# PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL SECTOR AGROPECUARIO

# PROPÓSITO.

1. Establecer las disposiciones y actividades para evaluar la satisfacción de los ciudadanos y del sector agropecuario y tramitar sus reclamaciones con respecto a los servicios ofrecidos por el MAG, con el fin de medir la eficacia del SG e impulsar su mejora.

# DESCRIPCIÓN

Este procedimiento se estructura en dos partes:

* **Estudio de la satisfacción del ciudadano y del sector agroalimentario (2.1.)**

En esta fase se establecen las formas de relacionarse con el ciudadano y del sector agroalimentario para percibir su grado de satisfacción por los servicios ofrecidos por el MAG.

* **Información al ciudadano y al sector agroalimentario y atención de quejas (2.2.)**

Esta fase incluye la manera de informar al ciudadano y al sector agroalimentario sobre los puntos de contacto con el MAG a los cuales puede recurrir cuando lo requiera, cualquiera sea su gestión, especialmente cuando se trata de una queja o reclamación.

1. **Estudio de la satisfacción del ciudadano y del sector agroalimentario:** 
   * 1. La evaluación de la satisfacción del ciudadano y del sector agroalimentario es uno de los mecanismos de mejora continua que el MAG dispone en su SG y la responsabilidad de su ejecución corresponde esencialmente al Representante de la dirección.
     2. La mejora continua nace del análisis de las causas de las evaluaciones de los clientes. Estudiar lo que origina las percepciones del ciudadano y del sector agroalimentario sobre la calidad del servicio del MAG, permite mejorar la documentación del SG.
     3. Es responsabilidad del Representante de la dirección garantizar una evaluación objetiva de la percepción del cliente sobre la calidad de los servicios.
     4. El Representante de la dirección o el Gestor de Calidad realizan las evaluaciones de la satisfacción de acuerdo a **8F33, Plan de evaluación de la satisfacción**, el que se ha elaborado anticipadamente.
     5. A su vez, la asignación de a quien compete el contacto, la realiza el Representante de la dirección con el apoyo del Gestor de Calidad, dando prioridad -hasta donde sea pertinente- a que el contacto lo establezca el miembro del Comité de Gestión previamente estipulado en el **8F33, Plan de evaluación de la satisfacción**.
     6. Al cumplirse las fechas estimadas para la evaluación, corresponde a cada miembro asignado del Comité de Gestión, aplicar personalmente el cuestionario vía telefónica, utilizando el **8F34, Evaluación de la satisfacción**, explicando al contacto la importancia de obtener la información con el fin de impulsar la detección de mejoras en los servicios ofrecidos por el MAG.
     7. Los resultados de las evaluaciones son tabulados por el Representante de la dirección en **8F35, Tabulación de encuestas** y posteriormente analizadas por el Comité de Gestión quienes en la sesión mensual determinan de acuerdo con la criticidad de los resultados obtenidos, si es necesario la aplicación del procedimiento **8P03, Acciones correctivas y preventivas** para atender un caso en específico.
     8. La información final y completa la custodia el Representante de la dirección.
   1. **Información al ciudadano y al sector agroalimentario y atención de quejas**
      1. Una queja es todo comentario del ciudadano o de un miembro o institución del sector agroalimentario que manifieste un grado de inconformidad con relación a los servicios ofrecidos por el MAG y cuya atención permita mejorar la calidad del servicio.
      2. Las quejas se pueden recibir por vía telefónica, correo electrónico, o personalmente en visitas a/de los ciudadanos y se remite inmediatamente al Representante de la dirección quién la registra en **8F36, Control de quejas.**
      3. Informa al responsable dueño del proceso al que se refiere la queja, y en caso de ser necesario, el RD genera la indicación al dueño del proceso para la elaboración de un análisis de las causas y consecuencias en el **8F37, Acción correctiva preventiva**, siguiendo el procedimiento **8P03, Acciones preventivas correctivas**.
      4. El Representante de la dirección, en caso de ser necesario, procede a comunicar al ciudadano o miembro del sector agroalimentario los resultados de la gestión de la queja, y le presenta las explicaciones pertinentes. Esta acción de respuesta se ejecuta en los casos simples en un plazo no mayor a 48 horas a partir del registro de la queja.
      5. Si la queja requiere de mayor análisis para su atención, el RD mantiene informado al ciudadano o miembro del sector agroalimentario de los avances.
      6. Comunicado el análisis efectuado, el Representante de la dirección registra su cierre en **8F36, Control de quejas**.
      7. El Representante de la dirección presenta al Comité de Gestión un informe trimestral de las quejas gestionadas.

# DOCUMENTOS DE REFERENCIA

[**8P03,**](file:///\\Servidor\clientes%20activos\GRUPO%20OROSI\SGE%20Digital%20GRUPO%20OROSI\SGE\8.%20Medicion,%20analisis%20y%20mejora\clientes%20pasivos\PASIVOS%20REALES\GCI%20INGENIERÍA\SGC%20GCI%20INGENIERIA%20EJECUTABLE%20-%2024%20MAR%2006\8.%20Med.%20Analisis%20y%20Mejora\Sección%204.10\10-GG-P-01.doc) **Acciones correctivas y preventivas**

**8F33, Plan de evaluación de la satisfacción**

**8F34, Evaluación de la satisfacción**

**8F35, Tabulación de encuestas**

**8F36, Control de quejas**

**8F37, Acción correctiva preventiva**

1. **CONTROL DE VERSIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | | | **Origen del cambio** | | |
|  |  | | |  | | |
|  | |  |  | |  |  | |
| **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN** | |  | **JEFE/A DE ÁREA** | |  | **MINISTRO/A** | |