



**PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE  
SATISFACCION DE CLIENTES**

**Código:** PRO-SGC-03  
**Emisor:** DISE  
**Revisión:** 04  
**Fecha:** 26-05-2016  
**Pág.:** 1 de 5

## PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION DE CLIENTES

<b>MODIFICADO POR</b>		<b>VERIFICADO POR</b>		<b>APROBADO POR</b>	
<b>Nombre y Apellido:</b>  Ing. Agr. Jane Duarte		<b>Nombre y Apellido:</b>  Ing. Agr. Ada Centurión Ing. Agr. Miryan Candia Ing. Agr. Blanca Núñez		<b>Nombre y Apellido:</b>  Dr. Ing. Agr. Dolia Garcete	
<b>Cargo:</b>  Responsable Unidad ISO 9001:2008		<b>Cargo:</b>  Jefe del DCS Jefe del DCOS Jefe del DPUV		<b>Cargo:</b>  Director de la Dirección de Semillas	
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	26-05-2016	<b>Fecha:</b>	26-05-2016	<b>Fecha:</b>	26-05-2016



## PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION DE CLIENTES

Código: PRO-SGC-03  
Emisor: DISE  
Revisión: 04  
Fecha: 26-05-2016  
Pág.: 2 de 5

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios de la DISE.

### 2. ALCANCE

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

### 3. REFERENCIAS

Norma Internacional ISO 9001:2008, Punto 8.2 Seguimiento y Medición, Apartado 8.2.1 Satisfacción del Cliente.

### 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:** organización o persona que recibe un producto.

**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.  
**UIO** : Unidad ISO 9001:2008.  
**DPUV** : Departamento de Protección y Uso de Variedades.  
**DCOS** : Departamento de Comercio de Semillas.  
**DCS** : Departamento de Certificación de Semillas.



## PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE SATISFACCION DE CLIENTES

**Código:** PRO-SGC-03  
**Emisor:** DISE  
**Revisión:** 04  
**Fecha:** 26-05-2016  
**Pág.:** 3 de 5

### 5. RESPONSABLES

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

### 6. ACTIVIDADES

- 6.1. Los Jefes y Técnicos de los Departamentos involucrados en el SGC deberán por lo menos una vez al año enviar al cliente/usuario vía correo electrónico institucional el FORM-SGC-05 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE con el objetivo de medir el grado de satisfacción del mismo.
- 6.2. 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 clientes/usuarios que participen en la actividades de capacitación impartidas por técnicos de la DISE.
- 6.3. El cliente/usuario, podrá manifestar su satisfacción o no, utilizando el FORMSGC-05 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE y disponible en la sala de espera de la DISE y depositarlo en el buzón habilitado.
- 6.4. La DISE pone al alcance de sus clientes/usuarios, el FORM-SGC-05 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE, disponible en la Página Web de la Institución [www.senave.gov.py](http://www.senave.gov.py), el mismo podrá ser completado y enviado al correo electrónico institucional: [dise.sgc@senave.gov.py](mailto:dise.sgc@senave.gov.py).
- 6.5. 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.
- 6.6. El Responsable de la UISO, realizará la tabulación y el análisis de los resultados de las encuestas anualmente en el FORM-SGC-16 ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.
- 6.7. 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.



**PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE  
SATISFACCION DE CLIENTES**

**Código:** PRO-SGC-03  
**Emisor:** DISE  
**Revisión:** 04  
**Fecha:** 26-05-2016  
**Pág.:** 4 de 5

**7. CONTROL DE REGISTROS**

Identificación	Responsable	Forma de archivo	Lugar de archivo	Tiempo de conservación	Disposición final
FORM-SGC-05: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE	Responsable de la Unidad ISO 9001:2008	Papel	Oficina de Unidad ISO 9001:2008	10 años	Se elimina
FORM-SGC-16: ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		Electrónico/ Papel			

**8. ANEXOS**

- FORM-SGC-05 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.
- FORM-SGC-16 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

**9. FLUJOGRAMA:** No aplica.

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Revisión	Cambio
27/10/11	00	Modificación del FORM-SGC-05 Encuesta de satisfacción de clientes. Adecuación del procedimiento conforme a la nueva estructura del DCS.
22/05/13	01	Punto 5: Responsabilidades, Punto 6: Actividades. Modificación del FORM-SGC-05 Encuesta de Satisfacción del Cliente. Modificación de los ítems del FORM-SGC-16 Análisis de Encuesta de Satisfacción al Cliente.
04/09/15	02	Se reemplaza el término de urna por la de buzón. Se amplía el tiempo de conservación de los registros a 10 años.
26/05/16	03	Punto 4.2: se incluyeron nuevas siglas y se excluyeron otras. Punto 6.1: Se amplía el alcance del procedimiento. Punto 6.4: Se agrega ítem para disponer el Formulario en la Página Web del SENAVE.