



RESOLUCIÓN N° ...490...

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA EL "TRATAMIENTO DE QUEJAS" DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE)".

-1-

Asunción, 21 de Julio del 2023.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

VISTO:

El Memorandum DSGC N° 37/23 de fecha 03 de julio del 2023, del Departamento del Sistema de Gestión de Calidad; la Resolución SENAVE N° 230/23 de fecha 19 de abril del 2023; el Dictamen N° 561/23, de la Dirección de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, a través del Memorandum DSGC N° 37/23 de fecha 03 de julio del 2023, el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad eleva el Procedimiento para el "Tratamiento de Quejas"; PRO-DSGC-007, en su Versión 02, a fin de proceder a su actualización.

Que, el procedimiento tiene como objetivo, establecer la metodología para recibir, registrar, analizar, solucionar y dar seguimiento a las quejas manifestadas por las partes interesadas, en referencia a los servicios prestados por el SENAVE.

Que, mediante la Resolución SENAVE N° 758/21 "Por la cual se aprueban los Procedimientos para el "Tratamiento de Quejas" y "Tratamiento de Apelaciones", en el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)", de fecha 23 de diciembre del 2021, se aprueba el Procedimiento para el "Tratamiento de Quejas", PRO-DSGC-007, en su Versión 01, junto con sus respectivos formularios a ser utilizados para la aplicación del mismo en el SENAVE.

Que, el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad, en su presentación, realiza la siguiente aclaración: "...los formularios FOR-DSGC-009 Registro de hallazgo y seguimiento de las acciones, FOR-DSGC-015 Quejas y/o apelaciones y FOR-DSGC-016 Informe de quejas y/o apelación no sufren medicaciones por lo que mantienen su versión, por lo tanto, no se anexan al expediente".

Que, por Resolución SENAVE N° 230/23 "Por la cual se actualiza el Procedimiento para el "Control de Documentos", para la elaboración, verificación, aprobación y autorización de documentos relacionados al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), y se abroga la Resolución SENAVE N° 042/23 de fecha 30 de enero del 2023", de fecha 19 de abril del 2023, se actualiza el Procedimiento "Control de Documentos", en la que se establecen las nuevas directrices para la elaboración, verificación, aprobación y autorización de documentos relacionados al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad del SENAVE.



SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS

Luis A. de Herrera 195 esq. Yegros, Edif. Inter Express Asunción - Paraguay





RESOLUCIÓN N° 490

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA EL "TRATAMIENTO DE QUEJAS" DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE)".

-2-

Que, consta en el Expediente MEI N° 133/43/2023, todos los reportes relacionados a la socialización interna del Procedimiento para el "Tratamiento de Quejas", PRO-DSGC-007, Versión 02.

Que, la Ley N° 2459/04 "Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)", dispone:

Artículo 9°- "Serán funciones del SENAVE, además de las establecidas en las Leyes 123/91 y 385/94 y otras referentes a la sanidad y calidad vegetal y de semillas, las siguientes: ... c) establecer las reglamentaciones técnicas para la ejecución de cualquier actividad de su competencia en todo el territorio nacional, de acuerdo a las legislaciones pertinentes, siendo las mismas de acatamiento obligatorio por parte de toda persona física, jurídica u organismos públicos y privados, sin excepción".

Artículo 13.- "Son atribuciones y funciones del Presidente:...j) dictar el reglamento interno, manual operativo;... p) realizar los demás actos para el mejor cumplimiento de sus fines".

Que, por Providencia N° 697/23, la Dirección General de Asuntos Jurídicos remite el Dictamen N° 561/23, de la Dirección de Asesoría Jurídica, donde dictamina que no existe impedimento de índole legal para que la Máxima Autoridad Institucional, apruebe mediante resolución, la actualización del procedimiento PRO-DSGC-007, Versión 02, elaborado por el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad.

POR TANTO:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

En virtud de las facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 2459/04 "Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)".

LA ENCARGADA DE DESPACHO DE LA PRESIDENCIA DEL SENAVE RESUELVE:

Artículo 1°.- ACTUALIZAR el Procedimiento para el "Tratamiento de Quejas", PRO-DSGC-007, Versión 02, del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), conforme al Anexo que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- ESTABLECER que la Secretaría de Planificación, a través de sus áreas competentes, será responsable del cumplimiento y la implementación de la presente resolución.





RESOLUCIÓN N° ...490.....-

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA EL
“TRATAMIENTO DE QUEJAS” DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y
SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE)”.

-3-

Artículo 3°.- DEROGAR el Artículo 1° de la Resolución SENAVE N° 758/21 de fecha 23 de diciembre del 2021, a excepción de los formularios FOR-DSGC-009 “Registro de hallazgo y seguimiento de las acciones”, FOR-DSGC-015 “Quejas y/o apelaciones” y FOR-DSGC-016 “Informe de quejas y/o apelación”, que seguirán siendo utilizados en la presente resolución.

Artículo 4°.- RATIFICAR la Resolución SENAVE N° 758/21 de fecha 23 de diciembre del 2021, en todos sus demás términos.

Artículo 5°.- DISPONER que la presente resolución, rige a partir de su promulgación.

Artículo 6°.- COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar.



Encargada de Despacho, Res. SENAVE N° 486/2023
Presidencia - SENAVE

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL





RESOLUCIÓN N° 490

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA EL "TRATAMIENTO DE QUEJAS" DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE)".

-4-

ANEXO

PROCEDIMIENTO PARA EL "TRATAMIENTO DE QUEJAS", PRO-DSGC-007, VERSIÓN 02.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

