

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA



PROCESO RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL Y GESTION DEL CLIENTE

Caracterización de Usuarios

Versión 1
10/06/2014

+ Trabajo

CONTENIDO

1	FICHA RESUMEN DOCUMENTO	2
2	INTRODUCCIÓN	3
1.	NOMBRE DE LA CARACTERIZACION	5
2.	OBJETIVO GENERAL.....	5
2.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
3.	NICHO SELECCIONADO.....	5
4.	ALCANCE.....	5
5.	NORMATIVIDAD	6
5.1.	NORMATIVIDAD INTERNA.....	7
5.2.	ESTANDARES Y BUENAS PARACTICAS RELACIONADAS.....	7
6.	RELACION CON EL SUIT	7
7.	BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN	8
8.	APORTE Y RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATEGICO	8
9.	CRONOGRAMA Y PLAN DE ACCION.....	8
10.	FECHA DE LA CARACTERIZACION	10
11.	FUENTE DE INFORMACION	11
12.	VARIABLES.....	11
12.1.	DESCRIPCION DE VARIABLES.....	12
12.2.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES A TRABAJAR.....	13
12.3.	MAPA CONCEPTUAL (PRIORIZACION DE VARIABLES).....	14
13.	METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	15
14.	FORMA DE PUBLICACION	15
15.	CONTROL DE CAMBIOS	15

1 FICHA RESUMEN DOCUMENTO

Título:	1ra CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS SENA BASADOS EN LA FORMULACION DE PQRS DE LA ENTIDAD		
Fecha de caracterización	Junio de 2014		
Sumario:	Este documento tiene por objeto caracterizar los usuarios que presentan Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias al SENA.		
Palabras Claves:	Caracterización de usuarios, Gobierno en línea, PQRS (Peticiones Quejas, Reclamos y/o Sugerencias)		
Formato:	Documento de Word (.doc)	Lenguaje:	Español
Dependencia:	Grupo de Servicio al Cliente- Dirección de Empleo y Trabajo		
Áreas de Interés:	Todas las áreas del Sena en sus niveles de Dirección General, Regional y/o Centros de Formación; especialmente aquellas relacionadas con el quehacer misional		
Código:	1-5056	Versión:	1.0
		Estado:	Borrador
Metodología	Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de 2011		
Fuente de Información	Base de datos de Peticiones, Quejas y Reclamos extraídas de On BASE		
Periodo	Febrero a Abril de 2014		
Autor (es):	Germán Sarmiento Mora Rosalba Garzón Bejarano	Firma	
Revisó:	Ludwig Arnold Wagner		
Aprobó:	Diana Paola Basto		
Información Adicional:	No adicional		
Ubicación:	Dirección de Empleo y Trabajo – Dirección General		

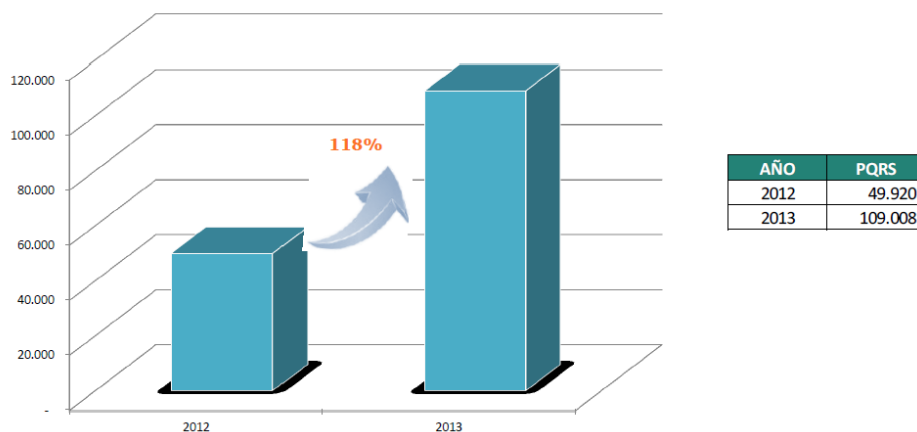
2 INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, es un establecimiento público del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa. Adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia, ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios, que enfocados al desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.

La Institución está facultada por el Estado para la inversión en infraestructura necesaria para mejorar el desarrollo social y técnico de los trabajadores en las diferentes regiones, a través de formación profesional integral que logra incorporarse con las metas del Gobierno Nacional, mediante el cubrimiento de las necesidades específicas de recurso humano en las empresas, a través de la vinculación al mercado laboral bien sea como empleado o subempleado, con grandes oportunidades para el desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico.

En razón de lo anterior la entidad ha venido fortaleciendo los diferentes canales de atención para promover sus servicios a los diferentes públicos de interés, arrojando como resultado un incremento en los últimos 2 años del registro de Peticiones quejas, reclamos y/o sugerencias.

COMPARATIVO 2012 vs 2013



PQRS 2012 con corte a diciembre 31 / PQRS 2013 con corte a Octubre 31

En este marco la Entidad pretende abordar la problemática indicada a partir de esta caracterización basados en las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, presentadas por los usuarios en tres meses.

El resultado permitirá conocer los orígenes de los requerimientos de los usuarios y brindar insumos para mejorar la oferta institucional.

1. NOMBRE DE LA CARACTERIZACION

1ra CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS SENA BASADOS EN LA FORMULACION DE PQRS DE LA ENTIDAD

2. OBJETIVO GENERAL

Conocer las fuentes de necesidad de los clientes de la Entidad con el fin de mejorar el Relacionamiento con los mismos y la atención oportuna y pertinente de sus requerimientos.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Estandarizar la categoría de clientes y partes interesadas que se manejan en la entidad con una visión integral y de acuerdo a la normatividad vigente
- Mejorar la calidad y pertinencia de la oferta institucional para cada grupo de interés atendido por el SENA, basados en el conocimiento de sus necesidades y el relacionamiento con los mismos.
- Obtener una fuente confiable de información sobre los clientes y partes interesadas para que la toma de decisiones en materia estratégica, sea más efectiva a través del conocimiento del cliente, el entorno y el mercado.

3. NICHOS SELECCIONADO

Usuarios que formulan PQRS a través de los canales oficiales de atención del SENA

4. ALCANCE

Informe que relacione las necesidades más frecuentes de los grupos de interés del SENA como instrumento de toma de decisiones para el relacionamiento con el cliente

5. NORMATIVIDAD

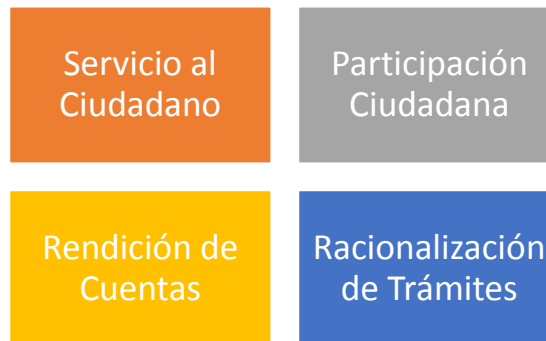
El ejercicio de caracterización de usuarios se soporta en las siguientes normas.

- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se e1pide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se e1pidió el Régimen General de Protección de Datos Personales
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios e1istentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios e1istentes en la Administración Pública.
- Decreto 2693 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011,y se dictan otras disposiciones"
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

5.1. NORMATIVIDAD INTERNA

- Resolución 1961 del 2004, Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena
- Resolución 122 de 2012, Por la cual se crean y reorganizan los Grupos Internos de Trabajo Permanente, adscritos a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA
- Resolución 725 de 2013, Por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)
- Instructivo cliente aplicativo Onbase 2011
- Manual del Sistema Integrado de Gestión SIG SENA versión 02

Adicionalmente este documento da cumplimiento al requisito de Caracterización de usuarios contenido en las siguientes políticas:



5.2. ESTANDARES Y BUENAS PRACTICAS RELACIONADAS

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia Versión 3.0
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas -Mintic

6. RELACION CON EL SUIT

El Sistema Único de Información de Trámites SUIT, es un instrumento de apoyo a la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el

Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el cual tiene como propósito ser la fuente única y válida de información de los trámites de las entidades del Estado.

En el SUIT el SENA tiene registrados los trámites de Inscripción de aspirantes a programas de formación profesional, Certificación de paz y salvo de aportes parafiscales (documento que se expide a los empleadores que hayan cumplido con su obligación de efectuar oportunamente los aportes parafiscales con destino al SENA) y Certificados y constancias académicas (certificación o título del programa de formación aprobado por el aprendiz en los centros de formación del SENA).

Los anteriores trámites son objeto de la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS.; por lo tanto la información contenida en la base de datos refleja algunos de estos temas.

7. BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN

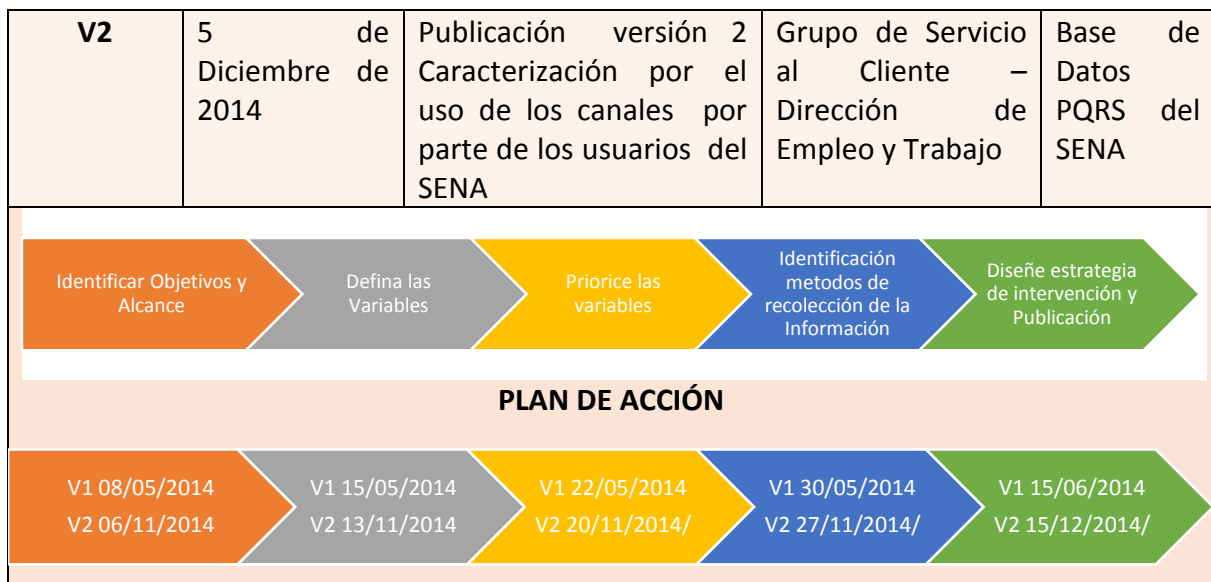
- Conocer las necesidades de los clientes, usuarios o grupos de interés que presentan PQRS con el fin de mejorar la atención a los usuarios identificados en la caracterización
- Información relevante y consistente para la toma de decisiones en materia de portafolio institucional y canales de atención.
- Brindar un insumo a las regionales de la entidad para la Mejora Continua, con un enfoque centrado en el cliente

8. APOORTE Y RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATEGICO

Dentro del plan estratégico existe un vector denominado Fortalecimiento Institucional al cual apunta esta caracterización en el componente de Servicio al Ciudadano.

9. CRONOGRAMA Y PLAN DE ACCION

VERSION	FECHA	CARACTERIZACION	RESPONSABLE	FUENTE
V1	15 de Junio de 2014	Publicación Versión 1 Caracterización basada en PQRS del SENA	Grupo de Servicio al Cliente – Dirección de Empleo y Trabajo	Base de Datos PQRS del SENA



PLAN DE ACCION

ACCION	DESCRIPCION	AVANCE	FECHA
Identificar Objetivos y Alcance	Basados en las orientaciones del primer taller se definió la base de datos a trabajar con el apoyo del grupo de Servicio al Cliente y con este insumo se plantearon el objetivo principal y específicos buscando dar una utilidad a este entregable	Envío documento preliminar a Mintic	19/052014
Defina las Variables	Basados en la guía de caracterización del DNP se procedió a seleccionar de la base de datos las posibles variables según los criterios establecidos en la metodología analizando una por una las variables tal como se evidencia en el numeral 12.1 de este documento. El mismo fue validado por el Coordinador de Servicio al Cliente	Envío documento preliminar con variables identificadas a Mintic	27/05/2014
Priorice las variables	Basados en la guía de caracterización del DNP se procedió a calificar las variables seleccionadas según los criterios establecidos en la metodología;	Envío documento preliminar con variables identificadas a Mintic	27/05/2014

ACCION	DESCRIPCION	AVANCE	FECHA
	analizando las características de Medibles, Sustanciales, Asociativas, Asequibles, Relevante, Consistente, sus de este documento. El mismo fue validado por el Coordinador de Servicio al Cliente.		
Identificación de métodos de recolección de la Información y estrategia de intervención	Analizado el material del tercer taller , se analizó la metodología en la recolección de la información, en este caso la fuente de extracción de la base de datos de peticiones Quejas, reclamos y Sugerencias (PQRS) solicitada al líder nacional de PQRS encargado de generar dicho reporte. Adicionalmente se realizó un análisis de los resultados y un plan de Mejora	Envío documento preliminar, ficha de caracterización, propuesta de infografía para evaluación final por parte de tallerista de Mintic	10/05/2014
Participación en la jornada de retroalimentación de los entregables	Rosalba Garzon del Grupo de Servicio al Cliente y Germán Sarmiento líder SIG de la Dirección de Empleo, participaron en la Plenaria de retroalimentación.	Aprobación del trabajo realizado y retroalimentación para ajustes	12/06/2014
Diseño estrategia de Publicación	Se realizó una reunión con la Jefe de Comunicaciones Sandra Milena Garcia Villamizar para plantear el requerimiento de la publicación cumpliendo las directrices del área en materia de Publicación de contenidos	Envío de material a la Oficina de Comunicaciones para plantear medio de publicación	

10. FECHA DE LA CARACTERIZACION

Junio de 2014 en su primera versión

11. FUENTE DE INFORMACION

La fuente de información a tener en cuenta será la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la entidad, la cual posee las siguientes características para efectos de esta caracterización:

Nombre de la Base de Datos: Reporte PQRS
Periodo a Considerar en los Registros: Desde el 1 de febrero hasta el 30 abril de 2014.
Fuente: Sistema de gestión documental On base
Número de Campos (Variables a considerar): 26
Número de Registros: 265610
Tipo de Reporte: Estándar
Periodicidad de Reporte : Mensual
Dependencia que la genera: Coordinación Grupo de Servicio al Cliente, Dirección de Empleo y Trabajo de la Dirección
Responsables: Líder Nacional de PQRS
Tipo de Datos: Registros alfanuméricos
Tipo de Archivo: Excel (xls) extraído de On base
Nivel de Seguridad: Alta (manejo de claves, responsable de manejo y custodia)

12. VARIABLES

Las variables corresponden a los diferentes campos que componen la base de datos mencionada, generados por medio de una opción de consulta para extraer del Aplicativo On BASE del Sena y cuyo resultado arroja una estructura similar a la siguiente gráfica, con algunos de sus campos tipificados por medio de validaciones

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	MEDIO DE INGRESO	FECHA LIMITE RESPUESTA	TIPO ID	NO. DOCUMENTO	SOLICITANTE	ASUNTO	TIPO DE PETICION	TEMA PQRSF	COD. DEPENDENCIA ORIGINAL	DEPENDENCIA ORIGINAL	TOTAL TRASLADOS
7,2014E+10	2,014E+11	01/04/2014 00:34	WEB		CEDULA DE CIUDADANIA	1088241365		PETICION	PETICION DE SERVICIOS	SOFIA PLUS - CONTRASEÑAS Y ACTUALIZACION DE DATOS	16063	GRUPO ADMINISTRACION EDUCATIVA	P
7,2014E+10	2,014E+11	01/04/2014 00:34	WEB		CEDULA DE CIUDADANIA	1088241365		PETICION	PETICION DE SERVICIOS	SOFIA PLUS - CONTRASEÑAS Y ACTUALIZACION DE DATOS	16063	GRUPO DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL REGISTRO Y CONTROL ACADEM	P
7,2014E+10	2,014E+11	01/04/2014 00:34	WEB		CEDULA DE CIUDADANIA	1088241365		PETICION	PETICION DE SERVICIOS	SOFIA PLUS - CONTRASEÑAS Y ACTUALIZACION DE DATOS	16063	GRUPO ADMINISTRACION EDUCATIVA	P
7,2014E+10	2,014E+11	01/04/2014 00:34	WEB		CEDULA DE CIUDADANIA	1088241365		PETICION	PETICION DE SERVICIOS	SOFIA PLUS - CONTRASEÑAS Y ACTUALIZACION DE DATOS	16063	GRUPO DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL REGISTRO Y CONTROL ACADEM	P

12.1. DESCRIPCION DE VARIABLES

No	VARIABLE	DESCRIPCIÓN
1	NUMERO RADICACION	Código de Radicación de la PQRS generado manualmente por Cada Regional como consecutivo propio
2	NIS	Número Interno SENA: Número de identificación de la Solicitud para manejo interno SENA el cual genera automáticamente la herramienta.
3	FECHA RADICACION	Cuando se indexa la PQRS al sistema de información
4	MEDIO DE INGRESO	Si se instaura por medio Físico, virtual o telefónico
5	FECHA LIMITE RESPUESTA	La fecha esperada para dar respuesta a la PQRS Ley 1437 de 2011
6	TIPO ID	Tipo de documento de identificación
7	NO. DOCUMENTO	Numero de identificación del Solicitante, Cédula, Nit, etc.
8	SOLICITANTE	Nombre y apellidos del solicitante del Grupo de Interés
9	ASUNTO	Lista desplegable: Tipo de requerimiento si es Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, o Felicitación)
10	TIPO DE PETICION	Tipo de requerimiento según el asunto elegido Ej. Petición de Consulta
11	TEMA PQRSF	Lista desplegable: Tema relacionado con la PQRS Ej. Petición de consulta convocatorias abiertas
12	COD. DEPENDENCIA ORIGINAL	Código interno de dependencia donde de radica la PQRS
13	DEPENDENCIA ORIGINAL	Nombre de la dependencia donde de radica la PQRS
14	TOTAL TRASLADOS	Número de veces que se ha trasladado la PQRS entre áreas
15	COD DEP RESPONSABLE	código interno de dependencia responsable de atender la PQRS
16	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Nombre de la dependencia responsable de atender la PQRS
17	FUNCIONARIO	Nombre del funcionario encargado de responder la PQRS
18	ESTADO	Lista desplegable: Estado actual de la PQRS, (archivado, respuesta; etc.)
19	GRUPO DE INTERES	Categoría de Cliente o parte interesada
20	ES ANONIMO	Si el solicitante se identifica, se responde Si o NO

No	VARIABLE	DESCRIPCIÓN
21	TIPO INTERES	Si es general (afecta a más de una persona) o Particular (afecta a un individuo específicamente)
22	NO. LLAMADA	Numero generado si es atendido por el Contact Center
23	MEDIO DE RESPUESTA	lista desplegable: medio elegido por el solicitante para la respuesta, físico, telefónico o virtual
24	USUARIO CONTACT CENTER	Nombre de la persona que atendió en el Contact Center
25	RADICADO RESPUESTA	Número generado por aplicativo ON BASE para la respuesta al requerimiento
26	FECHA RESPUESTA	Fecha extraída de ON BASE en que se dio la respuesta al requerimiento

12.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES A TRABAJAR

Para identificación de variables, se seleccionaron inicialmente aquellas que están vinculadas al logro de los objetivos o que aportan información relevante para los mismos; el resto se descartaron por no ser consideradas relevantes para el logro de objetivo de este ejercicio:

Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Dependencia Responsable	Variable número 16 Dependencia Responsable	En referencia a la ubicación donde se asigna la PQRS se llevara a nivel de Centros de Formación a nivel nacional
Demográfico	Grupo de Interés	Variable número 19 Grupo de Interés	En referencia a la ocupación se llevara a nivel de Centros de Formación a nivel nacional
Intrínseco	Asunto	Variable número 9 Asunto	En referencia a los tipos de Intereses por parte de los usuarios se llevara a nivel de Centros de Formación a nivel nacional
	Tema PQRS	Variable número 11 Tema PQRS	En referencia a especificar el tema de la PQRS se llevara a nivel de Centros de Formación a nivel nacional
Comportamental	Estado	Variable número 18 Estado	En referencia al estatus del usuario

12.3. MAPA CONCEPTUAL (PRIORIZACION DE VARIABLES)

Variables Seleccionadas	Criterios que cumple*						Total	Aceptada		Justificación
	M	S	A	Ac	R	C		Si	NO	
Dependencia Responsable Campo 16	1	1	1	1	0	1	5	SI		Esta variable está asociada a la fuente geográfica donde se origina la PQRS y es relevante y sustancial para el logro de los objetivos de la Caracterización
Grupo de Interés Campo 19	1	1	1	1	1	1	6	SI		Esta variable arroja datos demográficos importantes para la caracterización de los usuarios en relación con sus necesidades. Cumple todos los criterios en especial el de relevancia y sustancial
Asunto Campo 9	1	1	1	1	1	1	6	SI		Esta variable es en especial relevante para el logro del objetivo ya que define la fuente de necesidad tipificada en Petición, Queja Reclamo o Sugerencia, por parte de los usuarios. Cumple todos los criterios
Tema PQRS Campo 11	1	1	1	1	1	1	6	SI		Esta variable especifica el tema de la variable anterior y es determinante para identificar la fuente primaria o tema de la Petición Queja , Reclamo o Sugerencia
Estado Campo 18	1	0	0	1	0	0	2	NO		Esta variable no es ni sustancial, tampoco determinante para el cumplimiento de los objetivos y tampoco agrega valor en el análisis. Se descarta esta variable.

*M: Medibles S: Sustanciales A: Asociativas As: Asequibles R: Relevante C: Consistente

13. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los canales por los que se recolecta información son de carácter secundario, dado que la base de datos fuente de la información, ya se venía manejando al interior de la Entidad:

- Los datos fueron solicitados por vía telefónica y correo al líder nacional de PQRS encargado de generar dicho reporte del aplicativo ON BASE; quien posteriormente lo guarda en una ubicación WEB (Google drive) con la debidas claves de acceso, y periódicamente realiza un análisis del mismo y lo convierte en insumo para enviar a las partes interesadas.

14. FORMA DE PUBLICACION

La publicación del informe producto de la caracterización de usuarios basados en la formulación de PQRS de la entidad, se hará a través de los siguientes canales:

- Comunicado de prensa en medio institucional a través de correo Outlook para todos los funcionarios
- Publicación en la web de la entidad en el link de Servicio al Ciudadano



15. CONTROL DE CAMBIOS

El control de Cambios se hará a través de la Plataforma Compromiso de acuerdo a los establecido en el procedimiento de Control D-P-001

Compromiso-Documentos x

172.25.59.234/COMPROMISO/documentos/index.php?topc=1&text=caracterizacion&codigo=DE

Compromiso **SENA** **COU** **blowup**

Ambiente de Pruebas

German Sarmiento Idora
LIDER SIG DG

Lunes, Junio 16 de 2014

Mapa de Procesos / Caracterización del Proceso

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO (RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS)

Información General | Documentos de Referencia | **Documentos del Proceso** | Formatos

Ver	Código	Fecha de Vigencia	Versión	Nombre	Estado	Documentos Relacionados
	DE-C-001	2012-10-08	01	Caracterización Proceso Dirección Estratégico	Formalizado	
	DE-MIS-001	2013-11-20	02	Manual Sistema Integrado de Gestión	Formalizado	
	DE-P-002	2013-11-07	02	Procedimiento Control del Servicio y/o Producto no Conforme	Formalizado	
	DE-P-003	2013-09-05	02	Procedimiento Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos ambientales	Formalizado	
	DE-P-004	2013-09-25	02	Procedimiento Identificación de Requisitos Legales y otros requisitos Ambientales	Formalizado	
	DE-AN-003	2013-09-25	01	Anexo Requisitos Legales y otros requisitos Ambientales	Formalizado	DE-P-004 - Procedimiento Identificación de Requisitos Legales y otros requisitos Ambientales
	DE-P-005	2013-08-30	01	Procedimiento Formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Formalizado	
	DE-P-006	2013-08-30	01	Procedimiento Seguimiento al Plan Estratégico Institucional (PEI)	Formalizado	
	DE-P-007	2013-08-30	01	Procedimiento Evaluaciones de Programas Institucionales	Formalizado	
	DE-P-008	2013-08-20	01	Procedimiento Elaborar Anteproyecto Presupuesto Sustentado en Proyectos de inversión para registrar en el BPS	Formalizado	
	DE-P-009	2013-08-20	01	Procedimiento Elaborar Plan de Acción	Formalizado	
	DE-P-010	2013-08-20	01	Procedimiento Gestión de la Información Estadística Institucional	Formalizado	
	DE-P-011	2013-08-20	01	Procedimiento Seguimiento y Evaluación de Resultados	Formalizado	
	DE-P-018	2014-05-02	02	Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora	Formalizado	
	DE-P-001	2014-05-03	04	Procedimiento Elaboración y Control de Documentos	Formalizado	

10:14 a.m.
16/06/2014