
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PRO-MEC-02</b>
	Nombre del Proceso: <b>MEJORA CONTINUA</b>		Página: 1 de 4
	Nombre del Procedimiento: <b>EVALUACIÓN DE SERVICIO A EMPRESAS PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS</b>		Versión: 1
	Revisado por:	Aprobado por:	

	<b>Hoja</b>
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE .....	2
3. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS.....	2
4. DEFINICIONES .....	3
5. RESPONSABILIDADES .....	2
6. POLÍTICAS OPERATIVAS .....	3
7. PASOS DEL PROCEDIMIENTO .....	3

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PRO-MEC-02</b>
	Nombre del Proceso: <b>MEJORA CONTINUA</b>		Página: 2 de 4
	Nombre del Procedimiento: <b>EVALUACIÓN DE SERVICIO A EMPRESAS PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS</b>		Versión: 1
	Revisado por:	Aprobado por:	

## 1 OBJETIVO

Evaluar el servicio que brindan los funcionarios de la Oficina Nacional de Semillas a las Empresas Productoras y Comercializadoras.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de la Organización que interactúan en la evaluación del servicio.

## 3 PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTOS

No aplica.

INSTRUCCIONES

No aplica.

FORMULARIOS

FOR1-MEC-02                      Formato de Informe.

OTROS DOCUMENTOS

No aplica.


## 4 DEFINICIONES

4.1. *Instrumentos y metodologías de evaluación:* corresponden a todas aquellas técnicas de aplicación que le permiten Funcionario Designado ejecutar actividades programadas, para la evaluación de la gestión a través de encuestas.

4.2. *Metodologías estadísticamente válidas:* corresponden a las metodologías basadas en Técnicas de Muestreo que permiten establecer las variables a evaluar y su importancia relativa.

## 5 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del DIRECTOR EJECUTIVO O DESIGNADO actualizar este procedimiento por lo menos una vez al año o cuando así sea requerido, así como de velar por la aplicación del mismo.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>PRO-MEC-02</b>
	Nombre del Proceso: <b>MEJORA CONTINUA</b>		Página: 3 de 4
	Nombre del Procedimiento: <b>EVALUACIÓN DE SERVICIO A EMPRESAS PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS</b>		Versión: 1
	Revisado por:	Aprobado por:	

## 6 POLÍTICAS OPERATIVAS

- 6.1. La evaluación del servicio brindado a Empresas Productoras y Comercializadoras se realizará una vez al año.
- 6.2. Los resultados y los índices de satisfacción obtenidos en la aplicación de la evaluación deberán ser divulgados a todos los funcionarios de la Oficina Nacional de Semillas.
- 6.3. El Director Ejecutivo o su Designado deberá dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción definidos, una vez que se haya aplicado la encuesta.

## 7 PASOS DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
DIRECTOR EJECUTIVO, JEFES DE DEPARTAMENTO Y FUNCIONARIO DESIGNADO	1	Determinan en conjunto los puntos a evaluar del servicio brindado en las Empresas Productoras y Comercializadoras y la fecha y el plazo en que se estará aplicando la evaluación.
FUNCIONARIO DESIGNADO	2	Prepara instrumento de evaluación y calcula con base en factores estadísticos la muestra que le se estará aplicando o bien define si es al 100% de la población. Determina quién aplicará la encuesta y el índice de satisfacción.
FUNCIONARIO DESIGNADO	3	Presenta al Director Ejecutivo y Jefes de Departamento, el instrumento así como el índice de satisfacción, recibe observaciones y ajusta.
FUNCIONARIO DESIGNADO	4	Coordina la aplicación de la encuesta.
FUNCIONARIO DESIGNADO	5	Recibe las encuestas, digita los datos en una hoja electrónica y procesa la información. Calcula el índice de satisfacción en los diferentes aspectos evaluados utilizando la metodología definida.
FUNCIONARIO DESIGNADO	6	Elabora el borrador del Informe de Satisfacción, de acuerdo con el formato <i>FOR1-MEC-02 Formato de Informe</i> indicando los resultados obtenidos y comparándolos con la última evaluación realizada, imprime un primer borrador y se lo presenta al Director Ejecutivo para revisión. Una vez revisado, realiza las

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PRO-MEC-02</b>
	Nombre del Proceso: <b>MEJORA CONTINUA</b>		Página: 4 de 4
	Nombre del Procedimiento: <b>EVALUACIÓN DE SERVICIO A EMPRESAS PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS</b>		Versión: 1
	Revisado por:	Aprobado por:	

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCIÓN
		correcciones en caso requerido. Imprime el informe final y obtiene la aprobación del Director Ejecutivo.
DIRECTOR EJECUTIVO, JEFES DE DEPARTAMENTO, FUNCIONARIO DESIGNADO	7	Discuten los resultados obtenidos y establecen los planes de acción correctivos o preventivos según sea el caso.
DIRECTOR EJECUTIVO, JEFES DE DEPARTAMENTO, FUNCIONARIO DESIGNADO	8	Comunican en una sesión de trabajo, los resultados obtenidos a todos los funcionarios de la Oficina Nacional de Semillas. Dan reconocimiento a los funcionarios que obtuvieron buena calificación en las evaluaciones del cliente.
JEFES DE DEPARTAMENTO	9	Desarrollan los planes de acción establecidos para su área.
FUNCIONARIO DESIGNADO	10	Da seguimiento y control al cumplimiento de los planes de acción por área. Comunica en sesiones de trabajo los logros obtenidos.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		