



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CHAMPOTÓN

DIVISIÓN DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

ADMISTRACIÓN DE LA CALIDAD

PROFESORA:

NOEMI UTRERA DELGADO

ACTIVIDAD: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ALUMNOS:

SAMANTHA RUBÍ MEX ZARATE.

CRISTAL ADAI MARTINEZ PAT.

PEDRO JESUS ROMERO RIVERA.

EDUARDO GONZALES MONTALVO.

SEMESTRE/GRUPO:

A7A.

CICLO ESCOLAR:

AGOSTO 2025 - DICIEMBRE 2025.

FECHA DE ENTREGA: 19/11/2025.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Elaborado por: Jesús Rivera, Cristal Martinez, Samantha Mex y Eduardo González.

Agosto/diciembre 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
Antecedentes	6
FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	6
Objetivo general	6
Misión	6
Visión	7
Valores	7
Políticas	7
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	8
INFORMACIÓN OPERATIVA	9
ORGANIGRAMA	10
GIRO COMERCIAL	11
NOMBRE COMERCIAL Y LA RAZÓN SOCIAL	11
FODA	12
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	13
Objeto, Campo de aplicación y Alcance.	13
Referencia Normativa	15
Proceso de sistemas de calidad (Certificaciones)	16
Manuales de Calidad	17
Manual de Calidad para la Administración del Padrón de Ganaderos.....	17
Manual de calidad de procedimiento de movilización.....	21
Manual de calidad de Laboratorio de Patología Animal	23
Responsabilidad de la dirección	25
Compromiso de la dirección.....	25
Enfoque al cliente.	26
Políticas de calidad	27
PLANIFICACIÓN (Responsabilidad, autoridad y comunicación)	27
CRONOGRAMA	27

Gestión de Recursos	29
Provisión de Recursos	29
Recursos Humanos	29
Infraestructura.....	30
Ambiente de Trabajo	30
Realización del Servicio	30
Planificación	31
Procesos	31
Diseño y Desarrollo.....	34
Compras	34
Producción y Prestación del Servicio.....	34
Medición, Análisis y Mejora	36
Control de servicio No Conforme	36
ANALISIS DE DATOS	37
MEJORA.....	39

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Asociación Ganadera Local General de Champotón, Camp., en adelante referida como AGL-Champotón. Este SGC ha sido diseñado bajo los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015 con el propósito fundamental de estandarizar, controlar y mejorar la calidad de los servicios esenciales que la Asociación provee a sus miembros. La AGL-Champotón, fundada en julio de 2010 como Cooperativa de Consumos Ganaderos de Champotón, opera como un vínculo estratégico para los productores de la región, enfocándose en el comercio al por mayor de insumos veterinarios y, crucialmente, en la gestión de servicios y el apoyo institucional a la actividad ganadera.

La importancia de este SGC radica en su aplicación práctica y documentación, la cual se centra en procesos que son críticos para la legalidad y operatividad de la ganadería en el municipio. El objetivo principal de este Manual es establecer y describir la estructura, responsabilidades y procedimientos que rigen el SGC de la AGL-Champotón, garantizando la eficiencia, legalidad y calidad de la gestión. La implementación de este sistema busca abordar debilidades internas y amenazas regulatorias de esta manera, se asegura que la Asociación opere con la máxima Transparencia y Calidad en beneficio directo de sus socios.

ASOCIACIÓN GANADERA LOCAL GENERAL CHAMPOTÓN, CAMP.

Antecedentes

La Asociación Ganadera Local de Champotón fue fundada en julio de 2010 bajo la razón social Cooperativa de Consumos Ganaderos de Champotón. Su sede se encuentra en la Carretera a Escárcega, Kilómetro 4, Champotón, Campeche, en el ejido Ley Federal de Reforma Agraria, con código postal 24410. Esta organización se dedica principalmente al comercio al por mayor de medicamentos veterinarios y alimentos para animales, excluyendo mascotas. Además, ofrece servicios relacionados con la venta de materias primas agropecuarias y animales vivos.



FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

Objetivo general

Brindar el apoyo suficiente y necesario para que el ganadero pueda obtener todos los apoyos necesarios para poder desarrollarse y aprovechar todo lo que las cuestiones tecnológicas (apoyo de compra de sementales, alimento, melaza, pollinaza, fertilizantes, caminos, jagueyes, posos, etc.).

Misión

Proveer servicios y suministros agropecuarios, asistencia técnica y apoyo institucional que fortalezcan la producción ganadera local promoviendo la mejora genética, el acceso a insumos y mercados con el fin de aumentar la rentabilidad, sostenibilidad y bienestar de los productores en Champotón.

Visión

Ser una asociación modelo en la región sur de Campeche reconocida por impulsar una ganadería sustentable, competitiva y responsable liderando iniciativas de innovación, capacitación y cooperación para contribuir al desarrollo rural y al crecimiento económico local.

Valores

- **Unidad:** Fomentar la organización y solidaridad entre los productores para tener una voz fuerte ante cualquier adversidad o negociación.
- **Transparencia:** Manejar los recursos y la información de la asociación con honestidad y claridad.
- **Calidad:** Priorizar la excelencia en el ganado y los servicios para ser competitivos en el mercado.
- **Compromiso:** Asegurar la participación de los socios y directivos en la defensa y el desarrollo del gremio.

Políticas

Productividad y Competitividad: Su objetivo principal es aumentar la rentabilidad y calidad de la ganadería municipal, impulsando el mejoramiento genético y la adopción de tecnologías adecuadas.

Representación y Gestión: Actuar como el vínculo oficial para que los ganaderos accedan a apoyos gubernamentales, programas de fomento y recursos para sus unidades de producción.

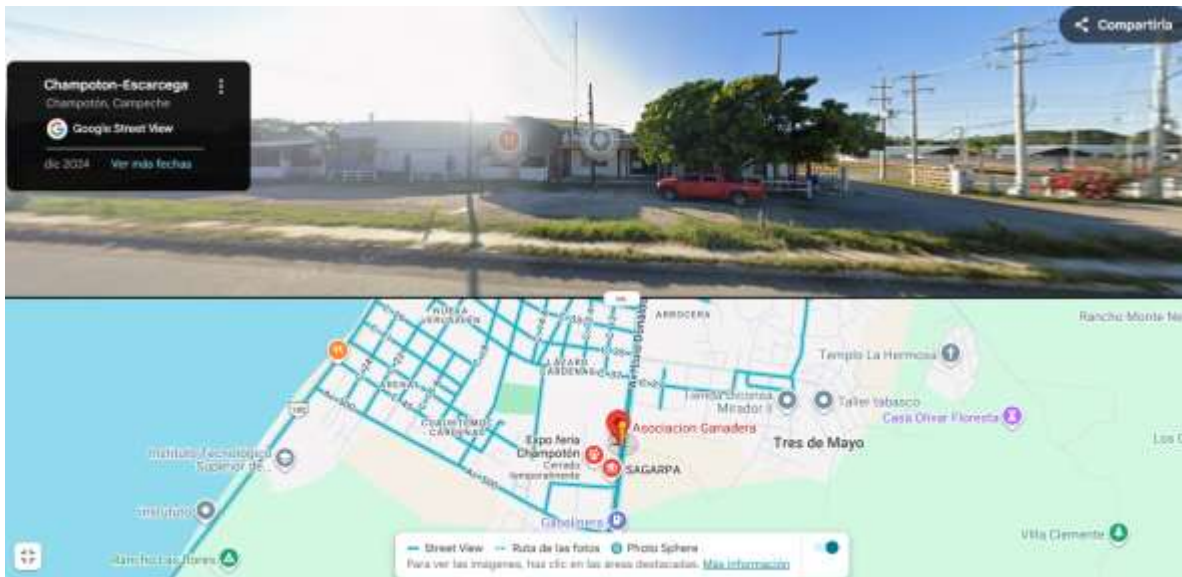
Sanidad y legalidad: Colaborar con las autoridades para mantener la sanidad animal (control de plagas y enfermedades) Y combatir el abigeato (robo de ganado), garantizando la legal procedencia.

Sustentabilidad: Promover el uso racional de los recursos naturales y prácticas que aseguren la permanencia y sostenibilidad del sector a largo plazo.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La ubicación de la sede de la [Asociación Ganadera Local General de Champotón](#) (AGL-Champotón) se encuentra en la siguiente dirección, según la información de sus antecedentes:

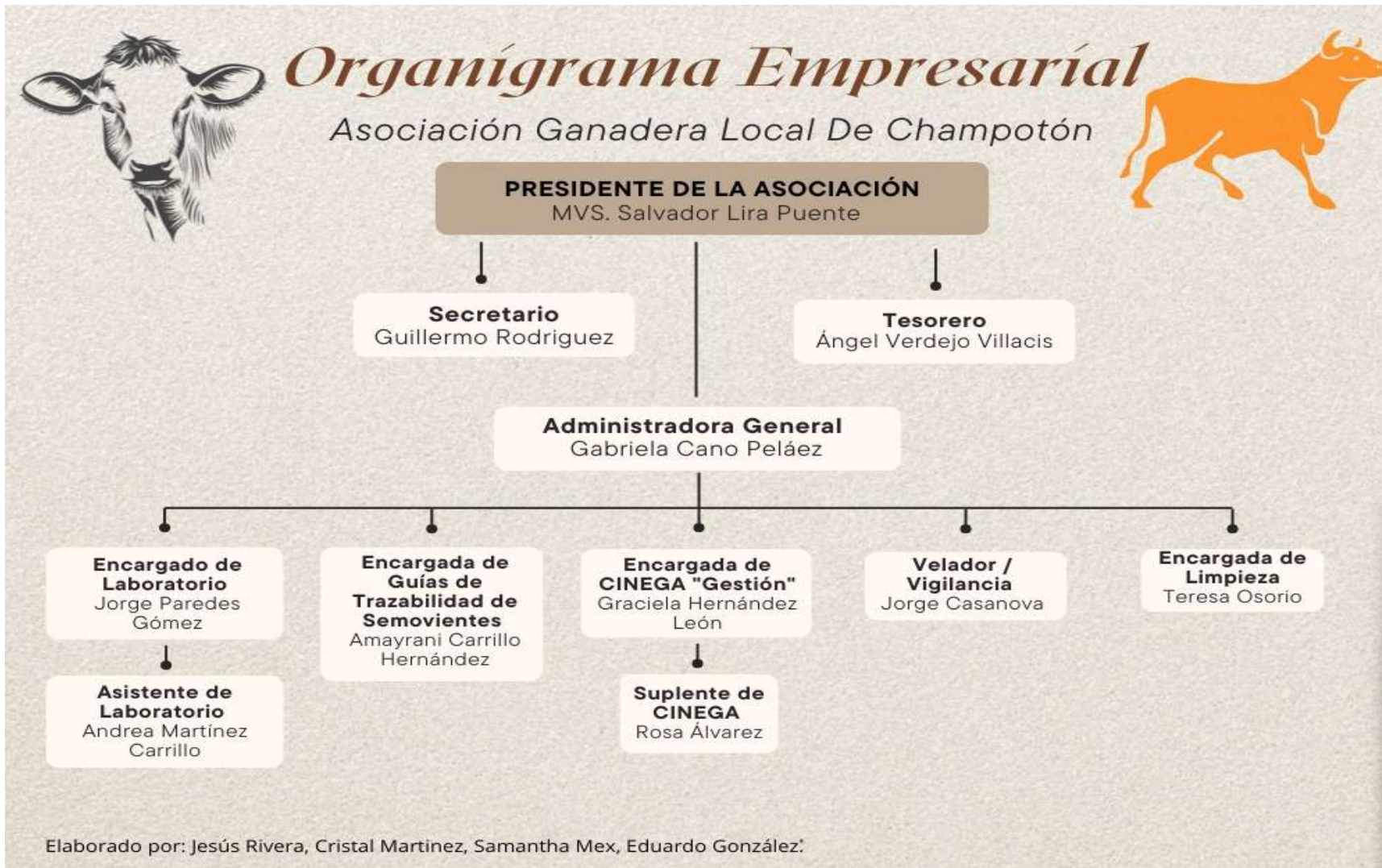
- **Sede:** Carretera a Escárcega, Kilómetro 4, Champotón, Campeche.
- **Ejido:** Ley Federal de Reforma Agraria.
- **Código Postal:** 24410.



INFORMACIÓN OPERATIVA

Canales	Descripción
Facebook	Esta pagina suele publicar avisos de asambleas, convocatorias de programas de apoyo, fechas de eventos y comunicados importantes para el sector ganadero.
WhatsApp	Es la via para la notificación inmediata de tramites obligatorios y burocraticos. Se utiliza para lanzar alertas sobre fechas de asambleas ineludibles, recordar la urgencia de las campañas sanitarias para evitar multas, y comunicar las condiciones cambiantes de programas de apoyo, forzando al socio a reaccionar rapidamente ante cualquier cambio o requisito.

ORGANIGRAMA



GIRO COMERCIAL

El giro comercial principal de la Asociación Ganadera Local General de Champotón es el comercio al por mayor de medicamentos veterinarios y alimentos para animales (excluyendo mascotas).

Además de esto, también ofrecen servicios relacionados con la venta de materias primas agropecuarias y animales vivos.

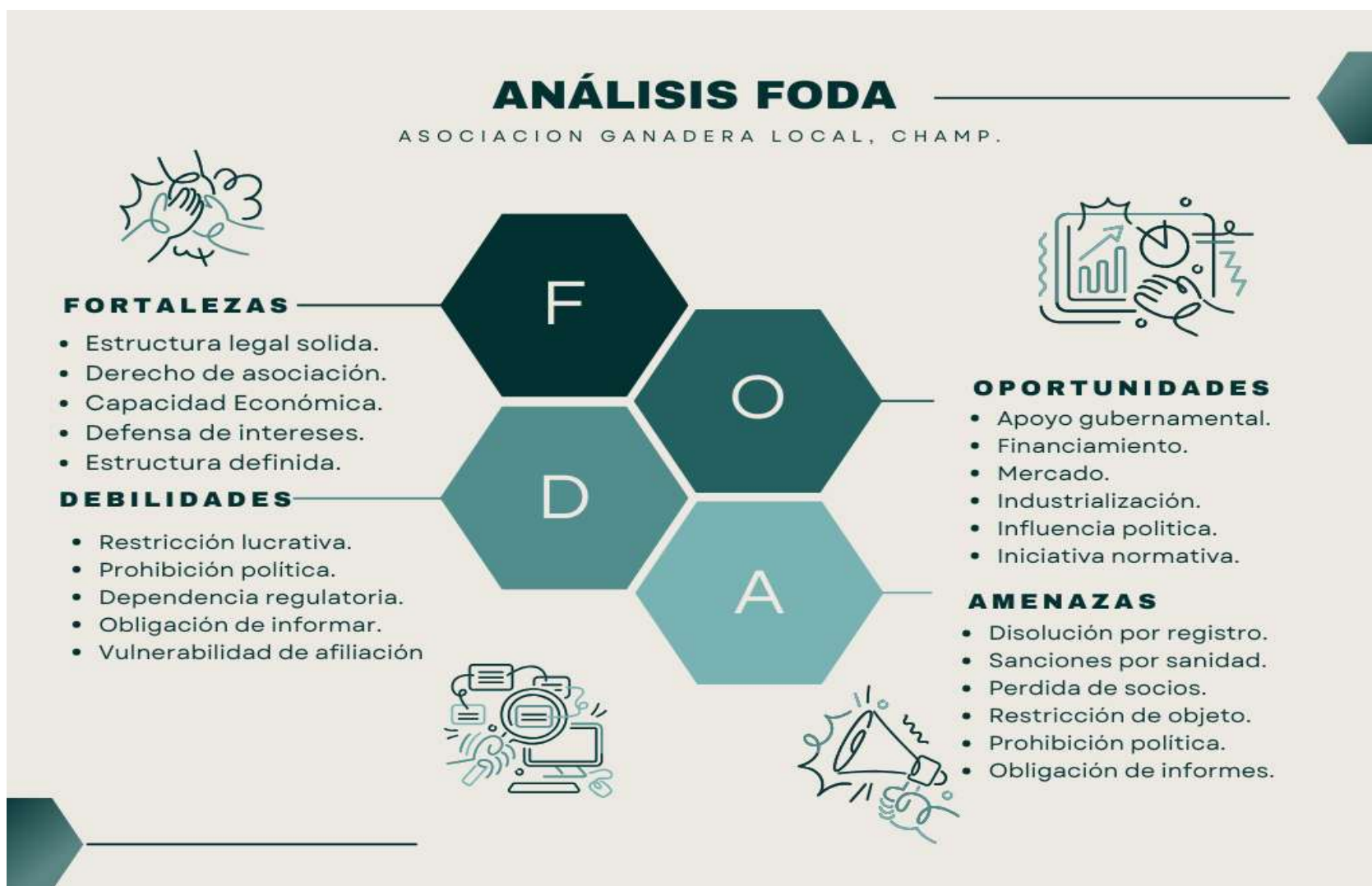
En el contexto de sus servicios como asociación, sus funciones principales incluyen la certificación de movilización y trazabilidad del ganado, la coadyuvancia sanitaria y la afiliación y mantenimiento del padrón de productores.

NOMBRE COMERCIAL Y LA RAZÓN SOCIAL

- Nombre Comercial: Asociación Ganadera Local General de Champotón, Camp. Este es el nombre por el cual la organización es conocida y se presenta al público, a sus socios y a las entidades externas.
- Razón Social: Cooperativa de Consumos Ganaderos de Champotón. Esta es la denominación legal bajo la cual la organización fue constituida formalmente en julio de 2010. Es el nombre utilizado para trámites legales, fiscales y contractuales.

La entidad opera y es conocida como la Asociación Ganadera Local General de Champotón (nombre comercial), pero su figura jurídica o razón social es Cooperativa de Consumos Ganaderos de Champotón.

FODA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objeto, Campo de aplicación y Alcance.

El sistema de gestión de calidad tiene como objeto garantizar la calidad, legalidad y eficiencia de la gestión y servicios de la AGL.

Campo de aplicación general: El Sistema de Gestión de Calidad es aplicable a toda la empresa y a todos los niveles de la organización, desde el consejo directivo hasta el personal operativo. No obstante, el alcance general, la aplicación práctica y la documentación de la calidad estarán principalmente enfocadas y limitadas a los procesos fundamentales de la asociación ganadera local que son:

- Afiliación y mantenimiento del padrón de productores.
- Certificación de movilización y trazabilidad del ganado.
- Coadyuvancia sanitaria (programas de sanidad)

El SGC abarca la gestión, estandarización y control de los procesos esenciales que la asociación ganadera local de Champotón ejecuta para cumplir su misión de fortalecer la ganadería local y sus obligaciones legales.

1. Procesos centrales incluidos

El alcance se centra en las funciones del consejo directivo y las áreas operativas que impactan directamente al socio y el cumplimiento normativo.

1.1. Gestión y gobernanza:

Representación oficial: La gestión y representación legal de los asociados ante autoridades federales (SADER) y estatales (Gobierno de Campeche).

Administración del padrón: El proceso de registro, mantenimiento y actualización del padrón de productores.

1.2. Servicios esenciales y legalidad:

Afiliación de socios: El procedimiento formal de ingreso, incluyendo la verificación obligatoria del registro de identidad (Fierro, marca o tatuaje) y la legítima propiedad o tenencia de terrenos pecuarios.

Certificación y movilidad de ganado: La verificación de la legítima propiedad y el estado zoonosanitario para la emisión del certificado de movilización, indispensable para el tránsito legal del ganado.

1.3. Sanidad y cumplimiento normativos:

Coadyuvancia sanitaria: La participación y diligente en las campañas de sanidad animal (Vacunación y control zoonosanitario) obligatorias dispuestas por la SADER y el comité estatal.

2. Exclusiones notables del alcance

Los siguientes procesos, aunque forman parte de las actividades de la asociación ganadera local, estarán excluidos del alcance primario del SGC, priorizando el enfoque en los servicios regulados:

- El comercio al por mayor de medicamentos veterinarios y alimentos para animales.
- El mantenimiento y vigilancia de las instalaciones.
- Gestión del laboratorio.

Referencia Normativa

Requisitos Generales

La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. Estos requisitos son genéricos y aplicables a cualquier organización, sin importar su tipo, tamaño o los productos y servicios que ofrezca.

Permisos municipales

REQUISITOS	SI	NO
1. Copia de pago de revalidación ante finanzas 2025.	✓	
2. Copia de la licencia estatal sellada 2025.		
3. Copia del recibo del pago predial.	✓	
4. Copia del recibo del pago agua potable.	✓	
5. Copia del recibo del pago de recolección de basura.	✓	
6. Pago y constancia de medidas básicas (protección civil).		
7. Pago y constancia de terminación de obra (desarrollo urbano).	✓	
8. Copia de licencia de func. Mpal. 2025.	✓	
9. Pago y constancia de licencia de uso de suelo (desarrollo urbano).	✓	
10. Fotografía actual del establecimiento.		
11. Copia de pago de pago de carteles o anuncios luminosos (desarrollo urbano).		
12. Copia de credencial de elector del solicitante o representante legal.		
13. Constancia de situación fiscal actualizada emitida por el SAT 2025.	✓	
14. Contrato de arrendamiento o carta poder, en caso de que el predial no esté a nombre del solicitante.		
15. Copia de pago de licencia de funcionamiento 2025.	✓	

Proceso de sistemas de calidad (Certificaciones)

La ganadera local de Champotón cuenta con varias certificaciones importantes que garantizan la calidad y seguridad de sus productos. Algunas de las certificaciones más relevantes son:

Certificación de Bienestar Animal: Garantiza que los animales de granja son criados de acuerdo con estándares de bienestar animal definidos, como el espacio suficiente para el movimiento, acceso a agua y alimento fresco, y ausencia de hormonas de crecimiento y antibióticos en la alimentación de los animales.

Certificación de Trazabilidad Global: Permite rastrear los productos de origen animal desde su origen hasta su destino final, garantizando la seguridad alimentaria y previniendo fraudes en la industria ganadera.

Certificación de Agricultura Orgánica: Promueve prácticas agrícolas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, evitando el uso de pesticidas sintéticos, fertilizantes químicos y antibióticos en la alimentación de los animales.

Certificación de Producción Carbono-Neutral: Evalúa y compensa las emisiones de gases de efecto invernadero producidas por la producción ganadera, promoviendo prácticas sostenibles y responsables con el medio ambiente.

Certificación ISO: Normas internacionales que garantizan la calidad, seguridad y sostenibilidad de los productos ganaderos, como la ISO 9001 (gestión de calidad), ISO 14001 (gestión medioambiental) y ISO 22000 (seguridad alimentaria).

Nota: Es importante destacar que la Asociación Ganadera Local de Champotón es una empresa especializada en asociaciones, organizaciones y cámaras de productores, comerciantes y prestadores de servicios, y está comprometida con la calidad y seguridad de sus productos.

Manuales de Calidad

Manual de Calidad para la Administración del Padrón de Ganaderos

Asociación Ganadera Local de Champotón

I. Introducción y Objetivo

1.1. Objetivo del Manual

Establecer los procedimientos estandarizados para la inscripción, actualización, baja y gestión documental de los ganaderos (socios) de la AGL Champotón, garantizando la calidad, veracidad, oportunidad y transparencia de la información.

1.2. Alcance

Este manual aplica a todo el personal administrativo y directivo de la AGL Champotón que participe en la recepción, validación y registro de la documentación de los socios, así como en la interacción con el Padrón Ganadero Nacional (PGN) y SINIIGA.

II. Marco Normativo de Referencia

La AGL Champotón debe asegurarse de que su padrón interno cumpla con la normatividad vigente, incluyendo:

- Ley de Organizaciones Ganaderas y su Reglamento.
- Ley Ganadera del Estado de Campeche. (Especialmente los artículos referentes a la obligación de pertenecer a una AGL y el registro).
- Reglas de Operación del Padrón Ganadero Nacional (PGN) y SINIIGA.
- Reglamentos Internos y Estatutos de la AGL Champotón.

III. Procedimiento de Inscripción y Alta de Socios (Nuevo Ingreso)

El objetivo es asegurar que solo los ganaderos que cumplen con los requisitos legales y estatutarios sean incorporados al padrón.

3.1. Requisitos Indispensables para el Ganadero (Persona Física)

La documentación debe presentarse en original (para cotejo) y copia simple:

1. Solicitud de Ingreso: Formato interno de la AGL Champotón debidamente llenado y firmado.
2. Identificación Oficial: Copia de la credencial para votar (INE) vigente.
3. Comprobante de Domicilio Particular: Recibo de luz, agua o teléfono no mayor a tres meses.
4. Acreditación de la Actividad Ganadera (Predio):
 - Copia de la Clave de Unidad de Producción Pecuaria (UPP) vigente, emitida por SINIIGA.
 - Copia del documento legal que avale la tenencia de la tierra (título de propiedad, certificado parcelario, contrato de arrendamiento notariado, etc.).
5. Acreditación de Propiedad de Ganado:
 - Copia del Registro del Fierro Quemador (Marca de Herrar) autorizado por el H. Ayuntamiento de Champotón, o el documento que acredite la posesión de vientres según la Ley.
 - CURP.

3.2. Pasos de la Validación Administrativa (Estándares de Calidad)

Paso	Responsable	Criterio de Calidad	Tiempo Máximo Estimado
1. Recepción y Cotejo	Personal de escritorio	Verificar que la documentación esté completa y sea legible.	15 minutos

		Cotejar copias con originales.	
2. Validación de UPP y Fierro	Secretario del Consejo	Confirmar la vigencia de la UPP en el PGN/SINIIGA y del fierro quemador ante el Ayuntamiento.	2 días hábiles
3. Aprobación (Directiva)	Consejo Directivo	Aprobación formal del ingreso en sesión (según Estatutos). Generar Acta de Aprobación.	En la siguiente reunión ordinaria
4. Registro en el Padrón	Encargado del Padrón	Captura de datos en el sistema interno de la AGL. Asignación de Número de Socio.	1 día hábil tras la aprobación
5. Expedición de Credencial	Personal de escritorio	Entrega de credencial y documento de bienvenida al nuevo socio.	1 día hábil

Nota de Calidad: Si la UPP no está vigente o no existe, el socio no puede ser dado de alta hasta que cumpla con su obligación de registrarse en el PGN/SINIIGA, conforme a la Ley Ganadera de Campeche.

IV. Procedimiento de Actualización y Mantenimiento del Padrón

El mantenimiento constante asegura que la AGL pueda gestionar programas de apoyo con datos precisos.

4.1. Actualización Anual (Obligatoria)

Cada socio debe realizar una actualización obligatoria en el primer trimestre del año.

- Verificación de Inventario: El socio debe presentar una declaración de inventario ganadero actualizado o su Formato de Actualización al Padrón Ganadero Nacional (PGN) (si aplica).
- Documentación Vencida: El personal debe solicitar la actualización de cualquier documento que haya vencido (INE, comprobante de domicilio).

4.2. Cambios Específicos (Bajo Demanda)

Cambio Requerido	Documento de Soporte	Criterio de Calidad
Cambio de Domicilio Particular	Nuevo comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.	Actualizar en el sistema en 24 horas.
Cambio/Adición de Predio (UPP)	Nueva UPP o documento de tenencia de la tierra del nuevo predio.	Validar la vigencia del documento y actualizar en el sistema.
Cambio de Representante Legal (Persona Moral)	Acta de asamblea y/o Poder Notarial vigente.	Copia certificada para archivo de la AGL.

V. Control de Calidad y Transparencia

5.1. Conciliación PGN-AGL

El Encargado del Padrón debe realizar una conciliación trimestral de la base de datos interna de la AGL con los listados que proporciona la Unión Ganadera Regional (UGR) o SINIIGA.

5.2. Archivo y Custodia Documental

- Formato Único: Se debe archivar un Expediente Único por cada socio, clasificando la documentación por tipo (Legal, Identificación, Pecuario).

- Digitalización: Toda la documentación física debe ser digitalizada y respaldada en un servidor o nube segura.
- Acceso: Solo el presidente, secretario y Encargado del Padrón tienen acceso a los expedientes electrónicos y físicos.

5.3. Medición de la Calidad (Mejora Continua)

Se deberá aplicar la encuesta de satisfacción cada seis meses al 10% de los socios para evaluar la calidad del servicio en el trámite del padrón.

- Meta de Calidad: Obtener un promedio de 4.0 o superior en la escala de 5 puntos en las preguntas relacionadas con la rapidez y eficiencia de la atención.

Manual de calidad de procedimiento de movilización

Marco normativo y de Gestión

Marco normativo legal.

Este protocolo se fundamenta en las siguientes disposiciones:

- Ley de fomento pecuario para el estado de campeche.
- Disposiciones federales y estatales.
 - ✓ Acuerdo para la operación de la campaña nacional contra la tuberculosis bovina.
 - ✓ Acuerdo para la operación de la campaña nacional contra la brucelosis en los animales.
 - ✓ Circular No: SDA/DGS/DSIP/007/2023: Protocolo para la movilización de ganado bovino cuando el motivo sea sacrificio en rastros en el interior del estado portando un solo identificador.
 - ✓ Circular No: SDA/DGS/004/2023: Protocolo para la emisión de guías de tránsito y control estadístico con motivo de regreso a origen por rechazo.

Manuales de procedimientos y operaciones (sistema REEMO Y CSEG)

Requisitos generales para la movilización		
Concepto	Disposición Clave	Sanción por Incumplimiento
<i>Documento Base</i>	Guía de Tránsito y Control Estadístico (expedida por los CSEG).	Alteración de la documentación o ganado: Aplicación de la responsabilidad civil o penal (Art. 96).
<i>Identificación</i>	Todo ganado vacuno debe estar identificado con arete oficial. En becerros, se requiere aplicar el arete dentro de los primeros seis meses de vida (Art. 15 y 16).	
<i>Verificación</i>	Los inspectores que detecten alteraciones en la guía o en un pase de ganado, deben inmovilizar el ganado y dar parte a las autoridades (Art. 95).	
<i>Transporte</i>	Debe realizarse en vehículos adecuados que permitan la protección y cuidado de los animales (Art. 90).	

Procedimiento operativo REEMO (Registro electrónico de movilización).

El sistema REEMO se utiliza para gestionar las movilizaciones a través de los centros de servicios electrónicos ganaderos (CSEG).

Módulo/Proceso	Acción Clave en el Sistema
<i>Inicio de Sesión</i>	Ingresar Nombre de Usuario y Contraseña.
<i>Cambio de Contraseña</i>	Se solicita cada 2 meses por seguridad. La nueva contraseña debe ser mayor o igual a 8 caracteres.

<i>Registro Mov.</i>	Se ingresa la clave de Origen y Destino (UPP/PSG). Se pulsa "Obtener datos " .
<i>Motivo de Mov.</i>	Seleccionar el motivo (e.g., Venta, Repasto, Sacrificio, Engorda). Para algunos motivos (Engorda, Reproducción, Sacrificio) con destino fuera del Estado y productores con credencial, se requiere validación de origen con tres días hábiles de anticipación.
<i>Animales a Mov.</i>	Carga de identificadores (aretes) de forma Manual o por Archivo (Excel, CSV).
<i>Transporte</i>	Cargar datos del vehículo: Tipo de transporte (Terrestre, Marítimo, Ferroviario), No. de vehículos, Marca(s), Placas y Chofer.
<i>Consultas</i>	Permite consultar por Número REEMO, Rango de Fechas, Rastro, Origen Predio, UPP, PSG, etc.

Manual de calidad de Laboratorio de Patología Animal

I. Política de Calidad y Principios Fundamentales

- Fundamento de la Política: La política interna de calidad está fundada en las reglas de ética personal y profesional, con el afán principal de servir y colaborar en el desarrollo del sector pecuario.
- Premisas de Calidad: El buen servicio y la honrada manifestación del trabajo son las premisas básicas de la política de calidad.

- Objetivo General: Compromiso de realizar un trabajo responsable y de alta calidad que se refleje en la certeza de los resultados de los diagnósticos realizados.
- Certeza Oficial: Los resultados obtenidos en las pruebas deben ser con carácter oficial, y el personal se compromete a llevar a cabo los trabajos con ética profesional.

II. Control de Personal, Capacitación y Supervisión

- Base de la Calidad: La base de la política de calidad recae en el personal, el cual debe contar con adecuada preparación y ser intachable en su conducta ética.
- Capacitación y Evaluación: El personal está sujeto a programas de capacitación y actualización y debe evaluarse constantemente para mantener un nivel adecuado. La capacitación debe ser en tópicos como seguridad y manejo de las técnicas oficiales.
- Supervisión: Se garantiza una supervisión adecuada con personal capacitado en los procedimientos operativos y técnicos. Existe una supervisión constante de las pruebas por parte del responsable del laboratorio para avalar la confiabilidad de los resultados.

III. Control de la Muestra (Pre-analítico)

- Manejo Correcto: Es vital empezar con un correcto manejo de las muestras para obtener un resultado confiable y evitar la propagación de enfermedad.
- Condiciones de Recepción: Las muestras deben recibirse:
 - En recipientes bien cerrados.
 - Transportadas en refrigeración.
 - No hemolizadas.
 - Con volumen suficiente.
 - Plenamente identificadas (identificación y fecha de toma).

- Control de Temperatura: El almacenamiento debe ser en refrigeración a una temperatura mínima de 4 - 8 °C en recipientes individuales sellados. Antes de la prueba, los sueros deben alcanzar la temperatura ambiente (22-25 °C) durante 30 a 60 minutos para no perder sensibilidad.

IV. Control de Pruebas y Resultados (Analítico y Post-analítico)

- Técnicas de Referencia: El laboratorio realiza pruebas diagnósticas (Tarjeta con Rosa de Bengala y Rivanol) de acuerdo con la norma requerida por SAGARPA (NOM-056-ZOO-1995).
- Reproducibilidad: Se busca un índice de reproducibilidad y repetibilidad mayor al 95% si se sigue estrictamente el método descrito.
- Limpieza y Bioseguridad: La limpieza, desinfección y esterilización del área de trabajo son obligatorias para evitar la contaminación de las muestras.
- Tiempos de Reporte: La entrega de resultados al usuario debe ser en un plazo de 48 horas posteriores a la recepción de la muestra. Se envía reporte mensual a la SADER y al SIVE.
- Archivo y Conservación: Los resultados deben ser archivados en la bodega asignada por un periodo de cinco años. Las muestras positivas a Rivanol se conservan por 90 días para posible confirmación por otro laboratorio.

Responsabilidad de la dirección

Compromiso de la dirección

La alta dirección: MVZ. SALVADOR LIRA PUENTE

Enfoque al cliente.

Actores y documentación

- Productor o comercializador: Debe de presentarse de manera personal con su credencial pecuaria vigente emitida por la SDA. En caso de no asistir, deberá presentar poder notario y/o carta poder certificada.
- Suscriptor de la guía: la guía de tránsito debe ser suscrita por el propietario del ganado o su representante legitimo debidamente acreditado, previa inspección minuciosa (Art,76)
- Atención a no agremiados: Los productores no agremiados o acopiadores podrán tramitar su guía en cualquier ventanilla más cercana a su UPP o PSG del mismo municipio.

Tiempo de respuestas y contacto

- Duración del trámite (General): 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción de los documentos.
- Horario de recepción: 8:00 am a 14:00 pm
- Contacto para aclaraciones:
 - ✓ Teléfono: 981-811-9700 Ext. 42358, 42407 y/o 42337
 - ✓ Correo electrónico: sdasanidadpecuaria@campeche.gob.mx

Procedimiento para sacrificio en rastro (movilización a rastro)

- Entrega de guía: En caso de movilización con destino al sacrificio, la guía de tránsito y control estadístico se entregará al administrador del rastro, quien debe resguardarla (Art. 82)
- Movilización fuera del estado a rastro (Art. 58):
 - ✓ El responsable del CSEG debe enviar un correo electrónico a la SDA notificando la movilización con destino a rastro fuera del estado.
 - ✓ El CSEG debe esperar la respuesta de la SDA mediante un aviso de movilización de ganado bovino a rastro, el cual se imprime para el productor

Políticas de calidad

Asegura que todos los procesos esenciales, particularmente la Certificación de movilización y trazabilidad del ganado, la Coadyuvancia sanitaria y la Afiliación y mantenimiento del padrón de productores, se ejecutan de manera legal, transparente y eficiente, cumpliendo rigurosamente con las normativas federales (SADER), estatales y los estatutos internos.

PLANIFICACIÓN (Responsabilidad, autoridad y comunicación)

"La Asociación Ganadera Local General de Champotón se compromete a fortalecer la rentabilidad y sostenibilidad de la ganadería local, brindando servicios eficientes de movilización, trazabilidad y sanidad animal, cumpliendo con los requisitos legales y normativos (SADER/SINIIGA) y mejorando continuamente nuestro Sistema de Gestión de Calidad para la satisfacción de nuestros socios."

Responsabilidad y Autoridad: El presidente de la Asociación es la máxima autoridad, delegando la operatividad a la Administradora General y personal encargado de áreas clave (Trazabilidad, CINEGA, Laboratorio).

CRONOGRAMA

Capacitar al personal para que conozca, comprenda y aplique correctamente el Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015) y los procesos esenciales de la Asociación Ganadera Local General de Champotón.

Duración total: 4 semanas y 20 días hábiles.

SEMANA	DIA	ACTIVIDADES
Semana 1	1	Conceptos del SGC, importancia, alcance, procesos clave.

	2	Revisión de misión, visión, valores, políticas de calidad.
	3	Requisitos SADER/SINIIGA, normas para movilización y trazabilidad.
	4	Operación del CSEG, obligaciones del personal, documentación obligatoria.
	5	Cuestionario corto y retroalimentación.
Semana 2	6	Requisitos, pasos de afiliación, armado de expedientes.
	7	Criterios de actualización, indicadores, manejo de inconsistencias.
	8	Captura de solicitudes, validaciones, carga de aretes, motivos de movilización.
	9	Procedimiento, restricciones, documentos requeridos y sanciones.
Semana 3	10	Simulación de trámites en ventanilla.
	11	Protocolos de vacunación, registros, colaboración con SADER.
	12	Servicio al cliente, manejo de quejas, comunicación efectiva.
	13	Control de documentos, registros, evidencia, formatos actualizados.
	14	Preparación, hallazgos, acciones correctivas y preventivas.
Semana 4	15	Práctica supervisada.
	16	Inicio de sesión, consultas, seguridad, control de acceso.
	17	Organización de expedientes, respaldo, digitalización.

	18	Tiempos de respuesta, porcentaje de padrón vigente, satisfacción.
	19	Casos reales, resolución de inconsistencias, simulación de auditoría.
	20	Examen teórico, práctica final y entrega de constancia.

Gestión de Recursos

El objetivo de este punto es determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC.

Provisión de Recursos

La alta dirección (MVZ. Salvador Lira Puente) se compromete a asegurar la disponibilidad de los recursos financieros, humanos, de infraestructura y ambiente de trabajo necesarios para la operación y el cumplimiento de la política de calidad. La provisión de recursos se centrará en las áreas críticas del SGC: Afiliación, Movilización y Coadyuvancia Sanitaria.

Recursos Humanos

- **Competencia:** La base de la calidad recae en el personal, el cual debe contar con la preparación adecuada y ser intachable en su conducta ética.
- **Capacitación:** El personal está sujeto a programas de capacitación y actualización en tópicos como seguridad, manejo de técnicas oficiales, y procedimientos operativos y técnicos.
- **Planificación:** Se ha definido un cronograma de 4 semanas (20 días hábiles) para capacitar al personal en el SGC, la norma ISO 9001:2015, y los procesos esenciales como movilización, trazabilidad, y requisitos SADER/SINIIGA.

Infraestructura

Se debe mantener la infraestructura necesaria para la operación de los procesos:

- **Instalaciones:** El mantenimiento y vigilancia de las instalaciones (Carretera a Escárcega, Kilómetro 4, Champotón) es fundamental, aunque excluido del alcance primario del SGC. No obstante, las instalaciones deben ser adecuadas para la atención¹¹.
- **Tecnología:** Se requiere una infraestructura tecnológica funcional para la gestión del padrón y el uso del sistema REEMO (Registro electrónico de movilización). Debe abordarse la preocupación por fallas de infraestructura, problemas de conectividad a internet, y equipos de cómputo lentos o dañados.
- **Laboratorio:** El laboratorio de patología animal debe contar con la infraestructura (equipos y refrigeración) para realizar pruebas con certeza oficial.

Ambiente de Trabajo

Se debe mantener un ambiente de trabajo que promueva la calidad y la bioseguridad.

- **Bioseguridad:** La limpieza, desinfección y esterilización del área de trabajo son obligatorias en el laboratorio para evitar la contaminación de las muestras.
- **Clima Organizacional:** Se debe atender la "Poca colaboración entre áreas" y la "Baja Motivación o Carga de Trabajo"

Realización del Servicio

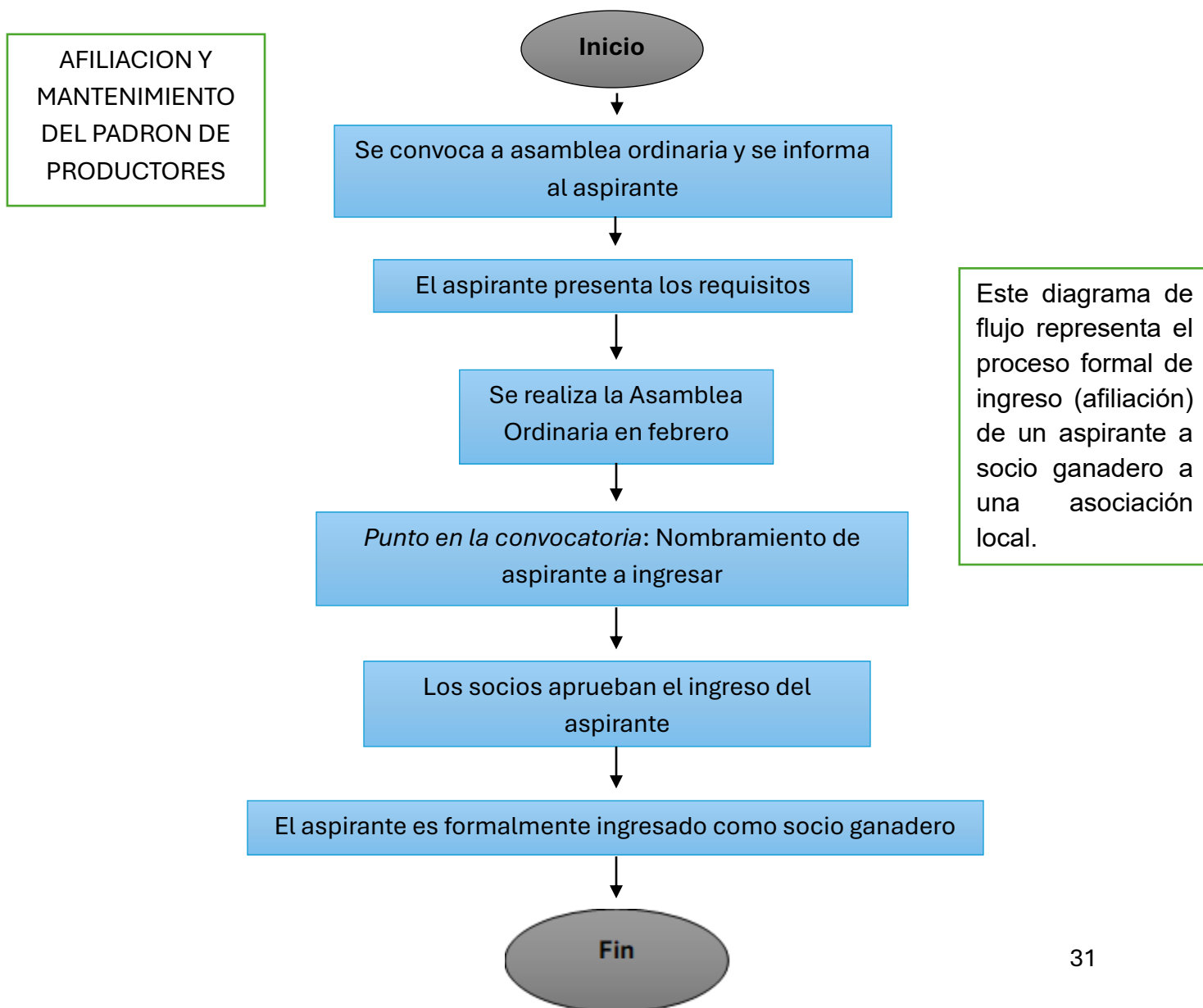
Esta sección se enfoca en la planificación y control de los procesos clave que brindan los servicios de la AGL-Champotón.

Planificación

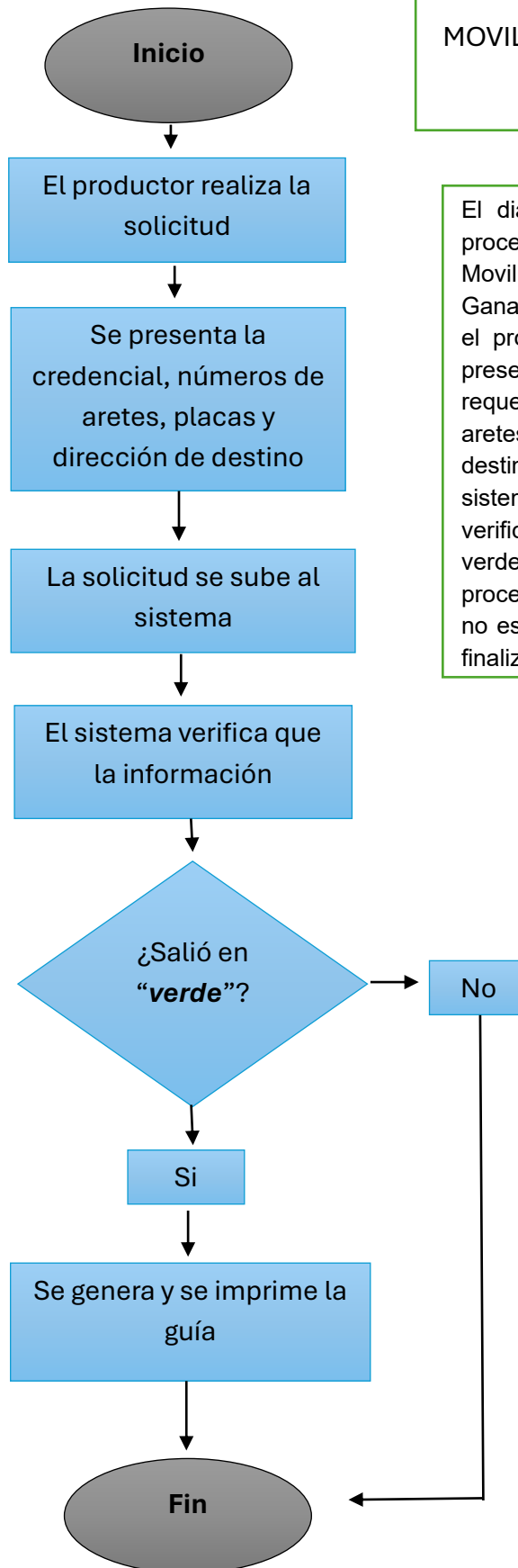
- Alcance: La planificación se centra en los procesos fundamentales: Afiliación y mantenimiento del padrón de productores, Certificación de movilización y trazabilidad del ganado, y Coadyuvancia sanitaria.
- Objetivo: Establecer la estructura, responsabilidades y procedimientos para garantizar la eficiencia, legalidad y calidad de la gestión.

Procesos

Los procedimientos estandarizados están documentados en manuales de calidad y se resumen a continuación:

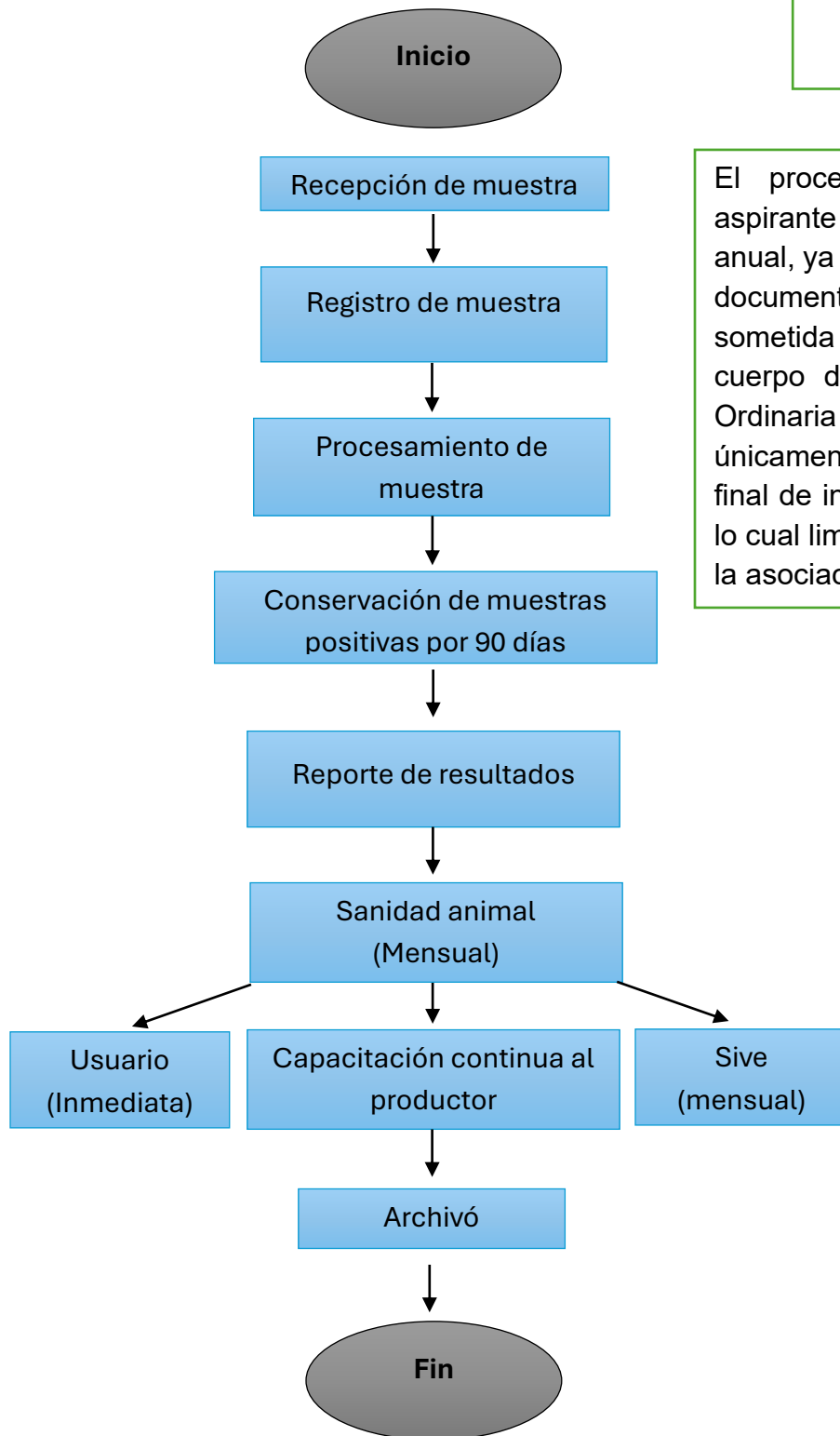


CERTIFICACIÓN DE
MOVILIZACIÓN Y TRAZABILIDAD
DEL GANADO



El diagrama de flujo describe el proceso de Certificación de Movilización y Trazabilidad del Ganado. El proceso inicia cuando el productor realiza la solicitud y presenta la documentación requerida (credencial, números de aretes, placas y dirección de destino). La información se carga al sistema, que la verifica. Si la verificación es exitosa ("salió en verde"), la guía se imprime y el proceso termina. Si la información no es verificada ("No"), el proceso finaliza sin generar la guía.

COADYUVAANCIA
SANITARIA



El proceso de afiliación para un aspirante a socio ganadero es rígido y anual, ya que el interesado presenta su documentación y la solicitud es sometida a votación y aprobación por el cuerpo de socios en una Asamblea Ordinaria que se lleva a cabo únicamente en febrero. La decisión final de ingreso recae en la Asamblea, lo cual limita la oportunidad de unirse a la asociación a un solo evento por año.

- **Inscripción y Alta de Socios:** Se sigue un proceso de 5 pasos con tiempos y responsables definidos para la Recepción y Cotejo, Validación (UPP y Fierro), Aprobación de la Directiva, Registro, y Expedición de Credencial.
- **Movilización (REEMO):** Se utiliza el sistema REEMO, que incluye módulos para Registro de Movilización (origen/destino), Motivo de Movilización, Carga de Identificadores (aretes), y datos de Transporte.
- **Procesos de Laboratorio:** Incluyen Recepción, Registro, Procesamiento de Muestra, Conservación de muestras positivas, y Reporte de resultados.

Diseño y Desarrollo

- *Nota: Dado que la AGL-Champotón es una asociación que brinda servicios estandarizados y regulados (no diseña productos o servicios completamente nuevos), esta cláusula podría declararse como **No Aplicable** en el Manual, con una breve justificación.*

Compras

No se detalla en el documento, pero la asociación se enfoca en el comercio al por mayor de medicamentos veterinarios y alimentos para animales. Este proceso está excluido del alcance primario del SGC.

Producción y Prestación del Servicio

Los servicios esenciales son:

- **Control de Producción/Servicio:** Los servicios se controlan mediante:
 - **Manuales de Procedimiento:** Ej. Manual de Calidad para la Administración del Padrón de Ganaderos.
 - **Criterios de Calidad:** Ej. Actualizar cambio de domicilio en el sistema en 24 horas y que el trámite de movilización dure 3 días hábiles
 - **Supervisión:** El responsable del laboratorio avala la confiabilidad de los resultados.

- **Validación de los Procesos:**
 - **Padrón:** Se requiere que la UPP esté vigente o el socio no puede ser dado de alta.
 - **Laboratorio:** Se buscan índices de reproducibilidad y repetibilidad mayor al 95% siguiendo estrictamente el método.

- **Identificación y Trazabilidad:**
 - **Padrón:** Se requiere la Clave UPP (SINIIGA) y la copia del Registro del Fierro Quemador para la afiliación.
 - **Movilización:** Todo ganado vacuno debe estar identificado con arete oficial (trazabilidad).

- **Propiedad del Cliente (Socio):**
 - La AGL maneja información confidencial de sus socios (expediente único, documentación legal).
 - Solo el presidente, secretario y Encargado del Padrón tienen acceso a los expedientes electrónicos y físicos.

- **Preservación del Servicio:**
 - **Documentación:** Toda la documentación física debe ser digitalizada y respaldada en un servidor o nube segura para evitar el "Riesgo de pérdida de información" y la "Ausencia de Respaldo Digital".

- **Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición:**
 - Se requiere controlar los equipos para medir los resultados.
 - **Medición en Laboratorio:** Control de la muestra (temperatura, volumen, identificación) para obtener un resultado confiable.

- **Medición en Padrón:** El tiempo de respuesta de un trámite y el porcentaje de padrón vigente ³⁸ son indicadores clave que deben medirse.

Medición, Análisis y Mejora

La medición es crucial para la mejora continua.

- **Medición (KPIs):** Se deben implementar los siguientes indicadores clave (KPIs).
 - **Satisfacción del Socio:** Se aplicará una encuesta de satisfacción (escala Likert) cada seis meses al 10% de los socios. La meta es obtener un promedio de **4.0 o superior** en la escala de 5 puntos en preguntas de rapidez y eficiencia.
 - **Vigencia del Padrón:** Se debe medir el porcentaje de padrón vigente.
 - **Tiempo de Respuesta:** Se debe medir el tiempo promedio de respuesta de un trámite.

Control de servicio No Conforme

- **Padrón:** Si la UPP no está vigente, el socio no puede ser dado de alta (servicio no conforme) hasta que cumpla con su obligación de registrarse⁴⁵.
- **Movilización:** Si los inspectores detectan alteraciones en la guía o en el pase de ganado, deben **inmovilizar el ganado** (producto no conforme) y dar parte a las autoridades (sanción).
- **Laboratorio:** Asegurar que los resultados o servicios de laboratorio que no cumplen con los requisitos especificados (ej. requisitos del método oficial, confiabilidad del resultado, manejo de la muestra) sean identificados, controlados y tratados de manera adecuada para prevenir su uso no intencionado o la entrega al socio.

ANÁLISIS DE DATOS

Análisis del Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa)

Esta herramienta se aplicó para analizar el problema central de "Deficiente Afiliación y Mantenimiento del Padrón de Productores Ganaderos". Las causas identificadas se agrupan en las 6 M's:

A. Causas Relacionadas con la Mano de Obra (Personal)

Competencia y Capacitación (Crítico): Existe personal insuficiente y/o no capacitado. Además, se señala el desconocimiento de los requisitos del SGC y la normativa ganadera y que el Personal no adopta los nuevos procedimientos.

Clima y Colaboración: Hay Poca colaboración entre áreas y se identificó Baja Motivación o Carga de Trabajo.

Conclusión de Mano de Obra: La implementación del SGC será ineficaz si no se prioriza la capacitación y la adopción de los nuevos métodos, lo cual afecta directamente la calidad de la atención.

B. Causas Relacionadas con el Método (Procesos)

Claridad de Procedimientos (Crítico): Los Criterios de baja/suspensión son poco claros, el proceso de afiliación es confuso.

Transparencia y Medición: Se señala la Falta de herramientas para el análisis de la información del padrón y, crucialmente, que No se mide el porcentaje de padrón vigente.

Conclusión de Método: Se requiere documentar y estandarizar formalmente el proceso de Padrón, estableciendo Indicadores Clave de Desempeño (KPIs).

C. Causas Relacionadas con Materiales y Maquinaria (Infraestructura y Documentación)

Documentación: Se usan Formatos Obsoletos o Incompletos.

Tecnología y Datos (Riesgo Alto): Existe un alto Riesgo de pérdida de información. La operación se ve obstaculizada por equipos de cómputo lentos o dañados.

Conclusión de Infraestructura: La digitalización y el respaldo de la información son acciones correctivas inmediatas indispensables para asegurar la continuidad del servicio y mitigar riesgos.

2. Análisis del Cuestionario de Escala Likert (Satisfacción del Socio)

Los resultados tabulados de la sección "Calidad de atención al cliente" (sobre una muestra de 32 socios, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo) revelan una discrepancia clara entre la percepción del trato y la percepción de la eficiencia:

Aspecto a Evaluar	Ponderación Promedio (n=32)	Diagnóstico
El personal ofrece un trato respetuoso.	3.65	Fuerza: Nivel de cortesía es adecuado.
La atención es rápida y eficiente.	2.25	CRÍTICO: Principal causa de insatisfacción.
El personal brinda soluciones claras a las dudas.	2.62	Bajo: El personal no logra resolver dudas de manera satisfactoria.
Las instalaciones son adecuadas para la atención.	2.84	Regular: Necesidad de mejoras en el entorno físico.
Estoy satisfecho con el servicio recibido.	2.50	Bajo: La satisfacción general es pobre.

Conclusiones de la Satisfacción del Socio:

Foco Crítico: Eficiencia. La lentitud y la ineficiencia (Ponderación 2.25) son la principal falla percibida. Este resultado se alinea directamente con las causas del Ishikawa sobre procesos confusos, personal sin capacitación y equipos de cómputo lentos.

Necesidad de Conocimiento: La baja puntuación en la capacidad de brindar soluciones claras (2.62) confirma el hallazgo del Ishikawa respecto al Desconocimiento de los requisitos del SGC y la normativa ganadera por parte del personal.

MEJORA

La combinación del Diagrama de Ishikawa y el Cuestionario de Satisfacción proporciona un panorama claro de los puntos críticos para la Asociación Ganadera Local de Champotón.

El problema central es la "Deficiente Afiliación y Mantenimiento del Padrón de Productores Ganaderos", cuya principal manifestación es la baja eficiencia (2.25) y la pobre satisfacción general (2.50).

Ideas de Mejora para la Administración del Padrón Ganadero

Enfoque: Mano de Obra (Personal) - (Causa Crítica: Competencia y Capacitación)

Esta área es clave, ya que el personal es el motor de la eficiencia.

Capacitación Obligatoria e Integral (Inmediato):

- Diseñar e implementar un programa de capacitación obligatorio sobre el Manual de Calidad del Padrón (procedimientos de alta, baja y actualización), la normativa ganadera vigente (estatal y federal), y los requisitos específicos de SINIIGA/PGN.

- Incluir entrenamiento en habilidades blandas, enfocándose en la gestión del tiempo y la resolución de problemas, para mejorar la puntuación de 2.62 ("soluciones claras").

Adopción de Nuevos Procedimientos:

- Implementar una fase de "Certificación Interna del Padrón": el personal debe aprobar un examen práctico sobre los nuevos procedimientos antes de operar el padrón, asegurando la adopción de los nuevos métodos.

Motivación y Colaboración:

- Establecer metas de eficiencia claras, ligadas a la medición del Padrón Vigente. Ofrecer un incentivo (no necesariamente monetario) al área que logre la mayor disminución en el tiempo de atención (abordando el 2.25 crítico).
- Realizar reuniones inter-áreas (Directiva, Padrón, Ventanilla) para fomentar la colaboración y asegurar que todos manejen la misma información sobre requisitos.

Enfoque: Método (Procesos) - (Causa Crítica: Claridad y Estandarización)

La estandarización es la solución directa a la ineficiencia percibida (2.25) y la confusión de procedimientos.

Documentación Formal del Proceso (Manual de Procedimientos):

Formalizar todos los procesos del padrón en un documento único (el manual de calidad que se generó previamente), haciendo énfasis en la clarificación de los criterios de baja/suspensión y el flujo de afiliación.

Crear un Diagrama de Flujo del Proceso de Afiliación (de principio a fin) y colocarlo en un lugar visible para el personal y los socios.

Implementación de Indicadores Clave (KPIs):

Establecer el KPI Crítico de la gestión: Porcentaje de Padrón Vigente. La meta debe ser alcanzar un 90% en un año.

Medir y publicar semanalmente el Tiempo Promedio de Atención (TPA) para trámites de afiliación y actualización. La meta debe ser reducir el TPA en un 50% en seis meses.

Auditoría Interna del Padrón:

Realizar una auditoría inmediata para depurar el padrón, eliminando socios que cumplen con los nuevos criterios claros de baja/suspensión, lo cual mejora la calidad de la información.

Enfoque: Materiales y Maquinaria (Infraestructura y Documentación) - (Causa Crítica: Tecnología y Pérdida de Datos)

Las fallas de infraestructura obstaculizan directamente la rapidez y eficiencia (2.25).

Actualización y Mantenimiento de Equipos:

Realizar una inversión prioritaria en la reparación o reemplazo de los equipos de cómputo lentos o dañados. La eficiencia administrativa está directamente ligada a la velocidad del hardware y software.

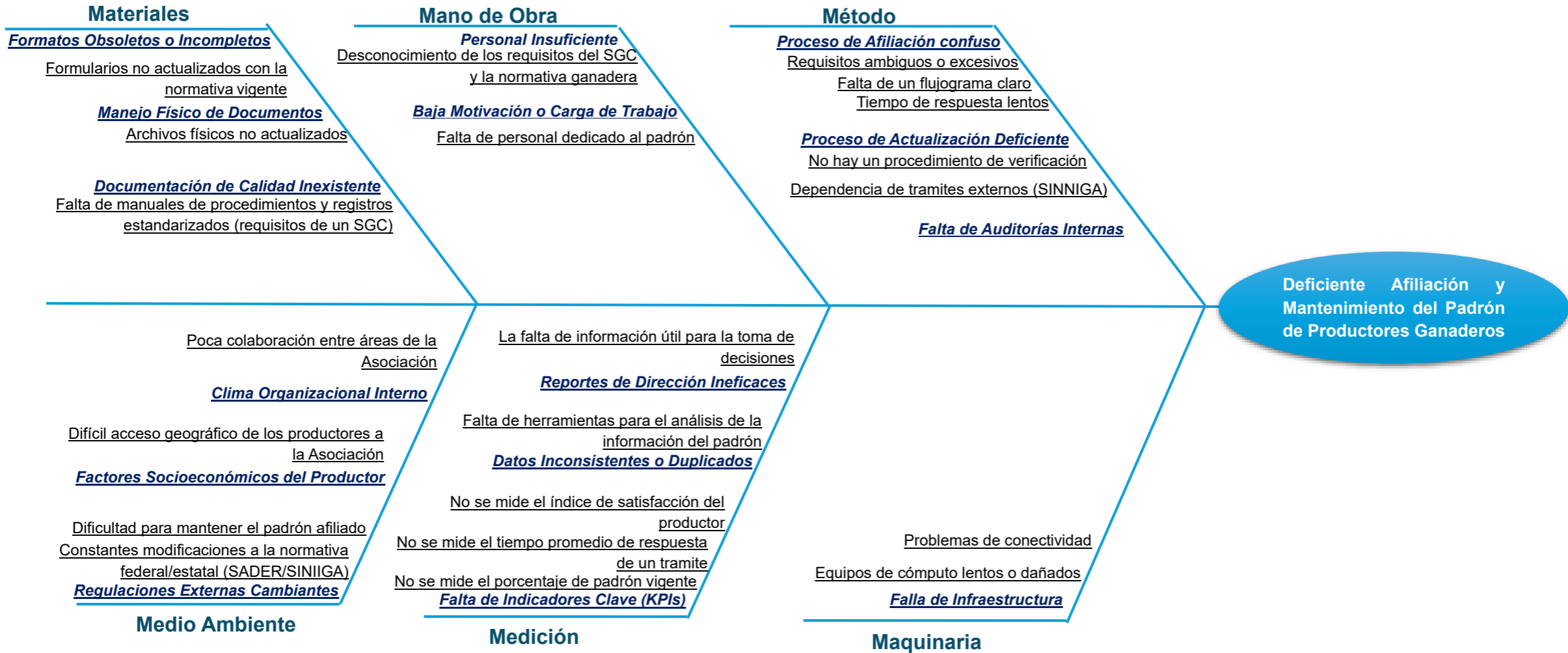
Mejora de Instalaciones (Entorno Físico):

Realizar mejoras mínimas en el área de atención al público (señalización, sillas, orden), ya que el promedio de 2.84 en instalaciones indica una necesidad de mejora en el entorno físico.

Resumen del Plan de Acción y Conexión

Causa Crítica (Ishikawa)	Resultado Crítico (Likert)	Idea de Mejora Propuesta	Impacto Esperado
Personal no capacitado, Desconocimiento	Ponderación 2.62 (Soluciones claras)	Capacitación Obligatoria e Integral sobre Padrón y Normativa.	Aumentar la capacidad del personal para resolver dudas y mejorar la claridad.
Proceso confuso, No se mide el padrón	Ponderación 2.25 (Rápida y eficiente)	Formalización del Manual de Procedimientos e Implementación del KPI de TPA.	Reducir la lentitud y el tiempo de espera, mejorando la eficiencia.
Equipos lentos, Riesgo de pérdida de datos	Ponderación 2.25 (Rápida y eficiente)	Inversión y Reemplazo de Equipo de Cómputo y Respaldo Automático de Datos.	Eliminar el cuello de botella tecnológico que causa retrasos.

Herramientas de calidad (Diagrama de Ishikawa)



Cuestionario de escala Likert.

Asociación Ganadera Local de Champotón

i. Afiliación y mantenimiento del padrón de productores

La Asociación mantiene actualizado el padrón de productores afiliados.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo

El proceso de afiliación es claro y accesible para los ganaderos.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

Los requisitos de registro en el padrón están bien explicados por la Asociación.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

Considero que pertenecer al padrón de productores ofrece beneficios reales.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

Los trámites de afiliación se realizan de manera rápida y eficiente.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

ii. Certificación de movilización y trazabilidad del ganado

La Asociación Ganadera de Champotón brinda información clara sobre la movilización del ganado.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

El proceso de certificación de movilización es eficiente y ordenado.

- a) Totalmente en desacuerdo.

- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

Los documentos emitidos por la Asociación cumplen con las normas de trazabilidad.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

Considero que el sistema de trazabilidad implementado mejora el control del ganado.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

El tiempo de entrega de los certificados de movilización es adecuado.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.

e) Totalmente de acuerdo.

iii. Coadyuvancia sanitaria (programas de sanidad)

La Asociación participa activamente en las campañas sanitarias ganaderas.

a) Totalmente en desacuerdo.

b) En desacuerdo.

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d) De acuerdo.

e) Totalmente de acuerdo.

La comunicación sobre fechas y procedimientos de campañas sanitarias es clara.

a) Totalmente en desacuerdo.

b) En desacuerdo.

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d) De acuerdo.

e) Totalmente de acuerdo.

Los programas sanitarios aplicados han mejorado la salud del hato ganadero.

a) Totalmente en desacuerdo.

b) En desacuerdo.

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d) De acuerdo.

e) Totalmente de acuerdo.

La Asociación ofrece apoyo técnico en temas sanitarios cuando se solicita.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

Las campañas de vacunación y desparasitación se realizan de manera organizada.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

iv. Calidad de atención al cliente

El personal ofrece un trato respetuoso.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

La atención es rápida y eficiente.

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d) De acuerdo.

e) Totalmente de acuerdo.

El personal brinda soluciones claras a las dudas.

a) Totalmente en desacuerdo.

b) En desacuerdo.

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d) De acuerdo.

e) Totalmente de acuerdo.

Las instalaciones son adecuadas para la atención.

a) Totalmente en desacuerdo.

b) En desacuerdo.

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d) De acuerdo.

e) Totalmente de acuerdo.

Estoy satisfecho con el servicio recibido.

a) Totalmente en desacuerdo.

b) En desacuerdo.

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d) De acuerdo.

e) Totalmente de acuerdo.

Tabulación de respuestas

Aspecto a Evaluar	a	b	c	d	e	TOTAL
El personal ofrece un trato respetuoso.	2	4	5	14	7	32
La atención es rápida y eficiente.	10	8	6	5	3	32
El personal brinda soluciones claras a las dudas.	5	7	10	8	2	32
Las instalaciones son adecuadas para la atención.	4	8	9	7	4	32
Estoy satisfecho con el servicio recibido.	6	9	8	6	3	32

ANEXO



