



RESOLUCIÓN N° 562...

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO” DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE N° 313/23 DE FECHA 17 DE MAYO DEL 2023”.

-1-

Asunción, 30 de junio del 2025.

VISTO:

El Memorando DSGC N° 033/25 de fecha 11 de junio del 2025 (*Expediente MEI SENAVE N° 100/43/25*), presentado por el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Planificación; la Resolución SENAVE N° 313/23 de fecha 17 de mayo del 2023; el Dictamen N° 803/25, de la Dirección de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, a través del Memorando DSGC N° 033/25 de fecha 11 de junio del 2025, identificado con el Expediente MEI SENAVE N° 100/43/25, el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Planificación, eleva la propuesta actualizada del Procedimiento “*Satisfacción del Usuario*”, PRO-DSGC-009, Versión 02, solicitando a su vez, la abrogación de la Resolución SENAVE N° 313/2023 de fecha 17 de mayo del 2023.

Que, por Resolución SENAVE N° 313/23 de fecha 17 de mayo del 2023, “*Por la cual se actualiza el Procedimiento sobre Satisfacción del Usuario del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*”, aprobó la Versión 01 del procedimiento para evaluar la percepción de los usuarios de los servicios ofrecidos por la institución.

Que, el procedimiento vigente requiere de actualizaciones para asegurar el cumplimiento del objetivo establecido en el procedimiento PRO-DSGC-009 de 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 ejecutados por las dependencias de la institución.

Que, el procedimiento PRO-DSGC-009, en su segunda versión, ha sido elaborado siguiendo los parámetros establecidos en la Resolución SENAVE N° 1003/24 “*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° 230/23 de fecha 19 de abril del 2023*”, de fecha 15 de noviembre del 2024, que actualiza el Procedimiento “*Control de Documentos*”, y establecen las nuevas directrices para la elaboración, verificación, aprobación y autorización de documentos relacionados al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad del SENAVE.



ES COPIA DEL ORIGINAL

SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS
Luís A. de Herrera 195 esq. Yegros, Edif. Inter Express - Piso 5
Asunción-Paraguay



RESOLUCIÓN N° 562.-

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO” DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE N° 313/23 DE FECHA 17 DE MAYO DEL 2023”.

-2-

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 de cualquier actividad de su competencia en todo el territorio nacional, de acuerdo a las legislaciones pertinentes, siendo las mismas de acatamiento obligatorio por parte de toda persona física, jurídica u organismos públicos y privados, sin excepción*”.

Artículo 13.- “*Son atribuciones y funciones del Presidente: ...j) dictar el reglamento interno, manual operativo; ... p) realizar los demás actos para el mejor cumplimiento de sus fines*”.

Que, por Providencia N° 956/25, la Dirección General de Asuntos Jurídicos remite el Dictamen N° 803/25, de la Dirección de Asesoría Jurídica, donde dictamina que no existe impedimento de índole legal para que la Máxima Autoridad Institucional, apruebe mediante resolución, la actualización del procedimiento sobre “*Satisfacción del Usuario*” PRO-DSGC-009, Versión 02, elaborado por el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Planificación, a través de sus áreas técnicas competentes.

POR TANTO:

En virtud de las facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 2459/04 “*Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*”.

**EL PRESIDENTE DEL SENAVE
RESUELVE:**

Artículo 1°.- ACTUALIZAR el Procedimiento “*Satisfacción del Usuario*”, PRO-DSGC-009, Versión 02, del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), conforme al Anexo que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- ESTABLECER que las Direcciones Generales y el STAFF de la Presidencia del SENAVE, a través sus áreas competentes, serán responsables del cumplimiento y la implementación de la presente resolución.

Artículo 3°.- ABROGAR la Resolución SENAVE N° 313/23 “*Por la cual se actualiza el Procedimiento sobre Satisfacción del Usuario del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*”, de fecha 17 de mayo del 2023.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Miguel Caden
Secretario General

SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS
Luis A. de Borda 185 con Yaguajay Inter. Externos - Piso 5
Asunción-Paraguay



RESOLUCIÓN N° 562.-

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO” DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE N° 313/23 DE FECHA 17 DE MAYO DEL 2023”.

-3-

Artículo 4°.- DISPONER que la presente resolución, rige a partir de su promulgación.

Artículo 5°.- COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar.

ING. AGR. PASTOR EMILIO SORIA MELO
PRESIDENTE



EPPL



Abg. Miguel Caballero
Secretario General

PS/mc/gm/ob

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL





RESOLUCIÓN N° ..562..-

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO” DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE N° 313/23 DE FECHA 17 DE MAYO DEL 2023”.

-4-

ANEXO

**PROCEDIMIENTO SOBRE “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”, PRO-DSGC-009,
VERSIÓN 02.**



Mig. Miguel Caballero
Secretario General

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN N° **562**-

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO “MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS” DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE N° 630/22 DE FECHA 29 DE SETIEMBRE DEL 2022”.

-3-

ANEXO



Miguel Caballero
Secretario General

**PROCEDIMIENTO PARA “MACROPROCESOS, PROCESO Y SUBPROCESOS”,
PRO-DSGC-010, VERSIÓN 03.**



EPK

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Código: PRO-DSGC-009 Emisor: SP-DSGC-DSGCI Versión: 02 Vigente: 30/06/2025 Página : 1 de 4
--	---------------------------------	---

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

RESOLUCIÓN SENAVE N°: 562

MODIFICADO POR	VERIFICADO POR	APROBADO POR
Nombre y Apellido: Lic. Oscar Vairoleto Lic. Clara Lovera	Nombre y Apellido: Lic. Liz Irala	Nombre y Apellido: Ing. Agr. Alejandro Ayala
Cargo: Jefe División SGCI Jefe División OyM	Cargo: Jefe del SGC	Cargo: Titular de la Secretaría de Planificación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 04/06/2025	Fecha: 11/06/2025	Fecha: 30/06/25





Abg. Miguel Caballero
 Secretario General

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 Secretario General

1. 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 ejecutados por las dependencias de la institución.

2. ALCANCE

Inicia desde la elaboración, planificación y realización de la encuesta de satisfacción, análisis de los resultados obtenidos y finaliza con la presentación del informe en las Reuniones de Revisión por la Dirección. Aplica al usuario o cliente externo.

3. PROCESO/SUB PROCESO RELACIONADO

E04.02.02 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

4. SIGLAS Y DEFINICIONES**4.1 Siglas**

- 4.1.1 **DSGC:** Departamento de Sistema de Gestión de Calidad
- 4.1.2 **SENAVE:** Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas
- 4.1.3 **SP:** Secretaría de Planificación
- 4.1.4 **TES:** Trámites Electrónicos SENAVE
- 4.1.5 **SGCI:** Sistema de Gestión de Calidad Integrado
- 4.1.6 **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

4.2 Definiciones

- 4.2.1 **Satisfacción al cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 4.2.2 **Servicio al cliente:** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de la vida del producto.
- 4.2.3 **Sugerencia:** manifestación verbal o escrita del cliente/usuario a la Institución con respecto a los servicios brindados y los relativos al Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.2.4 **Cliente (parte interesada):** organización o persona que recibe un servicio. Sinónimo: usuario.
- 4.2.5 **Encuesta:** es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información, mediante cuestionarios a los usuarios del SENAVE.
- 4.2.6 **Queja:** definido en el PRO-DSGC-007 Tratamiento de Quejas



Miguel Caballero
Secretario General



ES COPIA FIE



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PRO-DSGC-009
Emisor: SP-DSGC-DSGCI
Versión: 02
Vigente: 30/06/2025
Página: 3 de 4

5. RESPONSABLE

Todas las dependencias que forman parte de la institución son responsables de la aplicación de este procedimiento.

6. ACTIVIDADES

6.1. Elaboración y aplicación 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.

El FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario podrá aplicarse todas las veces que el usuario requiera dar una retroalimentación sobre el servicio recibido. El acceso al FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario en su versión vigente estará disponible para su llenado en la página web institucional y redes sociales. Los responsables de los procesos mencionarán a sus usuarios como acceder al mismo.

6.2. Compilación y análisis de los resultados obtenidos

Todas las encuestas recibidas en el DSGC serán compiladas, agrupadas y remitidas a las dependencias responsables de los procesos evaluados vía correo institucional. Los responsables de los procesos, podrán utilizar las técnicas que consideren más apropiadas para el análisis de los resultados obtenidos y propondrán las acciones de mejora en los casos que así lo requieran.

6.3. Elaboración del informe de encuesta de satisfacción del usuario

Los responsables de las dependencias elaborarán el FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario que deberá contener el análisis de la información obtenida y las acciones propuestas, a fin de presentarla en la Revisión por la Dirección.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Página	Cambios
5.2	3	EL FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario podrá aplicarse anual y periódicamente ...deberá remitirse a los usuarios al menos una vez al año.
5.3	4	Se elimina el punto 5.3 y se combina con el punto anterior.
5.3.1 al 5.3.3	4	Los procedimientos PRO-DSGC-007.....muestra representativa de los usuarios del SENAVE.
5.4	4	Podrán utilizar técnicas tales como: estratificación de datos, histogramas, diagrama de Pareto, Diagrama de Causa y Efecto, Diagrama de correlación y cartas de control y gráficos, entre otros.
5.5	4	El FOR-DSGC-021 deberá remitirlo al DSGC. Si el FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario NO está completo, el DSGC retornará al responsable de la dependencia, para la adecuación correspondiente. El DSGC compilará los FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario recibidos, para la presentación en las reuniones de Revisión por la Dirección.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



[Firma]
Abg. Miguel Caballero
Secretario General

8. REFERENCIAS

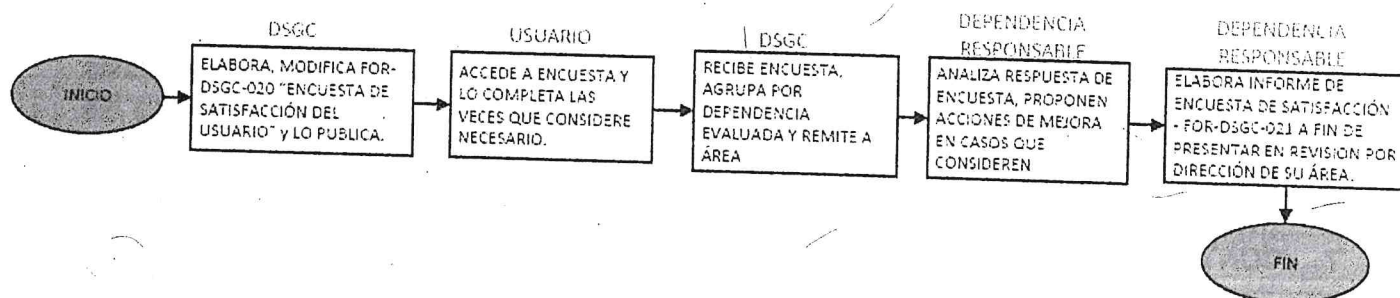
- 8.1 Normas ISO 9000, 9001, 17020 y 17025 en sus versiones vigentes.
- 8.2 Norma de Requisitos Mínimos – MECIP, en su versión vigente.
- 8.3 PRO-DSGC-007 Tratamiento de Quejas.

9. DOCUMENTO

Nombre del Registro	Código	Área de archivo	Responsable	Tiempo de retención por dependencia	Disposición Final
Encuesta de satisfacción del usuario	FOR-DSGC-020	DSGC	Jefe	5 años	Digitalización y archivo permanente
Informe de Encuesta de satisfacción del usuario	FOR-DSGC-021	Dependencias responsables del proceso	Jefe	5 años	Digitalización y archivo permanente

10. ANEXOS

10.1 Anexo 01: Flujograma



ING. AGR. PASTOR EMILIO GORIA MELO
PRESIDENTE

Miguel Caballero
Secretario General

ES COPIA FIEL DEL ORIGINA