



INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-AC-PO-02	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 03	
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha: 11.08.2020 Página 1 de 3	

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE

Elaborado o Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Responsable Nacional de Registro y Certificación	Jefe Nacional de Inocuidad Alimentaria	Director General Ejecutivo a.i.: Lic. Carlos Eduardo Balderrama Montero	
 Ing. Juan Alfonso Quispe Alí RESP. NAC. DE REGISTRO Y CERTIFICACIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA SENASAG - MDRyT	 Jefe Nacional de Inocuidad Alimentaria SENASAG - MDRyT	Fecha: 11/08/2020	Firma:  Lic. Carlos E. Balderrama Montero DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i. SENASAG - MDRyT

Tabla de Modificaciones		
Versión N°	Fecha	Descripción del cambio
0	Marzo 2014	Creación del Documento
1	Enero 2015	Modificación del documento
2	Marzo 2018	Modificación del Documento
3	Agosto/2020	Modificación incluyendo la modalidad virtual

INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-AC-PO-02	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 03	
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha: 11.08.2020 Página 2 de 3	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la atención al cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por el personal encargado de la atención al cliente en la entrega de requisitos para el inicio del proceso de Registro Sanitario de empresas del rubro alimenticio y la entrega del certificado una vez concluido este proceso.

3. GLOSARIO

SENASAG	Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
Cliente o usuario	Persona natural o jurídica que en representación de la empresa del rubro alimenticio solicita el Registro Sanitario


4. DESARROLLO

ENTRADA

Usuario que requiere información para obtención de registro sanitario y/o desconoce los requisitos y procedimientos

4.1 ENTREGA DE REQUISITOS

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
4.1.1	Solicitud de información	Cliente o usuario	Solicitar la información para la obtención y/o renovación del Registro Sanitario de empresas del rubro alimenticio; requisitos, plazos, duración, tasas relacionados con el registro, entre otros.
4.1.2	Informa y entrega los requisitos para el inicio del proceso del Registro Sanitario	Personal de Ventanilla Única o Responsable de atención al cliente	<p>Entregar de forma física o virtual los requisitos de acuerdo al trámite que va a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro Sanitario de empresa procesadora • Registro sanitario de empresa fraccionadora y envasadoras • Registro Sanitario de empresa importadora de alimentos • Otros relacionados al Registro Sanitario (modificación, renovación, suspensión y transferencia) • También debe explicar sobre los tiempos y tasas aplicables del servicio y las formas y medios de pago

INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-AC-PO-02	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 03	
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha: 11.08.2020 Página 3 de 3	

4.1.3	Informa y entrega de Formulario de Solicitud	Responsable de atención al cliente	<p>Entregar el Formulario de solicitud UNIA – REG-FORM-001 de forma física o virtual e informa sobre su correcto llenado con la Guía para el llenado de las hojas adjuntas del Formulario UNIA-REG-FORM-001 y registrar en el cuaderno correspondiente su entrega, en el formulario IA-AC-RE-01.</p> <p>Nota.- El formulario y guía pueden ser descargados por el usuario de la página web: http://senasag.gob.bo/formulario-para-registro-sanitario-y-etiquetado.</p>
-------	--	------------------------------------	--

SALIDA

Usuarios que conocen los requisitos y procedimientos de obtención de registro sanitario

4.3 CONTROL DEL RIESGO

El Responsable Departamental evaluará periódicamente al personal de atención al cliente, para verificar el cumplimiento correcto del procedimiento.

5. REGISTROS GENERADOS/ DOCUMENTOS ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
UNIA - REG - FORM - 001	Formulario de Solicitud de Registro Sanitario de Empresas del Rubro Alimenticio
IA-AC-RE-01	Entrega del Formulario de Solicitud
N/A	Guía para el llenado de las hojas adjuntas del formulario UNIA-REG-FORM-001
N/A	Cartas modelo