



<b>INOCUIDAD ALIMENTARIA</b>	Código: <b>IA-SG-PG-07</b>	
<b>REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO</b>	Versión: 05	
<b>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES</b>	Fecha: 11.08.2020 Página 1 de 3	

## PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Elaborado o Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Responsable Nacional de Auditorías	Jefe Nacional de Inocuidad Alimentaria	Director General Ejecutivo a.i.: Lic. Carlos Eduardo Balderama Montero	
 Ing. Agr. María Gracia Poveda Alarcon RESPONSABLE NACIONAL DE PROGRAMAS E INOCUIDAD AGROALIMENTARIA SENASAG - MDRYT	 Ing. Yamil Alejandro Matos Villanosa JEFE NACIONAL INOCUIDAD ALIMENTARIA SENASAG - MDRYT	Fecha:	Firma:
		11/08/2020	 Lic. Carlos E. Balderama Montero DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i. SENASAG - MDRYT

Tabla Modificaciones y/o Actualizaciones		
Versión N°	Fecha	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	Diciembre/2012	Creación del Documento
1	Marzo/2014	Cambio de la redacción
2	Enero/2015	Modificación del documento
3	Marzo/2018	Modificaciones en el documento
4	Marzo/2019	Ajuste de cargos de acuerdo a nueva estructura SENASAG
5	Agosto/2020	Ampliación a la modalidad virtual

<b>INOCUIDAD ALIMENTARIA</b>	Código: <b>IA-SG-PG-07</b>	
<b>REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO</b>	Versión: 05	
<b>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES</b>	Fecha: 11.08.2020	
	Página 2 de 3	

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para obtener información sobre la percepción del cliente o usuario, relacionado con el servicio de emisión del Registro Sanitario

## 2. ALCANCE

Se aplica en todas las Departamentales de la Unidad de Inocuidad Alimentaria incluidas dentro del alcance del SGC.

## 3. GLOSARIO

Satisfacción del cliente o usuario	Percepción del cliente o usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
Cliente o usuario	Organización o persona que recibe un producto o servicio
Encuesta	Herramienta de medición que permite identificar y registrar el grado de satisfacción de los clientes.

## 4. PROCEDIMIENTO


La Unidad de Inocuidad Alimentaria, ha tomado como herramienta para medir el grado de satisfacción de los clientes las encuestas que serán realizadas de manera permanente durante todo el año.

### ENTRADA

Usuarios manifiestan su satisfacción.

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
4.1	Entrega de formularios	Responsable Departamental de la Calidad	Al inicio de Gestión entrega al responsable de atención al cliente de las Departamentales los formularios IA-SG-RE-12. <b>NOTA:</b> Estos cuestionarios podrían ser modificados si se estima conveniente, después del análisis de los resultados obtenidos.
4.2	Realización de las encuestas	Responsables de atención al cliente	Al momento de la entrega del Certificado Sanitario se entregara al cliente, el formulario IA-SG-RE-12 y se asegura su llenado.
4.3	Recojo de los formularios	Responsable Departamental de la Calidad	Cada <b>4 meses</b> recoge los registros de satisfacción al cliente en forma física o virtual para su análisis.
4.5	Recolección de datos	Responsable Nacional de Registro y Certificación	Recopila el análisis de resultados de las Departamentales y compila la información, para tener resultados a nivel nacional, los mismos que serán presentados con grafico de tortas.
4.6	Presentación de la información	Responsable Nacional de Registro y Certificación	Presentará un informe a la Jefatura de la UNIA, para su consideración
4.7	Análisis del resultado de la encuesta	Comité de Calidad	Se analiza el resultado de la encuesta en la reunión de revisión por la Dirección, el resultado de dicho análisis se refleja en el formulario IA-DI-RE-01



<b>INOCUIDAD ALIMENTARIA</b>	<b>Código: IA-SG-PG-07</b>	
<b>REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO</b>	<b>Versión: 05</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES</b>	<b>Fecha: 11.08.2020</b> <b>Página 3 de 3</b>	

## **SALIDA**

Información de resultados de encuestas de satisfacción al cliente para revisión por la Dirección.

### **4.1 CONTROL DEL RIESGO**

PC9: El Responsable Departamental realiza el seguimiento para verificar que los usuarios llenen las encuestas de satisfacción al cliente.

## **5. REGISTROS GENERADOS**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
IA-SG-RE-12	Encuesta de satisfacción