




**PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE
SATISFACCION DE CLIENTES
9001:2015**

Código: PRO-SGC-102
Emisor: DISE
Revisión: 01
Fecha: 05-05-17
Página: 1 de 4

**PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE
SATISFACCION DE CLIENTES
9001:2015**

MODIFICADO POR		VERIFICADO POR		APROBADO POR	
Nombre y Apellido: - Gerson Prieto		Nombre y Apellido: - Ing. Agr. Blanca Núñez - Ing. Agr. Santiago Benítez		Nombre y Apellido: - Ing. Agr. M. Sc. Nidia Talavera	
Cargo: - Asistente Unidad ISO 9001		Cargo: - Jefa del Departamento de Protección y Uso de Variedades - Jefe del Departamento de Comercio de Semillas		Cargo: - Directora de la Dirección de Semillas	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha:	05-05-17	Fecha:	05-05-17	Fecha:	05-05-17

	PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION DE CLIENTES 9001:2015	Código: PRO-SGC-102 Emisor: DISE Revisión: 01 Fecha: 05-05-17 Página: 2 de 4
---	--	---

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la medición de la satisfacción de los clientes internos y externos de la DISE.

2. ALCANCE

Se aplica para todos los usuarios y clientes internos de los servicios que se ofrecen en la DISE.

3. REFERENCIAS

Norma Internacional ISO 9001:2015.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1. DEFINICIONES

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Cliente/Usuario: Cualquier persona física o jurídica tales como, obtentores, evaluadores, solicitantes del Registro Nacional de Cultivares Comerciales (RNCC), productores, comerciantes de semillas, centro de investigación, asociaciones de obtentores, asociaciones de productores u otros, que solicite un servicio de la DISE.

Documento: información y su medio de soporte.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Mejora Continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

Satisfacción del Usuario: percepción del usuario sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.


Sistema de Gestión de Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

4.2. SIGLAS

- DISE** : Dirección de Semillas.
- ISO** : Organización Internacional de Normalización.
- SGC** : Sistema de Gestión de Calidad.
- UIISO** : Unidad ISO 9001.
- DPUV** : Departamento de Protección y Uso de Variedades.
- DCOS** : Departamento de Comercio de Semillas.

5. RESPONSABLE

Los responsables por la aplicación de este procedimiento son los Jefes de Departamentos, Técnicos, Director de la DISE y el Responsable de la UIISO.

	PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION DE CLIENTES 9001:2015	Código: PRO-SGC-102 Emisor: DISE Revisión: 01 Fecha: 05-05-17 Página: 3 de 4
---	--	---


6. ACTIVIDADES

6.1. Clientes Externos

- 6.1.1. Los Jefes y Técnicos de los Departamentos involucrados en el SGC deberán por lo menos una vez al año enviar vía correo electrónico institucional el FORM-SGC-104 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 9001:2015 a los usuarios correspondientes a su departamento, con el objetivo de medir el grado de satisfacción del mismo.
- 6.1.2. Igualmente los técnicos que realizan las actividades de verificación a campo, podrán realizar las encuestas en forma personal en el momento de la visita a la empresa. Así también se podrá encuestar los usuarios que participen en la actividades de capacitación impartidas por técnicos de la DISE.
- 6.1.3. El usuario, podrá manifestar su satisfacción o no, utilizando el FORM-SGC-104 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 9001:2015, disponible en la sala de espera de la DISE y depositarlo en el buzón habilitado ubicado en la Mesa de Entrada de la DISE.
- 6.1.4. La DISE pone al alcance de sus usuarios, el FORM-SGC-104 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 9001:2015, disponible en la Página Web de la Institución www.senave.gov.py, el mismo podrá ser completado y enviado al correo electrónico institucional: dise.sgc@senave.gov.py.
- 6.1.5. Una vez que se hayan realizado las encuestas, los formularios serán entregados al Responsable de la UISO, este a su vez verificará el buzón habilitado para corroborar que no se encuentre en el mismo, alguna encuesta sin ser tratada.
- 6.1.6. El Responsable de la UISO, realizará la tabulación y el análisis de los resultados de las encuestas anualmente en el FORM-SGC-115 ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 9001:2015.
- 6.1.7. En base al resultado de los análisis obtenidos, se realiza un informe para ser presentado en la Revisión por la Dirección, el Director de la DISE definirá en los casos que considere necesario las acciones correctivas o de mejora al sistema implementado.

6.2. Clientes Internos

- 6.2.1. El Responsable de la UISO deberá realizar una encuesta de satisfacción al Cliente Interno utilizando el DOC-SGC-107 ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO 9001:2015, a fin de medir el grado de satisfacción de todos los clientes internos.
- 6.2.2. Los Jefes y Técnicos de los Departamentos involucrados en el SGC deberán por lo menos una vez al año enviar vía correo electrónico institucional el FORM-SGC-104 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL

	PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION DE CLIENTES 9001:2015	Código: PRO-SGC-102 Emisor: DISE Revisión: 01 Fecha: 05-05-17 Página: 4 de 4
---	--	---

CLIENTE 9001:2015 a los usuarios correspondientes a su departamento, con el objetivo de medir el grado de satisfacción del mismo.

1. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Responsable	Forma de archivo	Lugar de archivo	Tiempo de conservación	Disposición final
FORM-SGC-104 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE 9001:2015	Responsable de la Unidad ISO 9001.	Papel	Oficina de Unidad ISO 9001.	10 años	Se elimina
FORM-SGC-115 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 9001:2015		Electrónico/ Papel			

2. ANEXOS

- FORM-SGC-104 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 9001:2015.
- FORM-SGC-115 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 9001:2015.

3. **FLUJOGRAMA:** No aplica.

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Cambio
17-02-17	00	<p>Se modificó el nombre del Procedimiento (PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION DE CLIENTES) para un mejor control del mismo.</p> <p>Se modificó el Código del Procedimiento (PRO-SGC-03) para un mejor control del mismo.</p> <p>Se modificaron el código y denominación de los siguientes formularios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FORM-SGC-05 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE. - FORM-SGC-116 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE. <p>Se mejoró la redacción y formato del Procedimiento.</p>