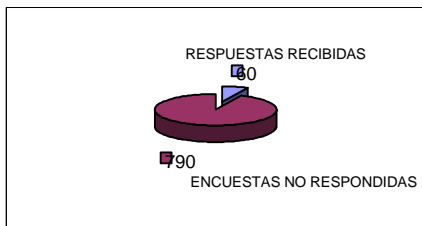
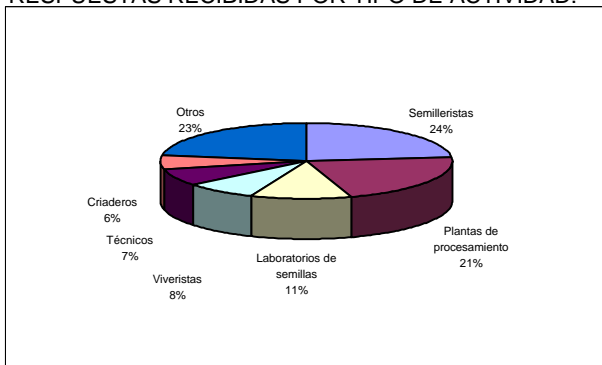


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Fueron enviadas aproximadamente 850 encuestas de las cuales recibimos 60 encuestas respondidas. Las dirigimos a los inscriptos en el Registro General de Criaderos, Productores y Comerciantes de Semillas, a los inscriptos en el Registro de Técnicos Responsables, a las Instituciones integrantes de la Comisión de Usuarios, a la Asociación Nacional de Productores de Semillas (ANAPROSE), a la Cámara Uruguaya de Semillas (CUS), a las instituciones integrantes del Consejo Nacional de Semillas y a otras instituciones vinculadas con la actividad semillera.



RESPUESTAS RECIBIDAS POR TIPO DE ACTIVIDAD:



De las 60 encuestas que recibimos, 55 % se definen como de uno de los sectores de actividad, 8% no se definen de ninguno de los sectores, y el resto (37 %) indicaron desarrollar más de una de las actividades.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS RECIBIDAS:

En cada barra aparece un número que representa la cantidad de veces que se obtuvo esta respuesta.

muy bien /muy bueno/ muy corto tiempo	bien/ bueno/ corto tiempo	mediano/ bastante bien	poco/ pobre /tarde	muy poco / muy pobre/ muy tarde	SI	NO
---------------------------------------	---------------------------	------------------------	--------------------	---------------------------------	----	----

1) Persona de contacto: Tengo "Mi" persona de contacto en el INASE que maneja mis asuntos y resuelve mis consultas

En caso negativo ¿sería útil para usted tenerla ?

2) Disponibilidad:

Puede contactarse con INASE por teléfono

Cuando la persona que usted busca no está disponible, siempre encuentra a otra persona delegada y esta es competente?

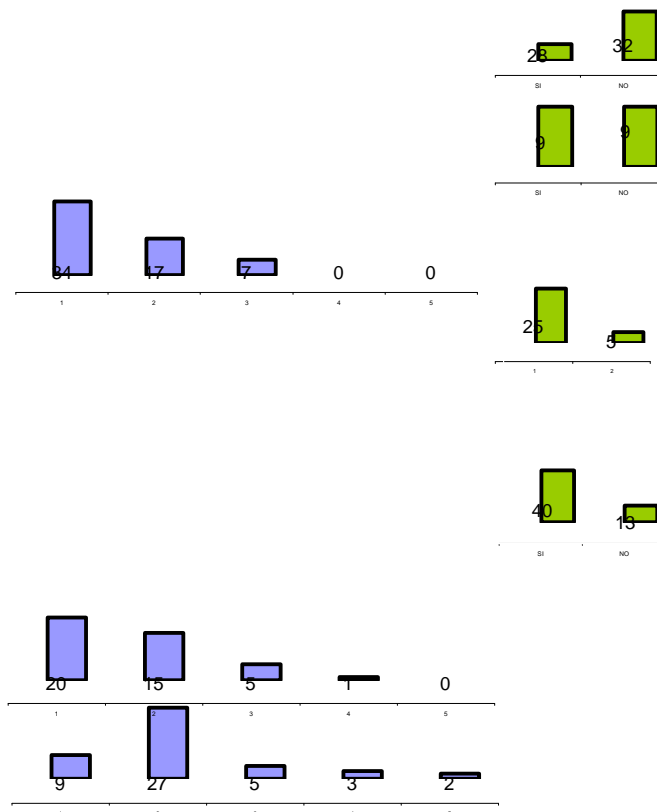
3) Información y servicios que usted espera obtener:

Las respuestas se refirieron a la casi totalidad de las actividades del Instituto como por ejemplo: Importaciones, Normativa, marco legal, Certificación y Registro de Cultivares

¿En realidad de acuerdo a su experiencia obtiene usted actualmente esa información y o servicio?

Si su respuesta es SI. ¿Cuán satisfecho está usted con la calidad de lo recibido?

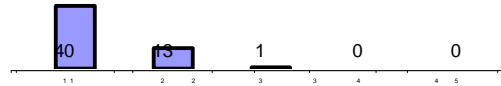
Las respuestas a mi correo, fax o correo electrónico llegan en:



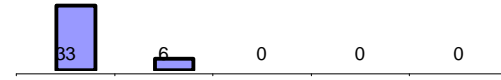
FRECUENCIA DE RESPUESTAS RECIBIDAS:
En cada barra aparece un número que representa la cantidad de veces que se obtuvo esta respuesta.

muy bien /muy bueno/ muy corto tiempo	bien/ bueno/ corto tiempo	mediano/ bastante bien	poco/ pobre/ tarde	muy poco / muy pobre/ muy tarde	SI	NO
---------------------------------------	---------------------------	------------------------	--------------------	---------------------------------	----	----

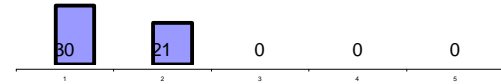
4) La amabilidad del personal de INASE es:



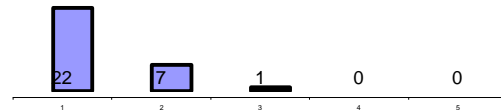
La amabilidad de mi persona de contacto es:



5) La competencia del personal de INASE es:

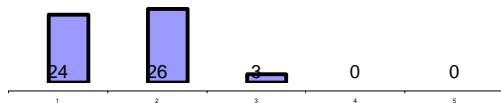


La competencia de mi persona de contacto es:

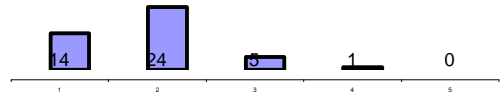


6) Manejo/ atención: el manejo de mis asuntos/mis demandas es:

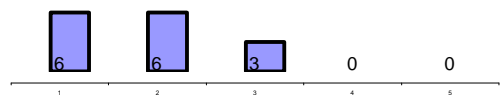
Atención al público/ Gestión de trámites:



Facturación y cobranzas:

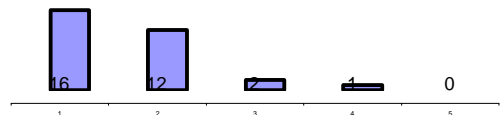


Trámite de importaciones:



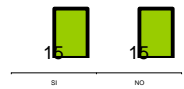
Certificación:

El asesoramiento, competencia y contacto en certificación es:

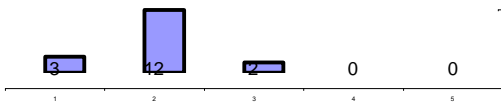


Sistema de Acreditación de Empresas para la certificación:

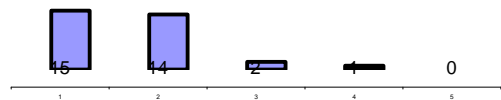
¿Lo conozco?



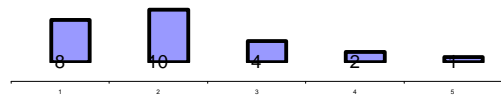
Si lo conozco y considero que es:



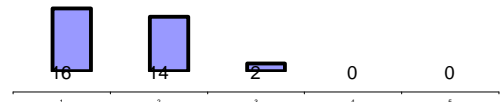
Inspección a campo y planta:



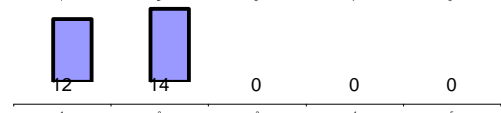
Posibilidad de apelar una decisión:



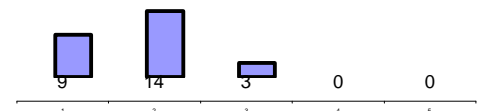
El muestreo de los lotes certificados es:



El procedimiento de etiquetado:



El procedimiento de autorización de venta es:



Respecto a lo que esperan obtener de la certificación y lo que obtienen la respuesta más frecuente es rapidez y asesoramiento la mayoría dice obtenerlo.

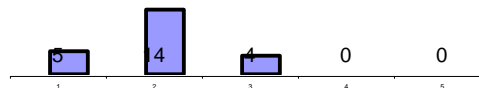
FRECUENCIA DE RESPUESTAS RECIBIDAS:

En cada barra aparece un número que representa la cantidad de veces que se obtuvo esta respuesta.

muy bien /muy bueno/ muy corto tiempo	bien/ bueno/ corto tiempo	mediano/ bastante bien	poco/ pobre /tarde	muy poco / muy pobre/ muy tarde	SI	NO
---------------------------------------	---------------------------	------------------------	--------------------	---------------------------------	----	----

Análisis de Semillas y emisión de Certificados:

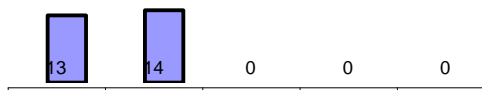
El tiempo entre el muestreo, la recepción de la muestra y el informe del resultado es:



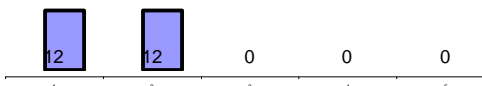
¿El laboratorio ofrece los análisis adicionales/ servicios técnicos/ experiencia que usted necesita?



La calidad del análisis es:



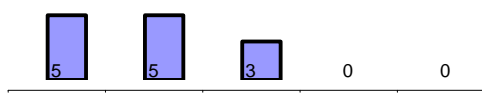
La calidad de los certificados es:



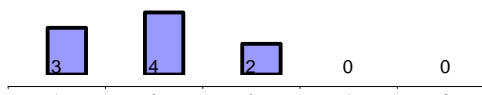
Respecto a lo que esperan obtener del laboratorio la respuesta más frecuente fue rapidez. En algunos casos afirman obtenerla y en otros entienden que se podría hacer más rápido. Se menciona repetidamente la responsabilidad y competencia del personal.

Registro de propiedad de cultivos:

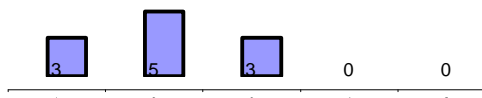
Servicio de asesoramiento y competencia del personal del área es:



Gestión de solicitudes y títulos de propiedad es:



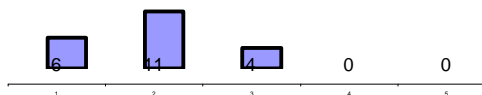
La información del Registro de Propiedad de Cultivos:



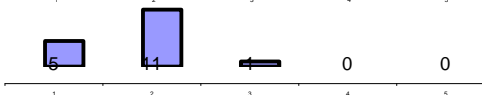
Respecto a lo que esperan los usuarios del RPC la respuesta más frecuente fue rapidez e información. La mayoría dice obtenerlo.

Evaluación Nacional de Cultivos:

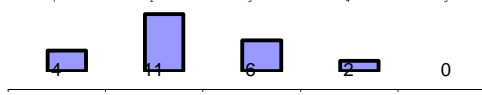
El servicio de asesoramiento e información que brinda el personal es:



Procedimiento de notificación, recibo, y gestión de las muestras es:



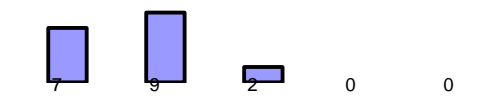
La difusión de Resultados de Evaluación es



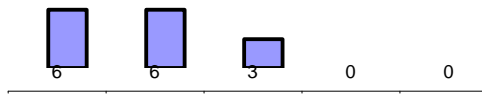
En relación a lo que esperan obtener de la Evaluación la respuesta más frecuente fue que la información sea más completa y detallada, que haya más información de años anteriores y que esté disponible antes.

Registro nacional de cultivos:

El servicio de asesoramiento e información que brinda el personal es



El procedimiento de inscripción en el registro es:



La difusión del Registro Nacional de Cultivos es:



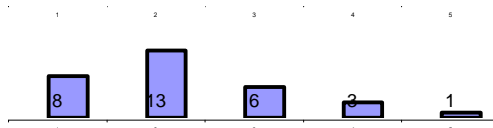
FRECUENCIA DE RESPUESTAS RECIBIDAS:

En cada barra aparece un número que representa la cantidad de veces que se obtuvo esta respuesta.

muy bien /muy bueno/ muy corto tiempo	bien/ bueno/ corto tiempo	mediano/ bastante bien	poco/ pobre /tarde	muy poco / muy pobre/ muy tarde	SI	NO
---------------------------------------	---------------------------	------------------------	--------------------	---------------------------------	----	----

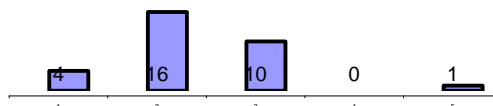
Fiscalización:

La fiscalización del cumplimiento de las normas vigentes en materia de producción y comercialización de semillas es:



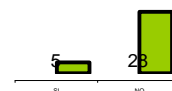
En relación a lo que esperan obtener y lo que obtienen de **Fiscalización** la respuesta más frecuente es que se fiscalice más el comercio informal, los que no están inscriptos

Relación costo / beneficio:



¿El INASE realiza actividades presta servicios o genera productos que se deberían eliminar?

De las cinco encuestas que contestaron que deberían eliminarse servicios o productos, ninguna respondió concretamente cuales.



INFORMACIÓN / SERVICIOS ADICIONALES QUE USTED DESEARÍA OBTENER:

Certificación:

Servicio	Frecuencia de la respuesta
Entrenamiento en muestreo	8
Días de información/jornadas de puertas abiertas	19
Información estadística sobre tasa de aprobación	13
Sistema de retroalimentación durante la estación del cultivo	11
Información sobre resultados del post control	20

Laboratorio:

Entrenamiento en muestreo/análisis	12
Días de información/jornadas de puertas abiertas	11
Información estadística	10
Información sobre estándares nacionales e internacionales	11

Área Técnica:

Información sobre protección de obtenciones vegetales	9
Días de información/jornadas de puertas abiertas	11
Información sobre cultivares protegidos	14
Información sobre cultivares evaluados	13
Información sobre cultivares registrados	15

Productos o actividades que debería ofrecer el INASE.

La respuesta que más se repite es capacitación, Asesoramiento, Charlas de Actualización. En particular más de una encuesta requiere que estas actividades se desarrollen en las zonas de actividad.

Agradecemos especialmente a todos aquellos que han colaborado contestando esta encuesta y les comunicamos que cada una de sus opiniones y sugerencias serán consideradas con el propósito de mejorar la calidad de nuestro servicio.