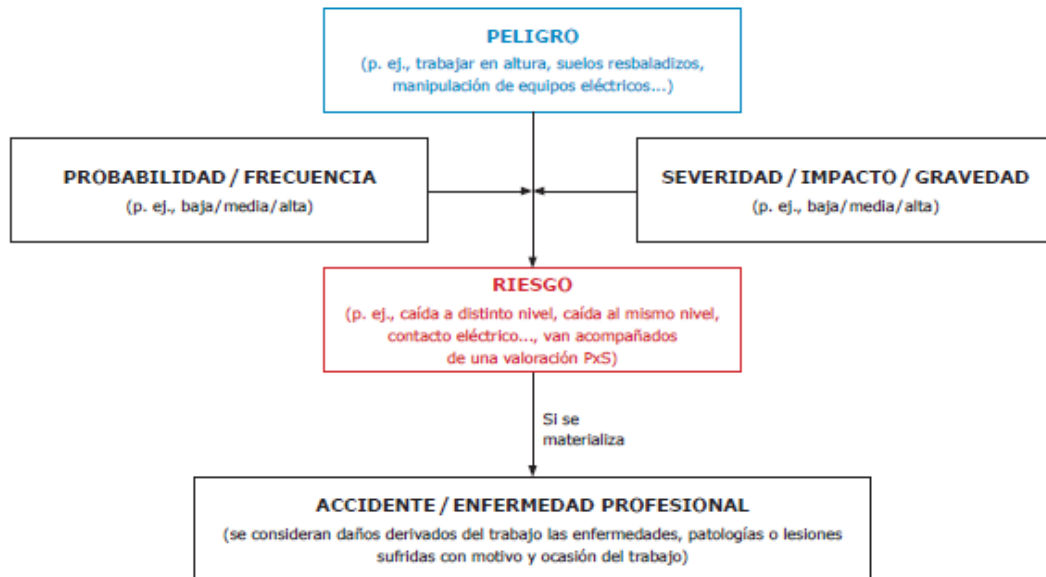
## 4.2 RELACIÓN ENTRE PELIGRO, RIESGO Y MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO

Se considera factor de riesgo de un determinado tipo de daño aquella condición de trabajo, que, cuando está presente, incrementa la probabilidad de aparición de ese daño. Podría decirse que todo factor de riesgo denota la ausencia de una medida de control apropiada. Vistos desde la perspectiva del daño ya producido, los factores de riesgo aparecen como causas en la investigación del caso.


Otras denominaciones que se usan en el campo de la prevención de riesgos para referirse, en general, al mismo concepto, y que, por tanto, aquí se considerarán sinónimos, son “peligro” y “deficiencia o defecto de control”. La identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales deberá atender las disposiciones legales vigentes, relacionadas con la seguridad y salud ocupacional; el cual comprenderá dos procesos.

En la Normativa ISO 45001:2018 se define el riesgo como “la combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones”. Esta relación se señala gráficamente en la **Figura 1**.

**Figura 1. Relación entre Peligro, Riesgo y Materialización del Riesgo**



Fuente: Guía práctica para la integración de Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001. Calso y Pardo

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 33

### 4.3 RIESGO DE EXPOSICIÓN AL COVID-19 (SARS-CoV-2) EN LOS LUGARES DE TRABAJO

En referencia a enfermedades infecciosas de elevada transmisión, como es el brote a nivel mundial del virus COVID-19; las organizaciones se enfrentan a la tarea de combatir la propagación del virus y fortalecer la seguridad y la salud ocupacional durante la ejecución de sus actividades.

Por lo tanto es importante el seguimiento continuo de las condiciones de seguridad y salud ocupacional, de la misma forma realizar las evaluaciones de riesgo apropiadas con el objetivo de garantizar que las medidas de control contra el riesgo de contagio se adapten a las actividades específicas de la organización. Estos riesgos para los trabajadores incluyen los físicos y psicológicos, los riesgos asociados deben ser evaluados y controlados

Se han identificado grupos de personas con mayor riesgo de adquirir la enfermedad como:

- Personas mayores de 60 años.
- Personas de todas las edades con afecciones subyacentes, entre ellas: enfermedad pulmonar crónica, asma moderada o grave, afecciones cardíacas graves, personas con su sistema inmunitario deprimido, entre otros.
- Personas con obesidad grave (índice de masa corporal de 40 o superior).
- Personas con enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis.

El riesgo de infección también posee una clasificación de acuerdo al nivel de exposición de los trabajadores en los lugares de trabajo. Para el caso del MAG podemos mencionar:

- **Trabajos con riesgo medio de exposición:** Son aquéllos que requieren un contacto frecuente y/o cercano (menos de 2 metros de distancia) con personas, que se desconoce si son portadoras del virus:
- **Trabajos con riesgo bajo de exposición (de precaución):** Son aquéllos que no tienen contacto cercano y frecuente (menos de 2 metros de distancia) con el público en general y otros compañeros de trabajo.

Por lo tanto se debe fortalecer la participación de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional en los lugares de trabajo, a fin de implementar metodologías que les permita identificar de manera oportuna los riesgos biológicos.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

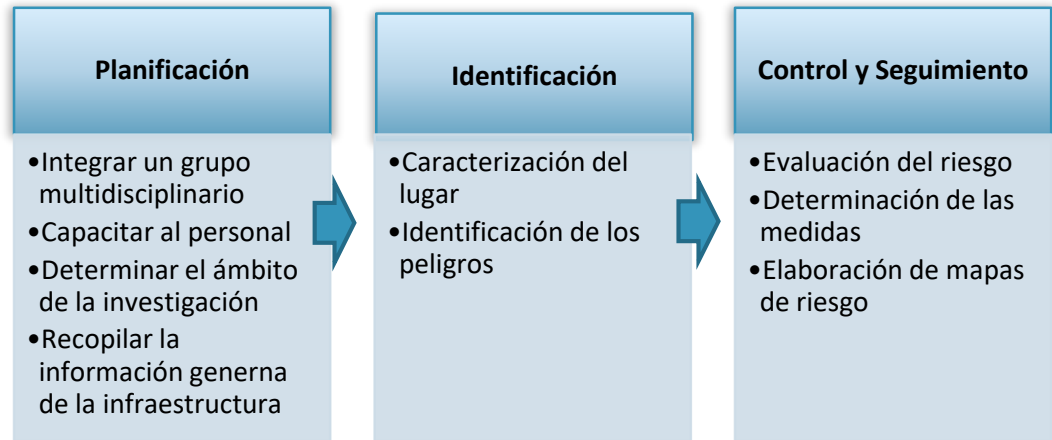
El presente procedimiento se ha dividido en dos aspectos, referido a la identificación y evaluación de riesgos generales en las instalaciones; y

- Proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales Generales.
- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales Específicos en los Procesos Productivos o de Servicios.

A continuación se describen cada uno de ellos:

**a) Figuras**

**Figura 2. Proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales Generales.**




Fuente: Elaboración propia

**Figura 3. Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales Específicos en los Procesos Productivos o de Servicios.**



Fuente: Elaboración propia

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	<b>INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES</b>	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 33


**b) Tabla explicativa**

**Tabla 1. Proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales Generales.**

<b>5.1 Proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales Generales</b>	
<p>Se refiere al diagnóstico de las condiciones generales de trabajo, como resultado del procedimiento sistemático para identificar, localizar y valorar “aquellos elementos, peligros o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores. Incluye lo siguiente:</p> <p>a) Las características generales de las instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo.</p> <p>b) La naturaleza de los peligros físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo, y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.</p> <p>Los pasos a desarrollar son:</p>	
<b>Integrar un Equipo de Trabajo</b>	<p>Se deberá integrar un equipo de trabajo multidisciplinario, para apoyar al Área de Bienestar Laboral, en la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos. Este equipo podrá constituirse por delegados de prevención y especialistas relacionados con las áreas de gestión del MAG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciencias médicas</li> <li>• Ingeniería relacionada con infraestructura</li> <li>• Informática</li> <li>• Administración</li> </ul> <p>Conformado el equipo, éste debe ser capacitado en el Procedimiento de Identificación de Peligro, Evaluación y Control de Riesgos. Así como el Protocolo Integral de Prevención de Riesgos Biológicos en los Lugares de Trabajo.</p>
<b>Determinar el Ámbito de la Investigación</b>	<p>Para definir el ámbito en el cual se desarrollará la identificación de peligro, evaluación y control de riesgos es necesario establecer las áreas físicas objeto de análisis y sus responsables.</p> <p>Para dar cobertura se puede realizar una programación de visitas de inspección. Los criterios de planificación de las inspecciones pueden ser por edificio o por tipo de peligro a investigar y evaluar.</p> <p>En el caso de las oficinas centrales del MAG se deberá cubrir todo el espacio geográfico de las instalaciones, que comprende las edificaciones principales y sus áreas relacionadas.</p>
<b>Recopilación de Información general</b>	<p>Previo a las visitas de inspección, se deberá recopilar información general de la infraestructura de cada edificio, con la finalidad de tener conocimiento general del mismo que ayude a la identificación de peligros. Esta información puede consistir en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos arquitectónicos</li> <li>• Mapas de distribución de espacios</li> <li>• Uso de la edificación</li> <li>• Nombre de las unidades ubicadas</li> <li>• Datos generales de todo el personal que labora en las instalaciones</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 33

<p><b>Caracterización del lugar</b></p>	<p>Teniendo conocimiento general de cada área, se deberá realizar la visita de inspección de acuerdo a la programación, el cual permitirá una caracterización del lugar, que puede efectuarse por oficinas y áreas comunes. Esta caracterización deberá contener la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de cada oficina</li> <li>• Cantidad de trabajadores por oficina</li> <li>• Distribución física por oficina</li> <li>• Personal sensible: mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, mujeres u hombres con capacidades especiales.</li> <li>• Grupos de personas con mayor riesgo de adquirir la enfermedad de COVID-19.</li> </ul>
<p><b>La identificación de los peligros</b></p>	<p>Consiste en localizar e identificar a todos aquellos agentes generadores de riesgos, para lo cual se pueden utilizar técnicas de manera exclusiva o combinada que a continuación se mencionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Observación:</b> Por simple inspección visual se puede localizar e identificar los peligros evidentes, los cuales podrían tener el potencial de causar una lesión o provocar enfermedades a los trabajadores o daños materiales. Para esto se debe realizar un recorrido exhaustivo por las áreas que serán evaluadas.</li> <li>• <b>Encuesta:</b> Consisten en recopilar la información de los trabajadores mediante el empleo de preguntas pre elaboradas en cuestionario o a través de entrevista; donde se pedirá opiniones individuales sobre los riesgos laborales existentes en el lugar de trabajo y también sobre las condiciones de trabajo.</li> <li>• <b>Lista de Verificación:</b> Consiste en elaborar una lista de aspectos que podrían constituir peligros y verificar su condición para luego determinar probables riesgos que pueden existir en un ámbito laboral.</li> <li>• <b>Índice de Peligrosidad:</b> Se refiere al uso de relaciones cuantitativas para estimar el grado de peligrosidad de una fuente, acto o condición.</li> </ul>
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>Es el proceso de estimación de posibles eventos dañinos y su magnitud de daño, si no se controlan; obteniendo la información necesaria para tomar decisiones apropiadas sobre medidas para la seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Uno de los métodos más utilizados para la evaluación de riesgos generales es la elaboración de mapas de riesgos. Se entiende por mapa de riesgos aquella forma de obtener una información sobre los riesgos laborales de un ámbito geográfico determinado que permita la localización y valoración de los mismos, así como el conocimiento de la exposición a la que están sometidos los distintos grupos de trabajadores afectados.</p>
<p><b>Determinación de medidas</b></p>	<p>Una vez que se obtuvo toda la información general requerida, y se recopiló todos los datos necesarios de una determinada área geográfica, a través de una adecuada identificación y evaluación de los factores que son generadores de todos aquellos riesgos, se debe realizar un análisis para proponer las medidas que se consideren necesarias.</p>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 33

<p><b>Elaboración del Mapa de Riesgos</b></p>	<p>El Mapa de Riesgos es la herramienta necesaria, para llevar a cabo las actividades de localizar, controlar, dar seguimiento y representar en forma gráfica, los agentes generadores de riesgos que ocasionan accidentes o enfermedades profesionales en el trabajo.</p> <p>El mapa de riesgos laborales es un inventario de las condiciones de trabajo que caracterizan a la organización y que pueden suponer un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.</p> <p>Los pasos para desarrollar el mapa de riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dibujo de la planta: Dibujar un plano del espacio a analizar, especificando como se distribuyen los espacios, las diversas etapas del proceso y las principales maquinas empleadas. El dibujo no tiene que ser exacto pero si tiene que ser claro y que refleje los diferentes ambientes del lugar.</li> <li>• Ubicación de los riesgos: Se utiliza la lista de los riesgos identificados y se señalan en el mapa los puntos donde están presentes, siempre debe identificarse los puntos donde hay del personal sensible.</li> </ul>
---	---

**Tabla 2. Proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales Específicos en los Procesos Productivos o de Servicios**

<p><b>5.2 Proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales Específicos en los Procesos Productivos o de Servicios</b></p>	
<p>Para iniciar es necesario determinar los procesos que serán evaluados, para ello se recomienda llevar a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de procesos</li> <li>• Identificación de peligros</li> <li>• Evaluación del riesgo</li> <li>• Establecimiento de controles</li> </ul> <p>Cada una de ellas se detalla a continuación</p>	
<p><b>5.2.1 Identificación de Procesos</b></p>	
<p><b>Proceso de Identificación de Procesos</b></p>	<p>Es necesario realizar un listado detallado de los procesos que se analizaran por cada unidad, área, proyecto y servicio se identifican y establecen en documento cada uno de los procesos particulares necesarios para la producción o prestación de servicios, estableciendo su interrelación e interacción. Pueden existir varios procesos interrelacionados entre sí, en donde el resultado de uno constituye el elemento de entrada de otro.</p> <p>Para reconocer los procesos se debe considerar que sólo los elementos de entrada y resultados se mueven a lo largo. Los recursos permanecen fijos. Por ello todo set de recursos usados en forma conjunta define un proceso.</p>
<p><b>Reconocimiento de Actividades y Tareas</b></p>	<p>En cada proceso identificado, se debe determinar las actividades que lo componen. Especificar si la actividad es rutinaria, no rutinaria o de emergencia.</p>



	<p>Para cada actividad del proceso se debe obtener información sobre los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Listado de las tareas que implican el desarrollo de cada actividad. Tarea es una labor específica dentro de una actividad</li><li>• Lugar donde se realiza el trabajo</li><li>• Nombre del puesto que realiza la tarea, o Principales materias primas utilizadas</li><li>• Instalaciones, maquinaria y equipos utilizados,</li><li>• Herramientas manuales utilizadas,</li><li>• Energías utilizadas,</li><li>• Medidas de control existentes,</li><li>• Resultados del proceso: bien o servicio, y</li><li>• Condiciones ambientales del lugar donde se realiza cada tarea</li></ul>
<b>Determinar Cantidad de Personas</b>	<p>Para cada actividad y tarea se debe establecer el número de personas que la realizan. Se pueden agrupar los puestos de trabajo del MAG que tengan las mismas características en relación con las tareas. Se debe identificar personal sensible como: personal con capacidades especiales, trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia. Así como los grupos de riesgo por exposición a COVID-19. En el caso de las trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia tiene que especificarse el número de trabajadoras y su función. Para facilitar la tarea se puede construir una tabla para vaciar los datos de personal implicada en las actividades y tareas de determinado proceso. (<b>Ver Anexo 1</b>)</p>
<b>Distinguir máquinas, equipos y materiales utilizados en cada tarea</b>	<p>Para cada tarea se debe identificar las máquinas, equipos y/o materiales que se utilizan en su ejecución. Para lo cual se puede utilizar la Tabla que se muestra en <b>Anexo 2</b></p>
<b>5.2.2 Identificación de peligros</b>	
<b>Descripción de los peligros</b>	<p>La identificación de peligros laborales debe considerar todas las posibles fuentes, situación o acto que pudiera generar daño al trabajador o trabajadora. Para lo cual se deberá entender:</p> <p><b>Fuente:</b> Maquinaria, equipo, herramienta o accesorio que puede generar un accidente/enfermedad.</p> <p><b>Situación:</b> Se refiere a la condición o circunstancia que puede generar un accidente/ enfermedad.</p> <p><b>Acto:</b> Acción del (o los) trabajador(es) que puede generar un accidente/enfermedad.</p> <p>Para recopilar la información en el proceso de identificación de peligros laborales se pueden utilizar instrumentos, tales como:</p> <p><b>Cuestionario para:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recolectar información entre los trabajadores involucrados</li><li>• Realizar entrevista al personal,</li><li>• Hacer consultas a trabajadores y representantes. participación de los trabajadores</li></ul> <p><b>Observación del lugar de trabajo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalaciones (infraestructura, redes, equipos),</li><li>• Condiciones de los lugares de trabajo (distribución, higiene, deterioros y otros necesarios para la seguridad y salud laboral), y</li><li>• Procesos, procedimientos, actividades y tareas.</li></ul>




	<p><b>Recopilación de Información documental histórica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre la organización/centro de trabajo</li><li>• Información sobre el personal</li><li>• Estadísticas de antecedentes de accidentes</li><li>• Reportes de Investigación de accidentes</li><li>• Informe de Inspecciones</li><li>• Informes de Auditorías</li><li>• Listas de verificación.</li></ul> <p>La identificación de los peligros debe realizarse al inicio, durante y al final de cada actividad o tarea; considerando todos los peligros posibles, desde los más relevantes hasta los que se considere menos notables o significativos. En la etapa de identificación se debe:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a) Observar todo lo que existe en el centro trabajo,</li><li>b) Determinar todas las labores, incluyendo las actividades no rutinarias</li><li>c) Considerar todos los trabajadores del área de estudio, incluyendo visitantes y contratistas</li><li>d) Reunir y compilar toda la información posible sobre los aspectos anteriores</li><li>e) Analizar e identificar los peligros significativos</li></ol> <p>En el análisis para la identificación de los peligros se debe considerar los elementos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a) Insumos y demás materiales que se utilizan en la actividad</li><li>b) Maquinaria, equipo y herramientas que se utilizan en la actividad</li><li>c) Residuos o contaminantes resultantes de la ejecución de la actividad</li><li>d) Infraestructura y aspectos ergonómicos del lugar de trabajo</li><li>e) Condiciones ambientales del lugar de trabajo donde se desarrolla la actividad</li><li>f) Estadística de accidentes de los cuatro últimos años</li><li>g) Existencia de trabajadores especialmente sensibles, por sus características personales o estado físico y grupo vulnerable al virus COVID-19 (capacidades especiales, edad avanzada, enfermedades hepáticas, embarazo y lactancia)</li><li>h) Entorno externo en el cual se encuentra en desarrollo de la actividad (Peligros de los alrededores del lugar de trabajo que afecten las actividades)</li></ol> <p>Para registrar el peligro identificado de cada proceso, actividad o tarea se debe utilizar la Matriz de Identificación de Peligro, Evaluación y Control del Riesgo, según <b>Anexo 3</b>.</p>
<p><b>Clasificación de los peligros</b></p>	<p>Se procederá a clasificar los peligros de conformidad a los tipos de peligros 1 mencionados en el procedimiento anterior. Estos se clasifican según su naturaleza.</p> <p>Para facilitar la actividad de identificación en <b>Anexo 4</b> se presenta una tabla que contiene ejemplos de peligros clasificados de acuerdo a los tipos antes mencionados; así como sus respectivos eventos (riesgos) y consecuencias posibles.</p>
<p><b>Determinación de eventos posibles que pudieran causar daño (peligro)</b></p>	<p>Consiste en la determinación y descripción de eventos que puedan afectar de manera significativa la seguridad y salud ocupacional. En <b>Anexo 5</b> se presenta un listado de los incidentes más comunes</p>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 12 de 33

	<p>derivados de los tipos de peligro, el cual se clasifica por tipo de incidente.</p>
<b>Identificación de controles existentes</b>	<p>Se refiere a las medidas preventivas implementadas o puestas en práctica por el MAG, ya sea en la fuente del peligro, condiciones peligrosas o en las acciones de los trabajadores, para la reducción de los factores causales del riesgo.</p> <p>Se procede a describir en el orden de la jerarquía de controles los controles actuales existentes:</p> <p><b>Eliminación:</b> Modificar el diseño de los procesos para eliminar el peligro que origina el riesgo.</p> <p><b>Sustitución:</b> Reemplazo de cualquier elemento (insumo, material) del proceso o actividad, que contiene el peligro que genera el riesgo.</p> <p><b>Controles de Ingeniería:</b> Implementación de sistemas de protección física o de equipos para minimizar la exposición de los trabajadores al peligro.</p> <p><b>Controles Administrativos:</b> Medidas administrativas para reducir el riesgo, tales como: Sensibilización, capacitación, difusión de información, señalización.</p> <p><b>Equipos de Protección Personal:</b> Uso de equipos de protección personal (EPP), con el fin de prevenir los riesgos del trabajador durante el desempeño de sus labores. Ejemplo: vestimenta, gafas de seguridad, protección auditiva, protectores para la cara, arnés de seguridad, guantes, etc. Se agregan el uso de mascarillas y caretas.</p>
<b>5.2.3 Evaluación de riesgos</b>	
<p>Con la información de la identificación de peligros y sus posibles eventos se procede a evaluar el riesgo “Residual” que corresponde al nivel de riesgo aun presente, a pesar de haberse implementado algunos controles.</p> <p>La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que las autoridades estén en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. 1</p> <p>Los pasos para la evaluación de riesgos se describen a continuación:</p>	
<b>Estimación de riesgos</b>	<p>Proceso que permite comprender del riesgo y determinar su nivel o severidad. Consiste en la determinación de la naturaleza y del nivel de riesgo a partir de la estimación de la probabilidad de ocurrencia del incidente de un peligro identificado y la severidad o impacto de la consecuencia de dicho incidente.</p> <p>Los riesgos pueden ser priorizados basándose en su calificación, estas calificaciones son asignadas a los riesgos basándose en la <i>probabilidad</i> y la <i>consecuencia</i>.</p> <p><b>La probabilidad:</b> es la posibilidad de ocurrencia del evento y se medirá bajo el criterio de probabilidad alta, media y baja.</p> <p>Para evaluar la probabilidad podrá considerarse factores o condiciones que darán la pauta para determinar la posible ocurrencia del evento.</p> <p>Se ha definido una escala para ello en el <b>Anexo 6</b></p> <p><b>La consecuencia:</b> se define como los efectos de materialización del riesgo, ya sea en lesiones por accidentes o enfermedades. Se mide en términos de severidad del daño, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ligeramente dañino BAJO= 1:</b> Lesiones leves <i>no incapacitantes</i> y/o una pérdida material leve: Daños superficiales como heridas o contusiones leves, irritación de los ojos por polvo, molestias e</li> </ul>



	<p>irritación, por ejemplo: dolor de cabeza por exceso de ruido o falta de iluminación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Dañino MEDIO = 2:</b> Capaz de causar <i>incapacidades transitorias</i> y/o pérdidas de material grave: Laceraciones, quemaduras, conmociones, esguinces importantes, fracturas menores, pérdida de la audición, dermatitis o trastornos músculo-esqueléticos.</li><li>• <b>Extremadamente dañino ALTO= 3:</b> Capaz de causar <i>incapacidad permanente</i>, pérdida de la vida y/o pérdida material muy grave: Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, politraumatismos, lesiones fatales.</li></ul>
<p><b>Evaluación de riesgos</b></p>	<p>Con base en la probabilidad de que un evento ocurra y la evaluación del nivel de daño o consecuencia del mismo, se podrá determinar el nivel de riesgo. Esta determinación es resultante de la multiplicación de las escalas de probabilidad y severidad del daño o consecuencia. Una evaluación eficaz el riesgo determina el nivel del mismo, y conoceremos si es trivial, tolerable, moderado, importante o intolerable. En el <b>Anexo 7</b> se muestra la escala de combinación de estas dos variables: Probabilidad x Consecuencia.</p>
<p><b>Tratamiento del Riesgo</b></p>	<p>El tratamiento de los riesgos es el proceso que permite su reducción o eliminación. Para ello se deben seleccionar las medidas de acción que serán consideradas como Controles del Riesgo.</p> <p>Con base en la evaluación del riesgo se deben indicar los controles que deben basarse en la jerarquía de los mismos, donde la prioridad de las medidas como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eliminar el Riesgo</li><li>• Evitar el Riesgo</li><li>• Reducir el Riesgo</li><li>• Transferir el Riesgo</li><li>• Dispersar el Riesgo</li></ul> <p><b>Eliminar el Riesgo:</b> Eliminar por completo el peligro/exposición (riesgo). Por ejemplo: Instalar un sistema de supresión de polvo para eliminar la exposición de los trabajadores.</p> <p><b>Evitar el Riesgo:</b> Sustituir o reemplazar el peligro/exposición (riesgo): Ello incluye cambiar el insumo, material, equipo o proceso por uno de menor riesgo.</p> <p><b>Reducir el Riesgo:</b> Establecer controles de Ingeniería, que implica rediseñar los equipos o procesos de trabajo. Puede ser desde el ajuste y mantenimiento de la maquinaria, aislamiento parcial de la fuente o del trabajador a través de rediseño de planta y estaciones de trabajo, recubrimientos de techos y paredes por material absorbente de ondas sonoras, entre otras medidas de ingeniería.</p> <p><b>Transferir el riesgo:</b> Establecer controles administrativos, que pueden ser medidas para regular el comportamiento humano, incrementar el conocimiento sobre seguridad mediante la capacitación y adiestramiento, supervisión de procedimientos. Señalizaciones, entre otras.</p> <p><b>Dispersar el Riesgo:</b> Entregar y controlar el uso de elementos de protección personal (EPP) adecuados para reducir la exposición al peligro y/o minimizar el impacto del riesgo.</p>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	<p>INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES</p>	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 14 de 33

5.2.4 Establecimiento de Controles	
<b>Revisión y Aprobación de Matriz</b>	<p>Una vez desarrollada la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos (IPER), ésta debe ser revisada por la jefatura del área conjuntamente con el experto en prevención de riesgos.</p> <p>Posteriormente deberá someterse a aprobación de los resultados de la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos.</p>
<b>Establecimiento de Medidas de Control</b>	<p>A partir de las medidas preventivas y/o de mitigación determinadas en la Matriz, se debe planificar las acciones preventivas y correctivas determinadas; que permita el seguimiento de éstas para su correcta implementación, permitiendo además gestionar de forma sistemática y exhaustiva su cumplimiento.</p> <p>En el caso de las medidas preventivas por COVID-19, se debe promover el uso de mascarilla permanentemente durante su estancia en el lugar de trabajo, promover y supervisar el lavado de manos frecuente y exhaustivo a los trabajadores, clientes y visitantes. Así como recomendar no presentarse al lugar de trabajo en caso se presente algún síntoma o algún familiar cercano.</p>
<b>Actualización de Matrices de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos (IPER)</b>	<p>La actualización de matrices de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos se debe realizar una vez al año o cada vez que ocurra un cambio relevante, ya sea tecnológico, de procesos, servicios, de legislación, incidentes, accidentes.</p> <p>Cada vez que se realice la actualización de la información levantada por medio de la matriz, se debe registrar en el campo de observación la fecha, el nombre de quién lo realizó y comentarios. <b>Ver Anexo 9</b></p>

## 6 TERMINOS Y DEFINICIONES

**6.1** Entre los términos utilizados en el procedimiento se mencionan:

- **FÍSICOS:** Se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido, iluminación, radiación, temperatura y vibración; que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de los mismos.
- **QUÍMICOS:** Son todos aquellos elementos y sustancias, que al entrar en contacto con el organismo, ya sea por inhalación, absorción o ingestión, pueden provocar intoxicación, quemaduras o lesiones sistémicas, según el nivel de concentración y el tiempo de exposición.
- **FISICOQUÍMICOS:** Este grupo incluye todos aquellos objetos, elementos, sustancias, fuentes de calor, que en ciertas circunstancias especiales de inflamabilidad, combustibilidad o de defectos, pueden desencadenar incendios y/o explosiones y generar lesiones personales y daños materiales.
- **MECÁNICOS:** Contempla todos los factores presentes en objetos, máquinas, equipos, herramientas, que pueden ocasionar accidentes laborales, por falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo, falta de herramientas de trabajo y elementos de protección personal.
- **ELÉCTRICOS:** Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos, herramientas e instalaciones, que conducen o generan energía y que al entrar en contacto


 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 15 de 33

con las personas, pueden provocar, entre otras lesiones, quemaduras, choque, fibrilación ventricular, según sea la intensidad de la corriente y el tiempo de contacto.


- **LOCATIVOS:** Incluye las características de diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones de los lugares de trabajo, que pueden ocasionar lesiones físicas o daños emocionales a los trabajadores; como: Pisos, superficie del piso deslizante, escaleras, barandas, plataformas, andamios, muros, techos puertas y ventanas defectuosas o en mal estado. Falta de orden y aseo, señalización y demarcación deficiente, inexistente o inadecuada
- **BIOLÓGICOS:** Grupo de agentes orgánicos, como los hongos, virus, bacterias, parásitos, pelos, plumas, polen (entre otros), presentes en determinados ambientes laborales, que pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones al ingresar al organismo. Igualmente, la manipulación de residuos animales, vegetales y derivados de instrumentos contaminados como cuchillos, jeringas y de desechos como basuras y desperdicios.
- **ERGONÓMICOS:** Involucra todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana. Representan factor de riesgo los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre-esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones músculo esquelético.
- **PSICOSOCIALES:** La interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social, en un momento dado pueden generar cargas que afectan la salud, el rendimiento en el trabajo y la producción laboral.

## 6.2 DEFINICIONES

- **ACCIDENTE DE TRABAJO:** Suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, invalidez o la muerte.
- **ACCIÓN INSEGURA:** El incumplimiento por parte del trabajador o trabajadora, de las normas, recomendaciones técnicas y demás instrucciones adoptadas legalmente por su empleador para proteger su vida, salud e integridad.
- **ACTIVIDAD RUTINARIA:** Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estandarizarse.
- **ACTIVIDAD NO RUTINARIA:** Actividad que no se ha planificado ni estandarizado, dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.
- **AGENTES:** condición necesaria para producir riesgo laboral, las cuales pueden ser de tipo físico, químico, biológico y psicosocial.
- **AGENTE INFECCIOSO:** Un organismo (virus, rickettsia, bacteria, hongo, protozoario o helminto) que sea capaz de producir una infección o una enfermedad infecciosa.
- **ANÁLISIS DEL RIESGO:** Proceso para comprender la naturaleza del riesgo.


 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 16 de 33

- **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** Grupo de empleadores o sus representantes, trabajadores y trabajadoras o sus representantes.  
Encargados de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría para la prevención de riesgos ocupacionales.
- **COMPETENCIA:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **CONDICIÓN INSEGURA:** Es aquella condición mecánica, física o de procedimiento inherente a máquinas, instrumentos o procesos de trabajo que por defecto o imperfección pueda contribuir al acaecimiento de un accidente.
- **CONSECUENCIA:** Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo expresado cualitativa y cuantitativamente.
- **COVID-19:** enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2
- **DELEGADO DE PREVENCIÓN:** Aquel trabajador o trabajadora designado por el empleador, o el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional según sea el caso, para encargarse de la gestión en seguridad y salud ocupacional.
- **DESINFECTAR:** Acción física o química de inactivar agentes patógenos tales como: bacterias, virus y protozoos, impidiendo el crecimiento de éstos en su fase vegetativa (germinación) cuando se encuentren en objetos (superficies).
- **DESINFECTANTE:** Productos que en concentraciones adecuadas eliminan agentes patógenos de superficies u objetos inertes; poseen propiedades germicidas y antibacterianas, deben eliminar el nivel de bacterias patógenas en un 99,999% durante un lapso de tiempo de entre 5 a 10 minutos. Ejemplos: alcoholes, hipoclorito, glutaraldehído, compuestos de amonio cuaternario (cloruro de benzalconio), formaldehído.
- **DESINFECCIÓN:** proceso de limpieza para eliminar los microorganismos (bacterias, virus y protozoos) presentes en diferentes superficies, principalmente que tengan mayor riesgo de contaminación con agentes patógenos.
- **DIAGNÓSTICO DE CONDICIONES DE SALUD:** Resultado del procedimiento sistemático para determinar el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil socio demográfico y de morbilidad de la población trabajadora.
- **DIAGNÓSTICO DE CONDICIONES DE TRABAJO:** Resultado del procedimiento sistemático para identificar, localizar y valorar y valorar “aquellos elementos, peligros o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
- **ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP):** Dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo de una persona.
- **ENFERMEDAD:** Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas a causa de una actividad laboral o situación relacionada con el trabajo.
- **ENFERMEDAD PROFESIONAL:** Todo estado patológico que sobreviene como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o el medio en que se ve obligado a trabajar, bien sea por agentes físicos, químicos o biológicos.
- **ENFERMEDADES TRANSMISIBLES:** son las causadas por un agente infeccioso específico o sus productos tóxicos y que se transfieren de un ser humano a otro o de un

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 17 de 33

animal al hombre, ya sea por vía directa (contacto de persona a persona), o a través de vectores (organismos vivos como insectos), o por la exposición a material infeccioso (objetos contaminados).

- EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL: Dispositivo que sirve como medio de protección ante un peligro y que para su funcionamiento requiere de la interacción con otros elementos.
- ERGONOMÍA: Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio- laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.
- EVALUACIÓN DEL RIESGO: Proceso para determinar el nivel de riesgo (véase el numeral asociado al nivel de probabilidad).
- EVALUACIÓN HIGIÉNICA: Medición de los peligros ambientales presentes en el lugar de trabajo para determinar la exposición ocupacional y riesgo para la salud, en comparación con los valores fijados por la autoridad competente.
- EXPOSICIÓN: Situación en la cual las personas se encuentran en contacto con los peligros.
- GASES: Presencia en el aire de sustancias que no tienen forma ni volumen, producto de procesos industriales en los lugares de trabajo.
- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: Conjunto de actividades o medidas organizativas adoptadas por el empleador y empleadora en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.
- HIGIENE OCUPACIONAL: Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades.
- HIGIENIZAR: Se entiende de la acción de limpieza usando productos que reducen, pero no necesariamente eliminan los microorganismos del medio ambiente y superficies.
- IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO: Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.
- INCIDENTE: Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal.
- LUGAR DE TRABAJO: Los sitios o espacios físicos donde los trabajadores y trabajadoras permanecen y desarrollan sus labores.
- NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE): Situación de exposición a un peligro que se presenta en un tiempo determinado durante la jornada laboral.
- NIVEL DE PROBABILIDAD (NP): Producto del nivel de deficiencia por el nivel de exposición.
- NIVEL DE RIESGO: Magnitud de un riesgo resultante del producto del nivel de probabilidad por el nivel de consecuencia.
- MAGNITUD DEL RIESGO (MR): Estimación cuantitativa del riesgo, expresada por la combinación de valores de la Probabilidad y Consecuencia de ocurrencia de un evento.  
MR = Probabilidad x Consecuencia

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 18 de 33

- PELIGRO: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de éstos.
- PERSONAL EXPUESTO: Número de personas que están en contacto con peligros.
- POLVO: Cualquier material particulado proveniente de procesos de trituración, corte, lijado o similar.
- PROBABILIDAD: Grado de posibilidad de que ocurra un evento no deseado y pueda producir consecuencias.
- PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- RIESGO: Combinación de la probabilidad de que ocurra(n) un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el (los) evento(s) o exposición(es).
- RUIDO: Sonido no deseado, capaz de causar molestias o disminuir la capacidad auditiva de las personas, superando los niveles permisibles.
- SALUD OCUPACIONAL: Todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así como colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.
- SANEAMIENTO: Proceso aplicado en las actividades relacionadas con la producción, almacenamiento, elaboración, transporte y manipulación de alimentos, en el ambiente, objetos inertes o superficies.
- SARS-CoV 2: Virus Ácido Ribonucleico (ARN) de la familia coronavirus, el cual produce la enfermedad COVID-19.
- SEGURIDAD OCUPACIONAL: Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.
- VALORACIÓN DE LOS RIESGOS. Proceso de evaluar el(los) riesgo(s) que surge(n) de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes y de decidir si el(los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no.

## **7 RESPONSABILIDADES**

### **7.1 MINISTRO O SU DELEGADO**

- Aprobar el presente instructivo de identificación de peligros y riesgos,
- Instruir la adopción del presente instructivo de identificación, evaluación de riesgos y evaluación de peligros.

### **7.2 DIRECTOR DE OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION**

- Informar a las autoridades superiores sobre los resultados de la adopción del presente instructivo,
- Gestionar los recursos para la implementación de los controles derivados de la identificación de peligros y evaluación de riesgos generales.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 19 de 33

### 7.3 DIVISION DE RECURSOS HUMANOS

- Coordinar el proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos, a través de la utilización del presente instructivo, en la organización del MAG,
- Informar a la Dirección de la Oficina General de Administración y al Comité de Seguridad, Salud Ocupacional sobre los resultados del proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos,
- Asesorar a Directores, Jefaturas y empleados sobre la adecuada aplicación del presente instructivo,
- Verificar la aplicación de las medidas de control dentro de los plazos establecidos,
- Evaluar la efectividad de las medidas de control establecidas,
- Capacitar y entrenar a todo el personal sobre la metodología descrita en el presente instructivo.

### 7.4 DIRECTORES Y JEFATURAS

- Coordinar la elaboración y actualización de los inventarios de riesgos de los procesos bajo su responsabilidad,
- Asegurar la adopción del presente instructivo o en la Dirección, División, departamento o área de trabajo bajo su responsabilidad,
- Gestionar los recursos para la implementación de los controles derivados de la identificación de peligros y evaluación de riesgos específicos en los procesos bajo su respectiva responsabilidad,
- Cumplir y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos derivados del proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos. Controlar la aplicación de las medidas de prevención definidas,
- Dirigir la actualización de los mapas y las matrices de riesgos cada vez que surge una nueva actividad, ocurre un accidente y/o se produce un cambio en las actividades rutinarias o no rutinarias.

### 7.5 EMPLEADOS

- Cumplir con lo establecido en el presente instructivo.
- Informar oportunamente a su jefe inmediato la ocurrencia de cambios en las tareas rutinarias o no rutinarias que ejecuta.
- No realizar, bajo ninguna circunstancia, las tareas rutinarias o no rutinarias sin cumplir con las medidas de control establecidas.
- Informar a su Jefe sobre la presencia de síntomas asociados a COVID-19

### 7.6 COMITÉ SSO

- Verificar la implementación y cumplimiento del presente instructivo.
- Asesorar a la División de Recursos Humanos y dependencias en el cumplimiento de controles SSO.
- Informar a las autoridades sobre los controles existentes y necesarios para la prevención de riesgos laborales.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	<b>DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO</b>	Código: PRO-DGG-RV14-01
	<b>INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES</b>	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 20 de 33

## 8 REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivado	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV01	Elaboración y control de documentos y registros	3 años	Departamento de Desarrollo Institucional	Original	Técnico de Documentación	Destrucción
F01V01-PRO-DGG-RV12	Control de Cambios					

## 9 BIBLIOGRAFIA

- Decreto 254: Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
- Decreto 89: Reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
- Decreto 86: Reglamento de gestión de la prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
- Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Protocolo Integral de Prevención de Riesgos Biológicos en los Lugares de Trabajo.

## 10 HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11 ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Descripción de Puestos de Trabajo
<b>Anexo 2</b>	Identificación de Máquinas y Equipos
<b>Anexo 3</b>	Matriz de Riesgo por Puestos y Procesos
<b>Anexo 4</b>	Ejemplos de Posibles Peligros, Eventos y Riesgos Ocupacionales
<b>Anexo 5</b>	Listado de incidentes más comunes, derivados de los tipos de peligros
<b>Anexo 6</b>	Escala para medir la probabilidad
<b>Anexo 7</b>	Tabal de Valoración de Riesgos
<b>Anexo 8</b>	Ficha para Documentar la Evaluación de Riesgos

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	<b>DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO</b>	Código: PRO-DGG-RV14-01
	<b>INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES</b>	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página <b>21</b> de <b>33</b>

### Anexo 1. Descripción de Puestos de Trabajo

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO					
Área:					
Puesto de trabajo:					
Tareas habituales:					
Tareas esporádicas:					
Nombre y Apellidos de los trabajadores asignados al puesto de trabajo	Sexo		Personal Sensible		
	M	F	EM	LA	SE

Referencia:


M: Masculino; F: Femenino

EM: En situación de embarazo; LA: En condición de lactancia; SE: Sensible a los riesgos presentes en el trabajo.

### Anexo 2. Identificación de Máquinas y Equipos

IDENTIFICACION DE MAQUINAS Y EQUIPOS				
Nombre del equipo	Modelo	Serie	Área de Uso	Observaciones



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 23 de 33

EJEMPLO DE POSIBLES PELIGROS, EVENTOS Y RIESGOS OCUPACIONALES			
TIPO DE PELIGRO	DESCRIPCION DEL PELIGRO	RIESGO EVENTO(PELIGROSO)	CONSECUENCIA
	Obstáculo a desnivel	Caída de personas al mismo nivel	Contusiones, fracturas y muerte
	Partes expuestas de máquinas en movimiento	Golpes o cortes con equipo, herramientas con objetos punzocortantes	Amputaciones, fracturas, contusiones
	Trabajo en altura	Caída de personas a distinto nivel	Contusiones, fracturas y muerte
	Tránsito de vehículos	Atropello o golpes por vehículos	Contusiones, fracturas y muerte
ELÉCTRICO	Alta o media tensión – Cargas eléctricas	Contacto eléctrico directo	Muerte
	Cortocircuito	Electrocución	Quemaduras, muerte
	Descargas eléctricas	Electrocución	Quemaduras
	Electricidad estática	Descarga eléctrica estática – Incendio	Quemaduras
	Inadecuado Bloqueo y Rotulado	Electrocución	Quemaduras
	Media Tensión – Carga Eléctrica	Contacto directo o indirecto con puntos energizados en Baja Tensión	Muerte
	Tormenta Eléctrica	Electrocución	Quemaduras, muerte
QUÍMICO	Uso de herramientas eléctricas	Electrocución	Quemaduras
	Acumulación de material combustible	Incendio	Quemaduras, muerte
	Almacenamientos y transvase de producto inflamable	Incendio/Explosión	Quemaduras, muerte
	Atmosferas explosivas	Explosión/Incendio	Quemaduras, muerte
	Atmosferas inflamables	Explosión/Incendio	Quemaduras, muerte
	Derrame de materiales y químicos peligrosos	Pérdida del proceso	Quemadura
	Espacio confinado	Asfixia	Desmayo, muerte
	Focos de ignición	Explosión/Incendio	Quemaduras, muerte
	Fuga de líquidos inflamables y explosivos	Incendio	Quemaduras, muerte
	Líquidos inflamables	Incendio	Quemaduras
	Sustancias corrosivas	Ingestión / Contacto con la piel/ Contacto con los ojos	Muerte, quemaduras
	Sustancias irritantes o alergizantes	Contacto con la piel/contacto con los ojos	Irritación, quemadura
Sustancias tóxicas/venenosas	Ingestión	Intoxicación/ Muerte	
FÍSICO	Condiciones ambientales inadecuadas (Humedad, ventilación, etc.)	Exposición a condiciones ambientales inadecuadas	Afectaciones respiratorias
	Escalamientos a estructuras,	Caídas a distinto nivel	Hematomas, contusiones, fractura, muerte
	Iluminación deficiente (Penumbra)	Exposición a radiación luminosa	Daño a la vista, fatiga visual, lagrimeo, irritación, pesadez, dolor de cabeza, hipersensibilidad de la luz

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	<b>INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES</b>	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 24 de 33

EJEMPLO DE POSIBLES PELIGROS, EVENTOS Y RIESGOS OCUPACIONALES			
TIPO DE PELIGRO	DESCRIPCION DEL PELIGRO	RIESGO EVENTO(PELIGROSO)	CONSECUENCIA
	Maniobra de Izaje	Caída de objetos	Hematomas, contusiones, fractura, muerte.
	Ruido	Exposición al ruido	Hipoacusia
	Trabajos en tejados y muros	Caídas a distinto nivel	Hematomas, contusiones, fractura, muerte.
	Uso de escaleras portátiles	Caídas a distinto nivel	Hematomas, contusiones, fractura, muerte.
BIOLÓGICO	Manipulación de plantas o vegetación	Contacto con ambientes o superficies contaminadas	Enfermedades de origen alergenico
	Manipulación de residuos y desperdicios	Contacto con ambientes o superficies contaminadas	Enfermedades (respiratorias, gastrointestinales, renales, dérmicas)
	Movimiento de tierra agrícola	Contacto con ambientes o superficies contaminadas	Enfermedades (respiratorias, gastrointestinales, renales, dérmicas)
	Presencia de vectores (roedores, moscas, mosquitos, cucarachas)	Infestación	Enfermedades transmisibles
	Uso de sanitarios en campo	Contacto con ambientes o superficies contaminadas	Enfermedades gastrointestinales, renales y otras
	Virus	Infestación	Intoxicación, Enfermedades virales.
ERGÓNOMICO /FISOLÓGICO	Carga física por levantar / Manejar objetos pesados o hacerlo inadecuadamente	Sobreesfuerzo	Lumbago
	Carga física por postura, parado o sentado	Posición repetitiva	Trastornos musculo esqueléticos
	Carga o movimiento de materiales o equipo	Sobreesfuerzo	Molestias, lesiones musculares
	Posturas forzadas de las manos (computador, teclado, mouse)	Postura durante un tiempo prolongado	Molestias, lesiones musculares, trastornos circulatorios.
	Realización de actividades no adecuadas para personas con discapacidad	Daños en la salud	Golpes, fracturas, contusiones
PSICOSOCIAL	Carga de trabajo	Estrés laboral	Afectaciones al sistema de respuesta fisiológica, cognitivo y motor.
	Horas de trabajo prolongadas /excesivas	Fatiga / estrés laboral	Falta de motivación, disminución de atención, inestabilidad emocional, ansiedad, depresiones, alteraciones del sueño, mareos, problemas digestivos
	Monotonía / repetitiva de la tarea	Fatiga / estrés laboral	Falta de motivación, disminución de atención, inestabilidad emocional, ansiedad, depresiones, alteraciones del sueño, mareos, problemas digestivos
	Sobrecargo de trabajo	Fatiga / estrés laboral	Falta de motivación, disminución de atención, inestabilidad emocional, ansiedad, depresiones, alteraciones

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 25 de 33


EJEMPLO DE POSIBLES PELIGROS, EVENTOS Y RIESGOS OCUPACIONALES			
TIPO DE PELIGRO	DESCRIPCION DEL PELIGRO	RIESGO EVENTO(PELIGROSO)	CONSECUENCIA
			del sueño, mareos, problemas digestivos
	Turno de trabajo inadecuado	Fatiga / estrés laboral	Falta de motivación, disminución de atención, inestabilidad emocional, ansiedad, depresiones, alteraciones del sueño, mareos, problemas digestivos

#### Anexo 5. Listado de incidentes más comunes, derivados de los tipos de peligros

TIPOS DE PELIGROS
<b>a) Caída</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída al mismo nivel</li> <li>• Caída a distinto nivel</li> </ul>
<b>b) Contacto con agente peligroso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto con calor</li> <li>• Contacto con electricidad</li> <li>• Contacto con objetos cortantes / punzantes</li> <li>• Contacto con sustancias químicas</li> </ul>
<b>c) Golpe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Golpe con o por objeto o herramienta</li> <li>• Golpe contra objetos o equipos</li> <li>• Choque contra elementos móviles</li> <li>• Choque contra objetos o estructuras fijas</li> <li>• Choque por otro vehículo</li> <li>• Atrapamiento por objeto en movimiento</li> <li>• Atrapamiento entre objetos en movimiento o fijo y movimiento</li> </ul>
<b>d) Contacto con contaminantes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición a polvo</li> <li>• Exposición a gases y/o vapores</li> <li>• Exposición a humos</li> <li>• Exposición a radiaciones</li> <li>• Exposición a agentes biológicos (bacterias, hongos, etc.)</li> <li>• Exposición a humedad</li> <li>• Exposición a frío o calor © Exposición a ruidos</li> <li>• Exposición a vibraciones</li> <li>• Exposición a presiones anormales ( Inmersión, trabajo en altas latitudes)</li> </ul>

#### Anexo 6. Escala para medir la probabilidad

Escala	Nivel de Probabilidad
Alta = 3	Es muy probable que el evento o suceso que origina el riesgo se presente.
Media= 2	Es probable que el evento se presente
Baja= 1	Es muy poco probable que el evento se presente

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 26 de 33

### Factores para estimar la probabilidad

Escala	Personas Expuestas	Controles Existentes	Capacitación	Exposición al riesgo
1	De 1 a 3	Satisfactorios y suficientes	Personal capacitado, conoce el peligro y lo previene	Al menos una vez al año (S) o esporádicamente (SO)
2	De 4 a 12	Parcialmente y no son satisfactorios	Personal parcialmente capacitado, conoce el peligro pero no toma acciones de control	Al menos una vez al mes o eventualmente
3	Más de 12	No existen	Personal no capacitado, no conoce el peligro, no toma acciones de control	Al menos una vez al día o Permanentemente

### Anexo 7. Tabla de Valoración de Riesgos


			SEVERIDAD DEL DAÑO O CONSECUENCIA		
			Ligeramente Dañino	Dañino	Extremadamente Dañino
			1	2	3
PROBABILIDAD	Baja	1	<b>Riesgo Trivial (T)</b>	<b>Riesgo Tolerable (TO)</b>	<b>Riesgo Moderado (M)</b>
	Media	2	<b>Riesgo Tolerable (TO)</b>	<b>Riesgo Moderado (M)</b>	<b>Riesgo Importante (I)</b>
	Alta	3	<b>Riesgo Moderado (M)</b>	<b>Riesgo Importante (I)</b>	<b>Riesgo Intolerable</b>

Fuente: Evaluación de Riesgos Laborales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 27 de 33

### Anexo 8. Ficha para Documentar la Evaluación de Riesgos

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO	
Riesgo	Acciones y Temporización
<b>Trivial (T)</b>	No se requiere acción específica
<b>Tolerable (TO)</b>	No se necesita mejorar la acción preventiva. A pesar de eso se deben de considerar soluciones o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
<b>Moderado (M)</b>	Se deben hacer esfuerzo para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
<b>Importante (I)</b>	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
<b>Intolerable (IN)</b>	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV14-01
	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 28 de 33

### Anexo 9. Ejemplo de Matriz IPER



MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

LUGAR:	EDIFICIO A NIVEL 1							OFICINA:						
FECHA:	PELIGROS IDENTIFICADO	RIESGOS IDENTIFICADO	PROBABILIDAD			SEVERIDAD			VALOR DEL RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS IMPLANTADAS	MEDIDAS PREVENTIVAS RECOMENDADAS	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	
			A	M	B	ED	D	LD						
	Rejilla metálicas, que sirve de tapadera en canal de agua en pasillo	Caida al mismo nivel			X			X		TO	Rejillas pintadas de amarillo, para facilitar la identificación del riesgo	Mantenimiento de las rejillas, verificar que las identificaciones no se desprendan con el	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 3 meses
	Iluminación deficiente	Problemas visuales, doleres de cabeza		X				X		M	Realizar estudio de nivel de iluminación	Si se realiza el cambio de luminaria, realizar la verificación	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 6 meses
	Discusiones con los usuarios	Estrés, ansiedad		X				X		I	Capacitación de manejo de estrés, desarrollo de programas antiestrés	Identificar procesos a mejorar para satisfacción del cliente	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 6 meses
	Levantamiento de cajas con expedientes	Lesiones muscoesqueléticas	X				X			IN	Uso de cinturón y capacitar al personal para levantamiento de cargas	Capacitaciones continuas	Encargado de Bienestar Laboral	Cada 6 meses
	Contagio del personal con COVID-19	Fiebre, pérdida del gusto y olfato	X				X			IN	Uso de mascarillas, lavado de manos, uso de alcohol gel y desinfección	Prueba de antígenos	Encargado de Bienestar Laboral	Al presentar síntomas

**PROBABILIDAD:**  
 A: Alta M: Media B: Baja  
**SEVERIDAD:**  
 E.D: Extremadamente dañino D: Dañino L.D: Ligeramente dañino

**VALORACIÓN DEL RIESGO:**  
 T: Trivial T.O.: Tolerable M: Moderado I: Importante IN: Intolerable

## Apéndice 29. Manejo de Plagas y Roedores



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


### MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES

AUTORIZACIONES REQUERIDAS				
	NOMBRE	PUESTO	FECHA	FIRMA
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV15-01
	MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 8

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ASPECTOS GENERALES	3
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
5. DEFINICIONES	6
6. RESPONSABILIDADES	6
7. REGISTROS	6
8. BIBLIOGRAFÍA	7
9. HISTORIAL DE CAMBIOS	7
10. ANEXOS	7

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV15-01
	MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades de prevención, control y eliminación de plagas y roedores en el Ministerio de Agricultura y Ganadería-

## 2. ALCANCE

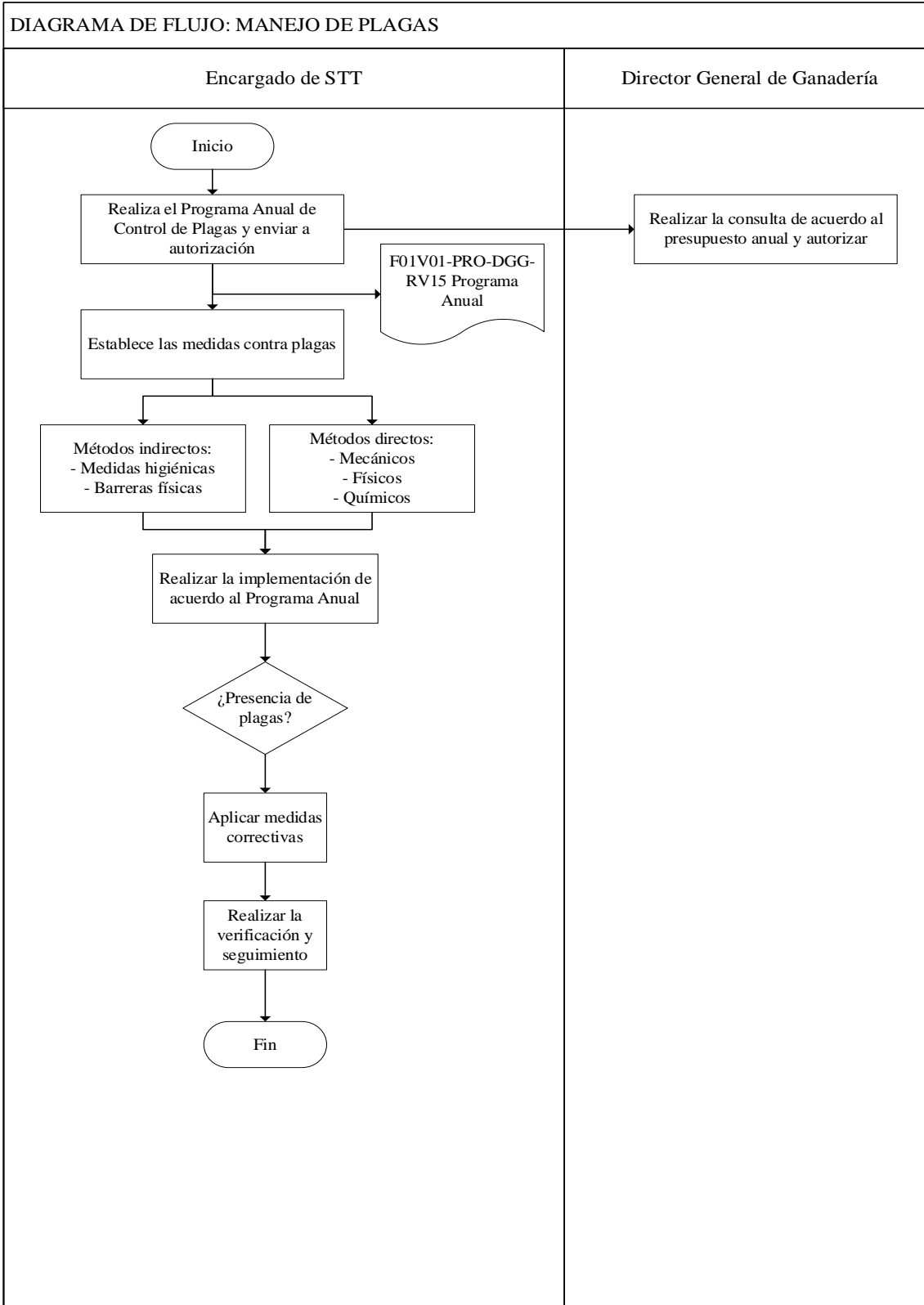
Este procedimiento se aplica para ser ejecutado en las áreas de comedor de empleados, oficinas y áreas generales.


## 3. ASPECTOS GENERALES

- 3.1 La reducción al mínimo de las plagas depende de un buen saneamiento, la vigilancia realizada y el mantenimiento adecuado,
- 3.2 Un programa de manejo de plagas y roedores permite asegurar que ninguna de las áreas quede desprotegida, previniendo enfermedades para los empleados.
- 3.3 La identificación de la estrategia a utilizar para combatir plagas y roedores debe ser integral e incluir el manejo de residuos de agentes químicos utilizados.
- 3.4 Para evitar el desarrollo de plagas y roedores se debe concientizar a los empleados sobre el retiro de restos de comidas en las áreas de cafetería y evitar almacenar alimentos en lugares no adecuados como escritorios.
- 3.5 Se debe tener las hojas de seguridad de los pesticidas que se usaran.
- 3.6 Verificar que los productos que se usaran están debidamente aprobados para su uso y que no existe problema toxicológico.
- 3.7 Se debe leer la etiqueta de identificación para comprobar que se trata del producto correcto para el tipo de plagas.
- 3.8 Utilizar el equipo de protección adecuado para su manipulación.
- 3.9 En caso de contacto con el producto seguir las indicaciones de la etiqueta.
- 3.10 La inadecuada manipulación o aplicación de los productos pueden ocasionar intoxicación severa, por lo que es responsabilidad del encargado el entrenamiento adecuado para su manipulación.
- 3.11 El adecuado almacenamiento es responsabilidad de la institución.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


### A) DIAGRAMA DE FLUJO



 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV15-01
	MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 8

B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
<b>SECCIÓN A: PLANIFICACIÓN</b>	
Encargado de SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un diagnóstico inicial por medio de una inspección previa de las instalaciones con el objetivo de identificar cuáles son los lugares de ingreso de las plagas y roedores.</li> <li>Se documenta en un plano de las instalaciones los lugares más vulnerables de ingreso de plagas y se coloca el tipo de control.</li> <li>Una vez identificado se realiza el Programa Anual de Control de Plagas y Roedores de acuerdo a F01V01-PRO-DGG-RV15.</li> <li>Tomar en cuenta todas las áreas de Sede MAG Santa Tecla haciendo énfasis en las áreas de cafetería y cocina.</li> <li>Así como las áreas que durante un diagnóstico resulten vulnerables al ingreso de plagas o roedores.</li> </ul>
<b>SECCIÓN B: AUTORIZACIÓN</b>	
Director General de Ganadería	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con las propuestas de los diferentes proveedores de control de plagas y roedores y en base a lo establecido por la institución para la aprobación se procede a la contratación de la empresa.</li> </ul>
<b>SECCIÓN C: EJECUCIÓN</b>	
Encargado de SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al establecer la medidas de control, se incluyen las acciones de prevención como el control físico, este consiste en la colocación de distintos elementos como trampas de luz UV para insectos voladores, trampas con sebo debidamente identificados, tapar los agujeros de los desagües.</li> <li>Para el control químico con productos como insecticidas, debe realizarse considerando que no afecte a los colaboradores, una inadecuada manipulación y/o aplicación puede provocar accidentes de intoxicación.</li> <li>Las concentraciones de químicos utilizados como raticidas o insecticidas deben ser las indicadas por el fabricante.</li> <li>Para mantener el control se debe elaborar un listado de productos y equipos utilizados en donde se detalle nombre comercial, principios activos, fabricante, equipo de protección personal necesario para su manipulación y las acciones a realizar en caso de intoxicación.</li> <li>Documentar de acuerdo a F02V01-PRO-DGG-RV15 para determinar frecuencia de aplicación.</li> <li>El seguimiento de las acciones de prevención y corrección deben ser presentadas ante el comité de SST y Director de la Dirección General de Ganadería, para la evaluación en conjunto de las mejoras.</li> </ul>

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV15-01
	MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 8

## 5. DEFINICIONES


- 5.1 Plaga:** Son todos aquellos animales que invaden los espacios en los que se desarrollan las actividades humanas. Su presencia puede provocar daños en las estructuras o bienes y constituyen uno de los vectores más importantes para la propagación de enfermedades.
- 5.2 Roedor:** Orden de mamíferos caracterizados por poseer un único par de dientes incisivos de gran tamaño, de crecimiento continuo; son generalmente de pequeña envergadura. Los roedores (ratas, ratones) pueden transmitir enfermedades si tienen acceso a los lugares donde se almacenan alimentos, siendo la aparición de excremento la señal de su presencia. Estos animales llevan gérmenes patógenos, causantes de enfermedades, constituyendo un importante foco de infección.
- 5.3 Desinfección:** Es la acción de eliminar insectos por medios químicos, mecánicos o con la aplicación de medidas de saneamiento básico.
- 5.4 Desratización:** Es la acción destinada a eliminar roedores mediante métodos de limpieza, mecánicos o químicos.

## 6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 Encargado de SST:** Realiza la programación anual de manejo de plagas y roedores y le da seguimiento para su cumplimiento.
- 6.2 Director de la Dirección General de Ganadería:** Es responsable de realizar la aprobación y trámites para la contratación de la empresa encargada de realizar la prestación del servicio.
- 6.3 Empresa de manejo de plagas:** Cumplir plan anual y proporcionar las hojas de seguridad de los productos químicos utilizados.

## 7. REGISTROS

Código	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Lugar de almacenamiento	Original o copia	Responsable de archivarlo	Disposición Final
F01V01-PRO-DGG-RV15	Programa Anual de Manejo de Plagas y Roedores	Indefinido	Departamento Seguridad y Salud en el Trabajo	Original	Técnico de Sistema Integrado de Gestión	Destrucción
F02V01-PRO-DGG-RV15	Listado de productos a utilizar para manejo de plagas y roedores					

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV15-01
	MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 8

## 8. BIBLIOGRAFÍA

N/A

## 9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 10. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Programa Anual de Manejo de Plagas y Roedores
<b>Anexo 2</b>	Listado de productos a utilizar para manejo de plagas y roedores

### ANEXO 1


#### PROGRAMA ANUAL DE MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES

Área designada		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	P												
	E												
	P												
	E												

F01V01-PRO-DGG-RV15

**P:** Programada

**E:** Ejecutada

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV15-01
	MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 8

## ANEXO 2

### LISTADO DE PRODUCTOS A UTILIZAR EN EL MANEJO DE PLAGAS Y ROEDORES

Área	Nombre Comercial	Dosis a utilizar	Equipo de protección personal a utilizar	Tiempo máximo de exposición	Fecha de aplicación	Acciones inmediatas en caso de intoxicación

Apéndice 30. Anotación Marginal



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


**ANOTACIÓN MARGINAL**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV16-01
	ANOTACIÓN MARGINAL	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 9

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6. DEFINICIONES	6
7. RESPONSABILIDADES	6
8. REGISTROS	6
9. BIBLIOGRAFÍA	6
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	7
11. ANEXOS	7

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV16-01
	ANOTACIÓN MARGINAL	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 9

## 1. OBJETIVO

Determinar los requisitos y especificaciones para realizar las modificaciones al registro de productos veterinarios en la División de Registro Veterinario.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todo proceso de solicitud para la anotación marginal al registro de productos veterinarios, con el fin de garantizar que los cambios o modificaciones que se le realicen al registro original sean justificados y no alteren su calidad y el uso eficaz de los mismos.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015
- 3.2 ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018
- 3.3 Ley de Sanidad Vegetal y Animal (Decreto Legislativo N° 524).
- 3.4 Manual del usuario SISA

## 4. ASPECTOS GENERALES

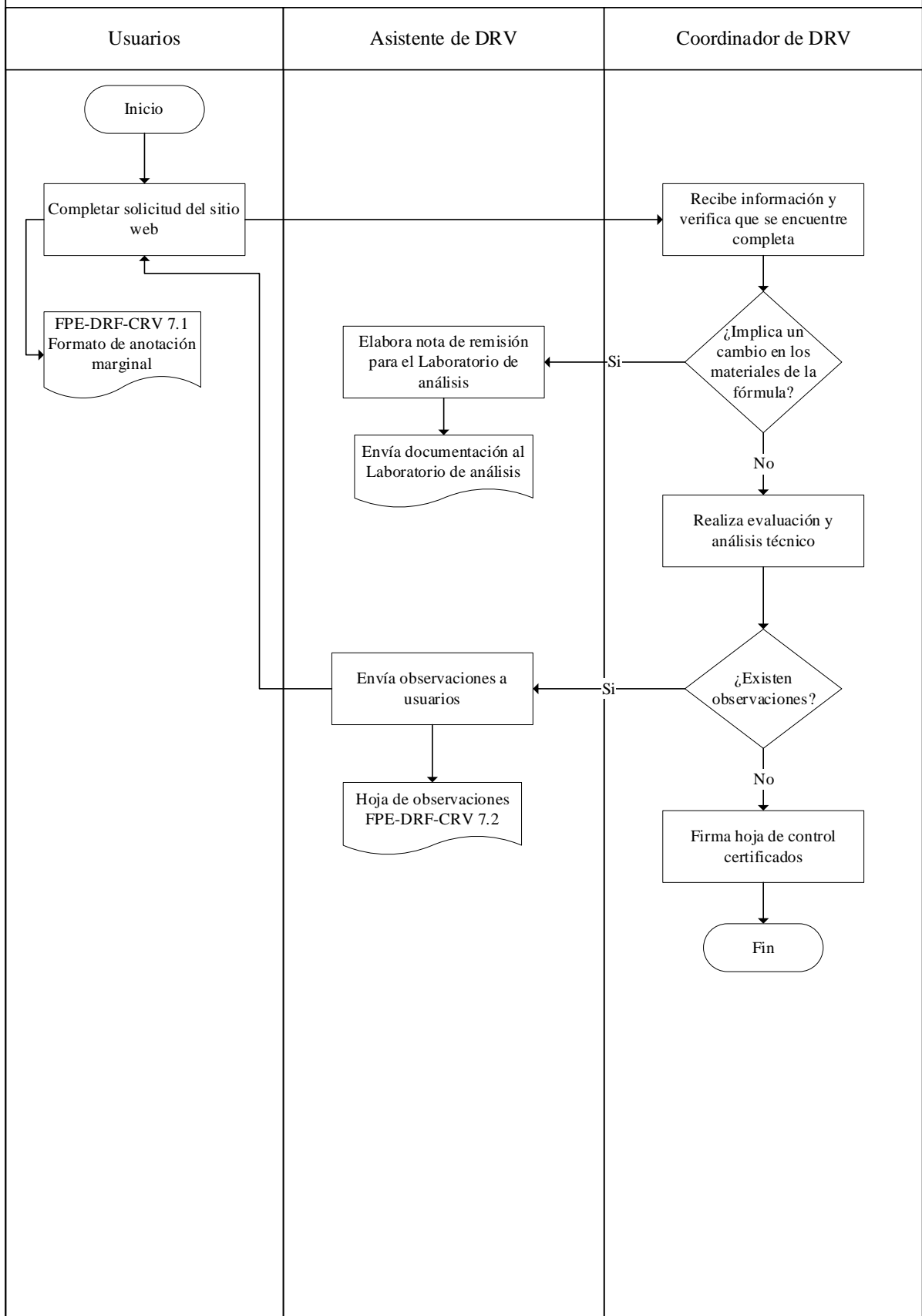
- 4.1 Requisitos Generales. Presentar certificado de registro de establecimiento vigente.
- 4.2 Realizar los pagos del servicio solicitado según tarifa del acuerdo ejecutivo.
- 4.3 Revisar que se tiene toda la documentación completa a presentar, para evitar retrasos en el trámite.
- 4.4 Revisar en el sitio web oficial del MAG las solicitudes a completar por los usuarios.


## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### A) DIAGRAMA DE FLUJO




DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV16-01
	ANOTACIÓN MARGINAL	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 5 de 9

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presenta la necesidad de realizar la anotación marginal de productos veterinarios. Usuario ingresa a sitio web del MAG <a href="http://www.mag.gob.sv">www.mag.gob.sv</a> y con el usuario asignado en la plataforma SISA selecciona el formato FPE-DRF-CRV 7.1 y completa la información solicitada.</li> </ul>
Coordinador de DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe la información entregada por los usuarios y verifica que se encuentre completamente llena y la documentación requerida según la anotación marginal.</li> <li>Si la anotación marginal implica un cambio en los materiales de la fórmula, Asistente de Área recibe expediente para elaborar a través del sistema SISA la nota de remisión al Laboratorio de Control de Calidad de Plaguicidas o al Laboratorio de Control de Calidad de Fármacos y Productos Biológicos.</li> <li>El Coordinador de Registro Veterinario procede a la evaluación y análisis técnico de la documentación presentada, en un período máximo de 10 días hábiles, si no hubiera evaluaciones especiales, e ingresa la información técnica al SISA.</li> <li>Si existen observaciones las ingresa en el FPE-DRF-CRV 7.2 Hoja de Observaciones de la Anotación Marginal al Registro de Productos Veterinarios, luego coloca la firma y sello de la DRV.</li> </ul>
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega al Coordinador de Registro Veterinario la documentación con las observaciones superadas, en un periodo no mayor de 30 días después de recibidas.</li> </ul>
Coordinador de DRV/ Asistente de DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe, revisa y verifica si las observaciones han sido superadas, e ingresa la información técnica adicional al SISA si es necesario, da visto bueno en hoja de control de expediente y remite expediente a asistente de División.</li> <li>Asistente de División, para los casos en que la anotación marginal modifica el certificado de libre venta, imprime el nuevo certificado de libre venta en dos originales, los revisa y entrega expediente y certificados a Coordinador de División.</li> <li>Coordinador recibe y revisa expediente, si está completo, firma la hoja de control y los certificados correspondientes, regresa expediente a asistente de División, quien sella los certificados y anexa uno de los originales al expediente, si el certificado de libre venta no fue modificado por la anotación marginal, imprime la constancia de anotación marginal FPE-DRF-CRV 7.3 en dos originales y devuelve expediente con certificado o</li> </ul>

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV16-01
	ANOTACIÓN MARGINAL	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 9

	<p>constancias a Coordinador, quien firma constancias y devuelve a asistente para que comunique al usuario ( dentro de los tres días posteriores a la firma del certificado de libre venta o constancia de anotación marginal) que debe pasar a colecturía para que efectúe el pago correspondiente y retire su certificado o constancia.</p>
Usuario/ Colecturía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario se presenta a colecturía a cancelar el montón establecido por el servicio prestado.</li> <li>• La encargada de colecturía a través del sistema SISA identifica el monto a cancelar y recibe pago por el servicio prestado y emite a través del SISA la factura de consumidor final.</li> </ul>
Usuario/ Asistente de DRV/ Coordinador de DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario entrega a asistente de División el duplicado de factura de consumidor final o sextuplicado de factura de crédito fiscal, para que se le entregue el Certificado de Registro y Libre Venta en original o Constancia de anotación marginal al registro de productos veterinarios.</li> <li>• Asistente entrega al Coordinador de DRV factura de pago por anotación marginal al registro.</li> <li>• Coordinador de Registro Veterinario incorpora la factura de pago al expediente y envía con técnicos el expediente para que este lleve al archivo de la División de Registro Veterinario.</li> </ul>

## 6 DEFINICIONES

**6.1** Anotación marginal: Modificación a un Registro original de acuerdo a lo estipulado en el Art.12 de la ley de control de pesticidas, fertilizantes y productos para uso agropecuario.

**6.2** SISA: Sistema de Información en Sanidad Agropecuaria.

## 7 RESPONSABILIDADES

**7.1** Coordinador de División de Registro Veterinario: Gestiona la anotación marginal al registro de productos veterinarios y autoriza la anotación marginal.

**7.2** Asistente de División de Registro Veterinario: Colabora en el proceso de anotación marginal.


**7.3** Técnico: Recibe expediente del producto ya marginado para ser archivado en archivo general de División de Registro Veterinario, entrega copia de expediente a laboratorio de control de calidad.

## 8 REGISTROS

N/A

## 9 BIBLIOGRAFÍA

N/A

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV16-01
	ANOTACIÓN MARGINAL	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 9

## 10 HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11 ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Solicitud para Anotación Marginal
<b>Anexo 2</b>	Constancia de Anotación Marginal
<b>Anexo 3</b>	Hoja de Observaciones de Anotación Marginal

### ANEXO 1 SOLICITUD PARA ANOTACIÓN MARGINAL

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
 DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA  
 DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO

Señor(a)  
 Coordinador de División de Registro Veterinario  
 Presente

Yo, (Nosotros) \_\_\_\_\_ actuando en calidad de propietario o representante legal y regente respectivamente de la empresa \_\_\_\_\_ con Certificado de Aprobación del establecimiento N° \_\_\_\_\_, de esa dirección, ubicados en \_\_\_\_\_ teléfono \_\_\_\_\_ correo \_\_\_\_\_ y de conformidad al artículo 12 de la Ley sobre Control de Pesticidas, Fertilizantes y productos para uso Agropecuario, atentamente solicito a usted, previo pago de los derechos correspondientes, la Anotación Marginal al Registro del producto denominado \_\_\_\_\_ con número de Registro vigente N° \_\_\_\_\_ y fecha de vencimiento \_\_\_\_\_, la anotación marginal al registro consiste en: \_\_\_\_\_. Para lo cual acompaño a la presente solicitud los documentos siguientes, según corresponda:


1. Certificado de Libre Venta, con su auténtica.
2. Certificado de análisis.
3. Fórmula cuali-cuantitativa.
4. Metodología de análisis.
5. Literatura técnica.
6. Informe sobre las diferentes capacidades de envase en que se comercializará el producto y clase de material de que está hecho.
7. Etiqueta, caja e inserto.
8. Notificación para constatar que el producto mantiene todas las características del registro original.
9. Otros requisitos.

F. \_\_\_\_\_

Nombre y firma del propietario  
 o representante legal

F. \_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Regente Veterinario

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV16-01
	ANOTACIÓN MARGINAL	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 9

## ANEXO 2

### CONSTANCIA DE ANOTACIÓN MARGINAL



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
 DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA  
 DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO

#### CONSTANCIA DE ANOTACIÓN MARGINAL AL REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS

Señores

(Nombre de la Empresa)

Presente

El suscrito coordinador de la División de Registro Veterinario de la Dirección General de Ganadería del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

HACE CONSTAR: Que de conformidad al artículo 12 de la Ley sobre control de pesticidas, fertilizantes y productos para uso agropecuario se ha marginado al registro de los productos registrados por la empresa \_\_\_\_\_, el cambio: \_\_\_\_\_ para los productos listados a continuación:

Nombre Comercial	Registro	Vencimiento

Y a solicitud de \_\_\_\_\_ con registro N° \_\_\_\_\_, se extiende la presente en la Ciudad de Santa Tecla, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

F.: \_\_\_\_\_

(Nombre/ Firma)  
 Coordinador de División de Registro Veterinario.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV16-01
	ANOTACIÓN MARGINAL	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 9

### ANEXO 3

## HOJA DE OBSERVACIONES DE ANOTACIÓN MARGINAL

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA  
DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO

### HOJA DE OBSERVACIONES DE ANOTACIÓN MARGINAL AL REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_

Anotación Marginal que solicita: \_\_\_\_\_

Fecha de recepción de los documentos: \_\_\_\_\_ Fecha de revisión: \_\_\_\_\_

Fecha de comunicación de observaciones: \_\_\_\_\_ Fecha de recepción: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

F.: \_\_\_\_\_

(Nombre/ Firma)

Coordinador de División de Registro Veterinario

## Apéndice 31. Registro de Productos Veterinario



MINISTERIO  
DE AGRICULTURA  
Y GANADERÍA


DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO SEDE SANTA TECLA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTS ISO 9001:2015 - NTS ISO 45001:2018


### **REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS**

<b>AUTORIZACIONES REQUERIDAS</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por		Coordinador de DRV		
Revisado por		Jefe de Desarrollo Institucional		
Aprobado por		Director de la DGG		

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 2 de 11

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
6. DEFINICIONES	8
7. RESPONSABILIDADES	8
8. REGISTROS	8
9. BIBLIOGRAFÍA	8
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	8
11. ANEXOS	8

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 3 de 11

## 1. OBJETIVO

Establecer la estructura, los requisitos y especificaciones para el registro y renovación del registro de productos veterinarios, ante la Dirección General de Ganadería, conforme lo establece la ley, para garantizar la calidad de los productos registrados y de libre venta en nuestro país.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a toda actividad encaminada al registro y renovación del registro de los productos veterinarios, ya sea producidos localmente o importados, con el fin de garantizar su eficacia y seguridad de las materias primas y productos terminados a registrar dentro del marco legal de nuestro país.

## 3. REFERENCIAS

- 3.1 ISO, ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, 2015
- 3.2 ISO, ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2018
- 3.3 Ley de Sanidad Vegetal y Animal (Decreto Legislativo N° 524.
- 3.4 Manual del usuario SISA
- 3.5 Resoluciones COMIECO, aprobadas en reuniones de Unión Aduanera de los países Centro Americanos.


## 4. ASPECTOS GENERALES

### 4.1. Requisitos Generales.

- Presentar solicitud para Registro de Productos Veterinarios FPS-DRV-1.
- Certificado de registro del establecimiento vigente.
- Pago del servicio solicitado según tarifa del acuerdo ejecutivo N° 644.
- Toda la información presentada con la solicitud deberá estar en español o con su respectiva traducción.
- Presentar un expediente con la documentación solicitada en original y un expediente copia con la misma información.

### 4.2. Requisitos específicos.

- Certificado de libre venta del producto en original consularizado y con auténtica del Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador o apostillado. Deberá presentarse para los productos importados, emitido por la autoridad oficial respectiva, la fecha de emisión de este no deberá exceder de un año de la fecha en que se solicita la renovación.
- Certificado de análisis del producto, en original.
- Fórmula cuali-cuantitativa del producto.
- Metodología de análisis para determinar propiedades del producto.
- Literatura técnica
- Literatura comercial
- Informe sobre las diferentes capacidades de envase en que se comercializará el producto y clase de material con que está hecho el envase.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página <b>4</b> de <b>11</b>

- Etiquetas, inserto y empaque.
- Muestra del producto.
- Estándar analítico del o los principios activos.

#### **4.3.** Requisitos para la renovación de registro de productos veterinarios.

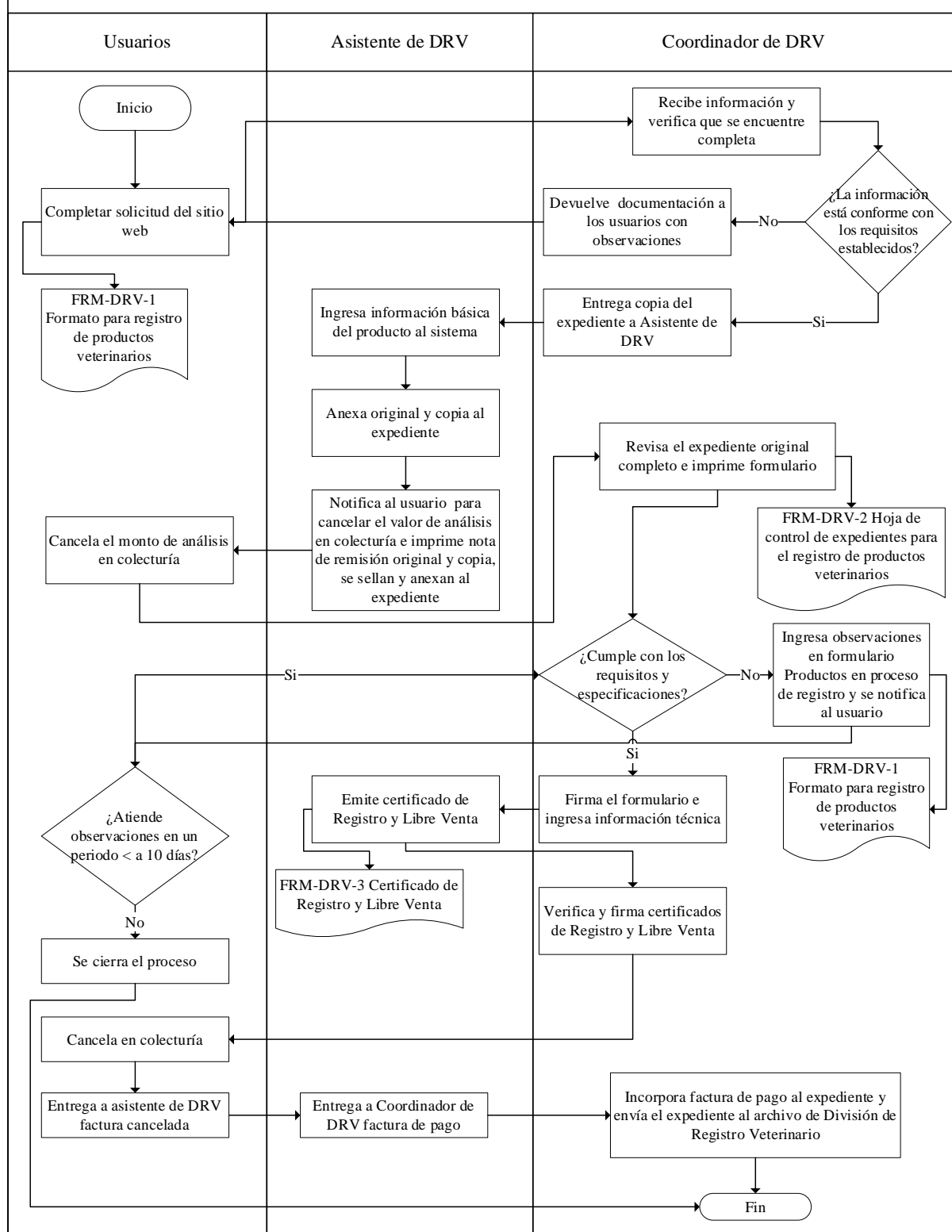
- Certificado de libre venta del producto en original, consularizado y con auténtica del Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador o apostillado. Deberá presentarse para los productos importados, emitido por la autoridad oficial respectiva, la fecha de emisión de este no deberá exceder de un año de la fecha en que se solicita la renovación.
- Certificado de análisis del producto en original.
- Fórmula cuali-cuantitativa del producto.
- Muestra del producto.
- Estándar analítico del o los principios activos
- Metodología de análisis.


## **5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **A) DIAGRAMA DE FLUJO**




DIAGRAMA DE FLUJO




 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 6 de 11

## B) TABLA EXPLICATIVA

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario ingresa a sitio web del MAG <a href="http://www.mag.gob.sv">www.mag.gob.sv</a> y con la contraseña asignada en la plataforma SISA selecciona el formato FRM-DRV-1 y completa la información solicitada.</li> <li>• Usuario presenta al Coordinador de Registro Veterinario la solicitud completamente llena, junto con los requisitos requeridos para el proceso</li> </ul>
Coordinador de DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la documentación y verifica en el SISA si la empresa está debidamente registrada y con su certificado vigente, constata en el momento si la documentación presentada está completamente conforme con los requisitos establecidos, para continuar con el proceso, de lo contrario devuelve la documentación al usuario con las observaciones, si está completo continua con el proceso y entrega copia del expediente al asistente de Registro Veterinario.</li> </ul>
Asistente de DRV/ Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa información básica del producto al sistema SISA (nombre comercial del producto, composición, nombre de la empresa fabricante, origen con o sin estándar y metodología de análisis), para imprimir a través del sistema de la nota de Remisión al Laboratorio según el tipo de análisis.</li> <li>• Anexa en original y copia al expediente a más tardar dos días después de recibido.</li> <li>• Si es la nota de Remisión al Laboratorio de Control de Diagnóstico Veterinario y Control de Calidad/ Control de Fármacos y Productos Biológicos. Una vez ingresada la información básica, se notifica al usuario para que cancele el valor del análisis en colecturía, se imprime nota de Remisión original y copia, se sellan y anexan al expediente, el que se regresa al Coordinador de Registro Veterinario para que firme y envíe al laboratorio, junto con recibo de pago del análisis del producto.</li> <li>• Usuario se presenta a cancelar el monto del análisis a colecturía, luego a través del sistema SISA identifica el nombre del solicitante, monto a cancelar y recibe pago por el servicio prestado y emite a través del SISA factura de consumidor final en original y copias.</li> <li>• Usuario entrega a Coordinador de RV el duplicado de factura de consumidor final o factura de crédito fiscal.</li> <li>• Asistente de RV en el caso de análisis hechos por el laboratorio de control de calidad espera a que el Coordinador del laboratorio, vía SISA, envíe en un periodo máximo de cinco</li> </ul>

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p>	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 7 de 11

	<p>días a partir de la fecha de recepción de la nota, el costo del análisis contemplado para el producto, una vez recibido, comunica al usuario el valor a cancelar por el análisis, que será pagado en la colecturía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario se presenta a cancelar e monto establecido por el servicio prestado a colecturía del MAG, posteriormente el Asistente de RV remite al Coordinador de RV la copia del recibo de pago por el análisis del producto.</li> </ul>
Coordinador de DRV/ Asistente de DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El expediente original completo es revisado por el Coordinador de RV e imprime formulario de Hoja de control de expedientes para el registro de productos veterinarios FRM-DRV-2. Si cumple con los requisitos y especificaciones legalmente establecidas se firma formulario y se procede a ingresar información técnica requerida en el sistema SISA.</li> <li>• En el caso de haber observaciones del Coordinador de DRV se ingresan en el formulario Productos en proceso de registro y se notifica al usuario en un periodo no mayor de 10 días, para que las supere en el plazo de 90 días, en caso de no cumplir se devuelve el expediente y queda fuera del proceso del registro.</li> </ul>
Usuario/ Coordinador de RV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario corrige observaciones del Coordinador de RV y/o anexa información de respaldo o faltante y la presenta al Coordinador de RV.</li> <li>• Asistente recibe del Coordinador de RV el expediente después de su revisión, análisis técnico y aprobación correspondiente y emite el respectivo Certificado de Registro y Libre Venta a través del SISA FRM-DRV-3</li> <li>• Coordinador de RV verifica y firma Certificados de Registro y Libre Venta, regresa expediente a Asistente quien sella los certificados y anexa una al expediente para entregarlo al Coordinador y el segundo al usuario, al que se le comunica dentro de los tres días posteriores a la firma del Certificado de Registro y Libre Venta, que debe pasar a colecturía para que efectúe el pago correspondiente para poder retirar su certificado.</li> <li>• Usuario se presenta a cancelar el monto establecido por el servicio prestado a colecturía.</li> <li>• Colecturía a través del sistema SISA identifica el nombre del solicitante, monto a cancelar y recibe pago por el servicio prestado y emite a través del SISA factura de Consumidor Final en original y cinco copias. Luego entrega a usuario.</li> </ul>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 8 de 11

Usuario/ Asistente de DRV/ Coordinador de DRV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario entrega a asistente de División el duplicado de factura de consumidor final o sextuplicado de factura de crédito fiscal, para que se le entregue el Certificado de Registro y Libre Venta en original.</li> <li>• Asistente entrega al Coordinador de DRV factura de pago</li> <li>• Coordinador de Registro Veterinario incorpora la factura de pago al expediente y envía con técnicos el expediente para que este lleve al archivo de la División de Registro Veterinario.</li> </ul>
---	---

## 6. DEFINICIONES

**6.1 SISA:** Sistema de Información en Sanidad Agropecuaria.

## 7. RESPONSABILIDADES

**7.1** Coordinador de División de Registro Veterinario: Gestiona el registro de productos veterinarios

**7.2** Asistente de División de Registro Veterinario: Colabora en el proceso de registro veterinario.

**7.3** Técnico: Recibe expediente del producto registrado para ser archivado en archivo general de División de Registro Veterinario.

## 8. REGISTROS

N/A

## 9. BIBLIOGRAFÍA


N/A

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión

## 11. ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	Solicitud para Registro Veterinario
<b>Anexo 2</b>	Hoja de Control de Expedientes
<b>Anexo 3</b>	Certificado de Registro Veterinario

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 9 de 11

## ANEXO 1 SOLICITUD PARA REGISTRO VETERINARIO

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA  
DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO

Señor(a)  
Coordinador de División de Registro Veterinario  
Presente

Yo, (Nosotros) \_\_\_\_\_ actuando en calidad de propietario o representante legal y regente respectivamente de la empresa \_\_\_\_\_ con Certificado de Aprobación del establecimiento N° \_\_\_\_\_, de esa dirección, ubicados en \_\_\_\_\_ teléfono \_\_\_\_\_ correo \_\_\_\_\_ y de conformidad a los Art. 7, 8 y 9 de la Ley sobre Control de Pesticidas, Fertilizantes y productos para uso Agropecuario, atentamente solicito a usted, previo pago de los derechos correspondientes, Certificado de Registro y Libre Venta para el producto denominado \_\_\_\_\_ fabricado por \_\_\_\_\_ originario de \_\_\_\_\_ y con número de registro anterior N°: \_\_\_\_\_.

Acompaño a la presente solicitud los documentos siguientes, según corresponda:


10. Certificado de Libre Venta oficial y vigente en el país de origen, debidamente autenticado y consularizado o apostillado.
11. Certificado de análisis y la fórmula cuali-cuantitativa del producto, suscritos por el profesional correspondiente.
12. Fórmula cuali-cuantitativa.
13. Metodología de análisis que detalle el proceso de identificación y/o cuantificación de los componentes del producto.
14. Literatura técnica con la documentación científica del producto, que informe sobre sus propiedades físicas, químicas y farmacológicas de cada principio activo.
15. Literatura Comercial de cada uno de los productos que detalle toda la información para el buen uso del mismo.
16. Informe sobre las diferentes capacidades de envase en que se comercializará el producto y clase de material de que está hecho.
17. Etiqueta, caja e inserto.
18. Estándar analítico de cada principio activo del producto.
19. Muestra del producto cuando sean presentaciones iguales o menores de 100 mL. Ó 100 g. y una muestra cuando mayores de 100.

F. \_\_\_\_\_

Nombre y firma del propietario

F. \_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Propietario o Representante legal

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 10 de 11

## ANEXO 2

### HOJA DE CONTROL DE EXPEDIENTES

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA  
DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO

#### CONTROL DE EXPEDIENTES PARA REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS

Nombre Comercial: \_\_\_\_\_

Composición: \_\_\_\_\_

Clase: \_\_\_\_\_ Uso: \_\_\_\_\_ Fabricante: \_\_\_\_\_

Origen: \_\_\_\_\_ Procedencia: \_\_\_\_\_

N°. de Registro anterior: \_\_\_\_\_ Tipo de Registro: \_\_\_\_\_

Fecha de Registro: \_\_\_\_\_ Fecha de Vencimiento: \_\_\_\_\_

Registrante: \_\_\_\_\_ Autorizado para: \_\_\_\_\_ Documentos Recibidos: \_\_\_\_\_

Documentos Recibidos:

CERTIFICADO DE LIBRE VENTA (ORIGINAL)  
CERTIFICADO DE ANALISIS (ORIGINAL)  
METODOLOGIA DE ANÁLISIS  
LITERATURA TÉCNICA  
INFORME SOBRE CAPACIDADES Y TIPO DE ENVASE  
MUESTRA  
ESTANDAR ANALÍTICO  
ETIQUETAS  
FORMULA CUALI-CUANTITATIVA

Inscripción:


Nombre Común: \_\_\_\_\_

Fecha de Remisión al Laboratorio: \_\_\_\_\_

Fecha de Pago: \_\_\_\_\_

F.: \_\_\_\_\_

(Nombre/ Firma)  
Coordinador de División de Registro Veterinario.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	DIVISION DE REGISTRO VETERINARIO	Código: PRO-DGG-RV17-01
	REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS	Fecha de revisión:
		Versión: 01
		Página 11 de 11

### ANEXO 3

## CERTIFICADO DE REGISTRO VETERINARIO



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA  
DIVISIÓN DE REGISTRO VETERINARIO

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE PRODUCTOS VETERINARIOS Y LIBRE VENTA

N° de Reg. “Número”

Señor(es):

(Nombre del fabricante)

Habiéndose cumplido con todos los requisitos que ordena los artículos 8 y 63 de la “Ley Sobre Control de Pesticidas, Fertilizantes y Productos para Uso Agropecuario”, la Dirección General de Ganadería, por medio de la División de Registro Veterinario, extiende el presente “CERTIFICADO DE REGISTRO Y LIBRE VENTA en El Salvador N° \_\_\_\_\_, para el Producto denominado:

(Nombre del producto)

Composición:

Uso:

Fabricante:

Fecha de Vencimiento:

Este producto ha sido sometido a los análisis y pruebas experimentales correspondientes, pudiendo por consiguiente IMPORTAR, a partir de esta fecha y de acuerdo con el artículo 15 de esta misma Ley, extiende la presente autorización para que pueda VENDER, el producto antes mencionado en todo el territorio de la República de El Salvador, comprometiéndose el registrante a responder por la calidad del mismo, de acuerdo con el registro respectivo.

Santa Tecla, \_\_\_ de \_\_\_ de 20\_\_  
(Fecha de expedición)

F. \_\_\_\_\_  
(Nombre del Coordinador)  
División de Registro Veterinario