



RESOLUCIÓN N° 313.-

“POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SOBRE “SATISFACCIÓN DEL USUARIO” DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE)”.

-1-

Asunción, 17 de Mayo del 2023.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

VISTO:

El Memorandum DSGC N° 24/23 de fecha 21 de abril del 2023, presentado por el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad; la Resolución SENAVE N° 230/23 de fecha 19 de abril del 2023; el Dictamen N° 326/23, de la Dirección de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, a través del Memorandum DSGC N° 24/23 de fecha 21 de abril del 2023, el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad eleva el Procedimiento sobre “Satisfacción del Usuario”, PRO-DSGC-009, Versión 01, para su aprobación.

Que, el procedimiento tiene como objetivo, identificar y realizar un seguimiento de la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de los requisitos de los servicios ofrecidos por el SENAVE, con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora y retroalimentar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado.

Que, por Resolución SENAVE N° 230/23 “Por la cual se actualiza el Procedimiento para el “Control de Documentos”, para la elaboración, verificación, aprobación y autorización de documentos relacionados al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), y se abroga la Resolución SENAVE N° 042/23 de fecha 30 de enero del 2023”, de fecha 19 de abril del 2023, se actualiza el Procedimiento “Control de Documentos”, en la que se establecen las nuevas directrices para la elaboración, verificación, aprobación y autorización de documentos relacionados al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Que, consta en el Expediente MEI N° 98/43/2023, todos los reportes relacionados a la socialización interna del Procedimiento sobre “Satisfacción del Usuario”, PRO-DSGC-009, Versión 01.

Que, la Ley N° 2459/04 “Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)”, dispone:

Artículo 9°- “Serán funciones del SENAVE, además de las establecidas en las Leyes 123/91 y 385/94 y otras referentes a la sanidad y calidad vegetal y de semillas las siguientes: ... c) establecer las reglamentaciones técnicas para la ejecución cualquier actividad de su competencia en todo el territorio nacional, de acuerdo a





RESOLUCIÓN N° 313...

“POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SOBRE  
“SATISFACCIÓN DEL USUARIO” DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y  
SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE)”.

-3-

ANEXO

PROCEDIMIENTO SOBRE “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”, PRO-DSG-C-009,  
VERSIÓN 01.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL





## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PRO-DSGC-009  
Emisor: SP-DSGC-DSGCI  
Versión: 01  
Vigente: 17/05/2023  
Página: 1 de 6

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO

RESOLUCIÓN SENAVE N°: 313.....

| ELABORADO POR  | VERIFICADO POR                               | APROBADO POR  |
|--|--|---|
| <b>Nombre y Apellido:</b><br>Lic. Perla Soledad Benítez<br>Lic. Olga Pavón | <b>Nombre y Apellido:</b><br>Lic. Olga Pavón | <b>Nombre y Apellido:</b><br>Ing. Agr. Alejandro Ayala        |
| <b>Cargo:</b><br>Jefe del DMECIP<br>Jefa del DSGC                          | <b>Cargo:</b><br>Jefa del DSGC               | <b>Cargo:</b><br>Titular de la Secretaría<br>de Planificación |
| <b>Firma:</b>  | <b>Firma:</b>                                | <b>Firma:</b>   |
| <b>Fecha:</b> 10/04/2023   | <b>Fecha:</b> 20/04/2023                     | <b>Fecha:</b> 02/05/2023                                      |



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

**3.2.6 Queja:** definido en el PRO-DSGC-007 Tratamiento de Quejas.

#### **4. RESPONSABLE**

La SP, a través del DSGC, es responsable de establecer las disposiciones y garantizar el cumplimiento de este procedimiento.

Los responsables de cada dependencia deberán gestionar la remisión de la encuesta, para medir la percepción de la satisfacción del usuario, y analizar los resultados obtenidos estableciendo las acciones y mejoras correspondientes.

La SP, a través del DSGC, es el encargado de consolidar e integrar los resultados y los análisis de las encuestas, para la presentación en las Reuniones de Revisión por la Dirección.

#### **5. ACTIVIDADES**

##### **5.1 Elaboración del FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario**

El DSGC será responsable de elaborar, modificar y gestionar la emisión del FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario, para la medición del grado de satisfacción del usuario se tendrán en cuenta calidad, tiempo, costos y otros puntos relacionados a los servicios ofrecidos por el SENAVE.

##### **5.2 Planificación de la realización de la encuesta de satisfacción del usuario**

El FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario podrá aplicarse anual y periódicamente (al culminar un proceso digitalizado en el TES, actividades de verificación a campo, fiscalizaciones y capacitaciones impartidas por servidores públicos del SENAVE, en las reuniones del Consejo Consultivo del SENAVE, etc).

El FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario deberá remitirse a los usuarios al menos una vez al año.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL





## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PRO-DSGC-009  
Emisor: SP-DSGC-DSGCI  
Versión: 01  
Vigente: 17/05/2023  
Página: 5 de 6

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

| Item | Página | Cambios |
|------|--------|---------|
|      |        |         |
|      |        |         |

### 7. REFERENCIAS

7.1 Normas ISO 9001, 17020 y 17025 en sus versiones vigentes.

7.2 Norma NP-ISO 9000 Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario. Mayo 2019. 4ta Edición.

7.3 Norma de Requisitos Mínimos - MECIP, en su versión vigente.

7.4 PRO-DSGC-007 Tratamiento de Quejas.

### 8. DOCUMENTO

| Nombre del Documento                            | Código       | Área de archivo    | Responsable                            | Tiempo de retención por dependencia | Disposición Final |
|---|--------------|--------------------|--|-------------------------------------|-------------------|
| Encuesta de satisfacción del usuario            | FOR-DSGC-020 | Dependencias       | Jefe de las dependencias               | 5 años                              | Digitalización    |
| Informe de Encuesta de satisfacción del usuario | FOR-DSGC-020 | Dependencias /DSGC | Jefe de las dependencias/<br>Jefe DSGC | 5 años                              | Digitalización    |



Ing. Agr. María Carmelita Torres de  
Secretaria General



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



# INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: FOR-DSGC-021  
Emisor: SP-DSGC-DSGC1  
Versión: 01  
Vigente: 17/05/2023  
Página: 1 de 1

**Dependencia:**

**Periodo de análisis:**

**Respuesta: %**

Cálculo:  $(\text{N}^\circ \text{ de encuestas recibidas} / \text{N}^\circ \text{ de encuestas remitidas}) \times 100$

**Representatividad: %**

Cálculo:  $(\text{N}^\circ \text{ de encuestas recibidas} / \text{N}^\circ \text{ de usuarios}) \times 100$

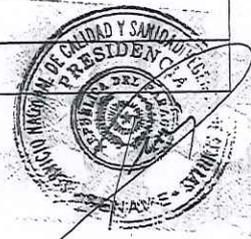
| Aspectos Evaluados   | Calificación Promedio obtenida | Acciones de mejora propuestas (*) |
|--|--------------------------------|-----------------------------------|
| Valore la amabilidad con la que fue atendido durante la actividad que realizó en el SENAVE.  |                                |                                   |
| Valore la información disponible en la página web de la institución.   |                                |                                   |
| Valore la calidad de asesoramiento técnico para atender consultas y/o sugerencias.   |                                |                                   |
| Valore la calidad técnica de la documentación, recibida por la prestación de servicios.  |                                |                                   |
| Sistema de Trámites Electrónicos del SENAVE – TES, valore si las gestiones realizadas con el TES, han colaborado a disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes. |                                |                                   |
| Valore, si las Normativas vigentes del SENAVE son aplicables a las necesidades actuales del mercado.   |                                |                                   |
| Valore el plazo de respuesta a su solicitud.   |                                |                                   |
| En situación de urgencia, valore la rapidez de respuesta del SENAVE.   |                                |                                   |
| Valore la agilidad y practicidad de las gestiones administrativas.   |                                |                                   |
| Valore la relación calidad/costo en relación a los servicios ofrecidos por la institución.   |                                |                                   |
| Valore la satisfacción global del servicio prestado por el SENAVE.   |                                |                                   |
| La infraestructura del SENAVE, es óptima para prestar los servicios que ofrece.  |                                |                                   |
| Valore la dotación de recursos en cuanto a infraestructura, el espacio es adecuado para atención al público.   |                                |                                   |
| Valore, si el personal técnico es suficiente y acorde para todos los servicios ofrecidos por la institución.   |                                |                                   |

(\*) En caso de obtener la calificación más alta completar con No aplica.

| Oportunidades de Mejora recibidas | ¿Es factible aplicar? Indique las acciones a realizar |
|-----------------------------------|---|
| 1.                                |   |
| 2.                                |   |
| 3.                                |   |

Elaborado por:

Fecha:



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: FOR-DSGC-020  
Emisor: SP-DSGC-DSGCI  
Versión: 01  
Vigente: 17/05/2023  
Página: 1 de 2

El objetivo de la encuesta es conocer su grado de satisfacción y así poder mejorar nuestros servicios, detectar riesgos y oportunidades de mejora, solicitamos su colaboración para responder a las preguntas del siguiente cuestionario.

### Instrucciones:

- Lea atentamente cada uno de los ítems
- Marque x la respuesta que más se acerque a SU OPINIÓN PERSONAL
- Marque una sola respuesta para cada ítem
- Escala de valoración: **1- Malo 2- Regular 3- Bueno 4- Muy Bueno**

### Observación:

La presente encuesta será tratada de forma anónima.

### I. Datos generales

|  |  |                    |                          |                    |                          |                           |
|--|--|--------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------|
| Género   | <input type="checkbox"/>   | Masculino          | <input type="checkbox"/> | Femenino           | <input type="checkbox"/> |                           |
| Rango de edad  | <input type="checkbox"/>   | Entre 15 a 29 años | <input type="checkbox"/> | Entre 30 a 34 años | <input type="checkbox"/> | Entre 35 años en adelante |
| Dirección/Departamento/área en que ha recibido el servicio |  |                    |                          |                    |                          |                           |
| Indique el servicio que está evaluando                     | Ejemplo: registro, renovación de registro, mantenimiento de registro, inspección, ensayos laboratoriales, autorizaciones de importación, facturación, etc. |                    |                          |                    |                          |                           |
| Fecha:   |  |                    |                          |                    |                          |                           |

### I. Cuestionario

| Aspectos a evaluar  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| <b>Calidad del servicio</b>   |   |   |   |   |
| 1. Valore la amabilidad con la que fue atendido durante la actividad que realizó en el SENAVE.  |   |   |   |   |
| 2. Valore la información disponible en la página web de la institución.   |   |   |   |   |
| 3. Valore la calidad de asesoramiento técnico para atender consultas y/o sugerencias.   |   |   |   |   |
| 4. Valore la calidad técnica de la documentación, recibida por la prestación de servicios.  |   |   |   |   |
| 5. Sistema de Trámites Electrónicos del SENAVE – TES, valore si las gestiones realizadas con el TES, han colaborado a disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes. |   |   |   |   |
| 6. Valore, si las Normativas vigentes del SENAVE son aplicables a las necesidades actuales del mercado.   |   |   |   |   |
| <b>Tiempo para la presentación de servicios</b>   |   |   |   |   |
| 7. Valore el plazo de respuesta a su solicitud.   |   |   |   |   |
| 8. En situación de urgencia, valore la rapidez de respuesta del SENAVE.   |   |   |   |   |
| 9. Valore la agilidad y practicidad de las gestiones administrativas.   |   |   |   |   |

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

