|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | **Instrucción:** Colocar el nombre del proceso y sus siglas |
| **Servicio(s) prestado(s):** | **Instrucción:** Indicar los servicios que entrega el proceso según el alcance establecido en el SGC-INAB |
| **Dependencia(s):** | **Instrucción:** Indicar la(s) dependencia(s) que prestan el(los) servicio(s) |
| **Fecha:** | **Instrucción:** Indicar fecha de entrega al Departamento de Gestión de la Calidad |
| **Responsable:** | **Instrucción:** Líder del proceso |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FACTORES INTERNOS** | **DEBILIDADES** | **FORTALEZAS** |
| 1. **Instrucción:** Indicar claramente las debilidades que presenta el proceso | 1. **Instrucción:** Indicar claramente las fortalezas que presenta el proceso |
| 2. | 2. |
| 3. | 3. |
| … | … |
| **FACTORES EXTERNOS** | **AMENAZAS** | **OPORTUNIDADES** |
| 1. **Instrucción:** Indicar claramente las amenazas que presenta el proceso | 1. **Instrucción:** Indicar claramente las oportunidades que presenta el proceso |
| 2. | 2. |
| 3. | 3. |
| … | … |

**NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROCESO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grupo de interés - Clientes/Usuarios** | **Necesidades y expectativas** | **Requisito de calidad** |
| **1. Instrucción:** Indicar el tipo de usuario | **Instrucción:** Indicar claramente las necesidades y/o expectativas detectadas para ese usuario | **Instrucción:** El aspecto que debe atenderse para atender la necesidad y/o expectativa |
| 2. |  |  |
| … |  |  |