	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-PG-08
	EVALUACIÓN DE ENCUESTA AL USUARIO	Versión 01	Página - 1 - de 3
Elaborado por: Equipo del Tribunal		Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para evaluar los resultados de SENASA-TPASS-PG-08-RE-01-Encuesta Servicio al Usuario.

2. ALCANCE

Aplica al personal del TPASS y Usuarios que utilizan sus servicios.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.1- Presidente TPASS

3.2- Colegiado

3.3- Planeamiento y Control Interno

3.4- Personal de área Administrativa

3.5- Personal área de Instrucción

3.6- Personal Notificación

4- DEFINICIONES

4.1- Cliente externo

Corresponde a usuarios ajenos al TPASS y que utilizan los servicios.

4.2- Cliente interno

Conformado por las Dependencias del Ministerio y del SENASA.

5- ABREVIATURAS Y/O SIGLAS

5.1- **SENASA:** Servicio Nacional de Salud Animal

5.2- **TPASS:** Tribunal de procedimiento Administrativo Sanitario Sancionador del SENASA


6. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

6.1- SENASA-TPASS-PG-08-RE-01-Lista de Personas Usuarias

6.2- SENASA-TPASS-PG-08-RE-02- Encuesta Servicio a la Persona Usuaría

6.3- SENASA-TPASS-PG-08-RE-03-Comunicación con la Persona Usuaría

6.4- SENASA-TPASS-PG-08-RE-04-Tabulación Información Encuesta

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-PG-08
	EVALUACIÓN DE ENCUESTA AL USUARIO	Versión 01	Página - 2 - de 3
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

6.5- SENASA-TPASS-PG-08-RE-05-Evaluación Estadística de Encuesta

6.6- Norma GICA 2010. Organización del Despacho Judicial. 6. Evaluación del Desempeño y mejora del Sistema de Gestión de Calidad. 6.5 Medición de la satisfacción de la persona usuaria.

6.7- SENASA-PG-003-RE-009 Seguimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

7- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El TPASS anualmente envía a la persona usuaria encuesta para conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios que brinda. Para ello sigue el siguiente procedimiento:

7.1- Selección

7.1.1- Mantiene registro de personas usuarias internas y externas en SENASA-TPASS-PG-08-RE-01 Lista de Personas Usuaras, función que le compete al Área Administrativa.

7.1.2- De esta lista se define en Revisiones por la Presidencia el porcentaje de la población a seleccionar para el envío de las encuestas.

7.1.3- Planeamiento y Control Interno escoge al azar los clientes externos e internos de acuerdo al porcentaje establecido.

7.2- Entrega y recepción

7.2.1- La encuesta "Servicio a la Persona Usuaria" SENASA-TPASS-PG-08-RE-02, se entrega al cliente vía fax, correo electrónico, o personalmente por Planeamiento y Control Interno en un lapso de diez días hábiles. La devolución de la encuesta al TPASS debe hacerse en un plazo de diez días hábiles posterior a la entrega.

7.2.2- Cualquier consulta a la persona usuaria se anota en SENASA-TPASS-PG-08-RE-03-Comunicación con la Persona Usuaria.


7.3- Tabulación y Evaluación Estadística

7.3.1- Al finalizar la recepción de estos formularios, las encuestas son entregadas a Planeamiento y Control Interno para su custodia y tabulación de la información obtenida, por lo que emplea el SENASA-TPASS-PG-08-RE-04-Tabulación Información Encuesta Servicio a la Persona Usuaria.

7.3.2 Para llevar a cabo esta actividad se utiliza la información de la siguiente escala:

Porcentaje	50%	60%	70%	80%	90%	100%	No tiene porcentaje
Calificación	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Aplica

7.3.3- Si la persona usuaria incluye comentarios o recomendaciones se recopilan y quedan registrados en

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-PG-08
	EVALUACIÓN DE ENCUESTA AL USUARIO	Versión 01	Página - 3 - de 3
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

SENASA_TPASS-PG-08-RE-04-Tabulación Información Encuesta Servicio a la Persona Usuaría para posteriormente establecer actividades de seguimiento, responsables en su ejecución y fecha de cumplimiento.

7.3.4- Con los resultados obtenidos respecto al promedio de calificación de cada pregunta y el porcentaje de encuestas enviadas y recibidas, Planificación y Control Interno efectúa un análisis estadístico que registra en SENASA-TPASS-PG-08-RE-05-Evaluación Estadística de Encuesta.

7.4- Análisis de la información

7.4.1- Planificación y Control Interno presenta los resultados obtenidos en Revisiones por la Presidencia para su análisis respectivo.

7.4.2- Las respuestas de todas las encuestas recibidas se analizan en forma general, por lo que se obtiene promedio de calificación de acuerdo a cada una.

7.4.3- Los resultados se evalúan de la siguiente manera:

a- Calificación menor a 70%, se trata como trabajo no conforme

b- Calificación entre 70% y 80%, se toma como una oportunidad de mejora y se atiende como acción preventiva.

7.4.4- El Presidente del TPASS notifica al usuario los resultados obtenidos de la evaluación.

8. ANEXOS.

No aplica