



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 Nº: 313/2023

ELABORADO POR	VERIFICADO POR	APROBADO POR
Nombre y Apellido: Lic. Perla Soledad Benítez Lic. Olga Pavón	Nombre y Apellido: Lic. Olga Pavón	Nombre y Apellido: Ing. Agr. Alejandro Ayala
Cargo: Jefe del DMECIP Jefa del DSGC	Cargo: Jefa del DSGC	Cargo: Titular de la Secretaría de Planificación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 10/04/2023	Fecha: 20/04/2023	Fecha: 17/05/2023



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PRO-DSGC-009
Emisor: SP-DSGC-DSGCI
Versión: 01
Vigente: 17 / 05 /2023
Página : 2 de 6

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 del Sistema de Gestión de Calidad Integrado.

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.

3. SIGLAS Y DEFINICIONES

3.1 Siglas

- 3.1.1 **SENAVE:** Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas.
- 3.1.2 **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.1.3 **TES:** Trámites Electrónicos del SENAVE.

3.2 Definiciones

- 3.2.1 **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 3.2.2 **Servicio al cliente:** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de la vida del producto.
- 3.2.3 **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.
- 3.2.4 **Cliente** (parte interesada): organización o persona que recibe un servicio. Sinónimo: usuario.
- 3.2.5 **Encuesta:** es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información, mediante cuestionarios a los usuarios del SENAVE.



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PRO-DSGC-009
Emisor: SP-DSGC-DSGCI
Versión: 01
Vigente: 17 / 05 /2023
Página : 3 de 6

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.



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PRO-DSGC-009
Emisor: SP-DSGC-DSGCI
Versión: 01
Vigente: 17 / 05 /2023
Página : 4 de 6

5.3 Realización de la encuesta de satisfacción del usuario

El responsable de cada dependencia dirigirá a sus usuarios, a la página web de la institución al link <https://www.senave.gov.py/servicios-satisfaccion-y-reclamos> informando que allí se encuentran disponibles:

5.3.1 los procedimientos PRO-DSGC-007 Tratamiento de Quejas, PRO-DO-008 Tratamiento de Apelaciones (para usuarios del Organismo de Inspección del SENAVE) y PRO-DSGC-009 Satisfacción del usuario.

5.3.2 los formularios FOR-DSGC-015 Quejas y/o Apelaciones, FOR-DSGC-016 Informe de Apelaciones y/o Quejas y el FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario.

5.3.3 y los canales de comunicación establecidos para el efecto.

El FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario se aplicará a una muestra representativa de los usuarios del SENAVE.

5.4 Análisis de los resultados obtenidos

Para el análisis de los resultados, los responsables de las dependencias, 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.

Posteriormente, los responsables de las dependencias, propondrán las acciones de mejora en los casos que así lo requieran.

5.5 Elaboración y remisión de 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, y 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.



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/ Jefe DSGC	5 años	Digitalización

9. ANEXOS:

