RESOLUCIÓN N° 758.-

"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)".

Asunción, 23 de noviembre de 2021.

VISTO:

El Memorándum DSGC N° 001/2021 de fecha 05 de enero de 2021, presentada por el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Planificación; la Ley N° 2459/04 *"Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)"*; el Dictamen N° 1097/2021, de la Dirección de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, por Memorándum DSGC N° 001/2021 de fecha 05 de enero de 2021, el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad eleva a consideración su proyecto de Procedimiento para el Tratamiento de Quejas y/o Apelaciones en el SENAVE, para el análisis pertinente por parte de la Dirección General de Asuntos Jurídicos y su posterior aprobación mediante Resolución.

Que, por Resolución SENAVE N° 287/2020 *"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS PARA LA ELABORACIÓN, VERIFICACIÓN, APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTOS RELACIONADOS AL ÁMBITO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) Y SE APRUEBAN LOS FORMULARIOS Y REGISTROS PARA EVIDENCIAR LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)"* de fecha 13 de mayo de 2020, se actualiza el procedimiento para Control de Documentos para la Elaboración, verificación, aprobación y autorización de documentos relacionados al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y se establece un plazo de diez (10) días corridos para la socialización a través de los medios correspondientes, los documentos elaborados y verificados, antes de su aprobación.

Que, en el Expediente MEI N° 02/43/2021, consta todas las documentaciones correspondientes, en cuanto a la socialización y análisis pertinente, de varias dependencias del SENAVE, referente al procedimiento elaborado por el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Planificación, elevándose los puntos a tener en cuenta para su aprobación.

Que, es necesario establecer la metodología para recibir, registrar, analizar, solucionar y dar seguimiento a las apelaciones y/o quejas manifestadas por usuarios u

RESOLUCIÓN N° 758.-

"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)".

otras personas interesadas en hacerlo, en referencia al resultado de la inspección realizada por el Organismo de Inspección, como de los servicios prestados por el SENAVE.

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

Artículo 9°.- *"Serán funciones del SENAVE, además de las establecidas en las Leyes N°s 123/91 y 385/94 y otras referentes a la sanidad y calidad vegetal y de semillas, las siguiente: ... 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, jurídico u organismos públicos o privados, sin excepción; ... p) realizar los demás actos necesarios para el cumplimento de sus fines".*

Que, por Memorándum DSGC N° 025/2021 de fecha 06 de octubre de 2021, el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad remite los Procedimientos de Apelación y Quejas, en su versión final, con las modificaciones finales, consensuadas con las distintas dependencias del SENAVE, a fin de proseguir con los trámites de rigor, para su respetiva aprobación mediante Resolución.

Que, por Providencia N° 1353/21, la Dirección General de Asuntos Jurídicos remite el Dictamen N° 1097/21, de la Dirección de Asesoría Jurídica, donde recomienda a la Máxima Autoridad Institucional, dictar Resolución aprobando los Procedimientos para el Tratamiento de Quejas y Apelaciones del SENAVE, conforme al proyecto final remitida por Departamento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Planificación.

POR TANTO:

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)".*

EL PRESIDENTE DEL SENAVE
RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el Procedimiento para el *"Tratamiento de Quejas"* en el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), conforme al Anexo I que se adjunta y forma parte de la presente Resolución.

Ing. Agr. María Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General

RESOLUCIÓN N° 758.-

"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)".

Artículo 2°.- APROBAR el Procedimiento para el *"Tratamiento de Apelaciones"* en el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), conforme al Anexo II que se adjunta y forma parte de la presente Resolución.

Artículo 3°.- ESTABLECER que la Dirección General Técnica y la Secretaría de Planificación, a través de sus áreas competentes, serán responsables del cumplimiento de la presente resolución.

Artículo 4°.- DISPONER que la presente Resolución rige a partir de su promulgación.

Artículo 5°.- COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar.

FDO.: ING. AGR. RODRIGO GONZÁLEZ
PRESIDENTE

ES COPIA
ING. AGR. CARMELITA TORRES DE OVIEDO
SECRETARIA GENERAL
RG/ct/mc

RESOLUCIÓN N° 758.-

"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)".

ANEXO I

PROCEDIMIENTO *"TRATAMIENTO DE QUEJAS"*
PRO-DSGC-007

ANEXO II

PROCEDIMIENTO *"TRATAMIENTO DE APELACIONES"*
PRO-DO-010

SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE - Secretaría General

Ing. Agr. María Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General

TRATAMIENTO DE QUEJAS

RESOLUCIÓN Nro SENAVE: ……..

ELABORADO POR	VERIFICADO POR	APROBADO POR	AUTORIZADO POR
Nombre y Apellido: Sr. Gerson Prieto Lic. Perla Benítez	**Nombre y Apellido:** Lic. Olga Pavón	**Nombre y Apellido:** Ing. Agr. Alejandro Ayala	**Nombre y Apellido:** Ing. Agr. Rodrigo González Navarro
Cargo: Jefe de división-DOyM Jefa de división-DSGCI	**Cargo:** Jefa del SGC	**Cargo:** Director de la Secretaría de Planificación	**Cargo:** Presidente del SENAVE
Firma:	**Firma:**	**Firma:**	**Firma:**
Fecha: 20-09-2021	**Fecha:** 24-09-21	**Fecha:** 06-10-21	**Fecha:** 23-11-21

1. 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.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la queja presentada al SENAVE hasta su evaluación y cierre.

3. SIGLAS Y DEFINICIONES

3.1. Siglas

3.1.1. NC : No Conformidad.
3.1.2. SENAVE: Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas.
3.1.3. SP : Secretaría de Planificación.
3.1.4. DSGC : Dpto. de Sistema de Gestión de Calidad.

3.2. Definiciones

3.2.1. Queja: expresión de insatisfacción hecha por una de las partes interesadas sobre los productos o servicios recibidos del SENAVE o referente al propio proceso de tratamiento de quejas o apelación, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Nota: Para el SENAVE, queja es sinónimo de reclamo.

3.2.2. Quejas justificadas: se entiende como tal cuando, del análisis de algún problema o fallo planteado, resulta alguna evidencia que confirma lo alegado por las partes interesadas.

3.2.3. Quejas no justificadas: se considera como tal cuando, del análisis de algún problema o fallo planteado, no resulta evidencia o duda razonable que pueda interpretarse como confirmación del fallo alegado por las partes interesadas.

3.2.4. Parte Interesada: persona u organización que puede efectuar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplo: (*) Clientes, propietarios, personas de una organización, (**) proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueden incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planif

(*) **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización requerido por ella. Ejemplo: consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

Nota: Para el SENAVE, el cliente es sinónimo de usuario y pueden ser internos o externos a la institución.

(**) **Proveedor:** organización que proporciona un producto o un servicio Ejemplo: productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio

Nota: Para el SENAVE, un proveedor puede ser interno o externo a la institución.

3.2.5. Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

4. RESPONSABLE

La SP a través del DSGC es responsable de asegurar el cumplimiento de este procedimiento.

Todas las dependencias del SENAVE son responsables de implementar el presente procedimiento.

5. ACTIVIDADES

5.1. Recepción de las quejas

El SENAVE, llevará a cabo la recepción de las quejas, a través del FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones" con la información general que proporcionan los reclamantes y lo podrán remitir de la siguiente forma:

a) a través de la página web www.senave.gov.com, en la pestaña de servicios: Satisfacción del usuario y Quejas, en la misma se encontrará disponible este procedimiento, el formulario: FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones" y el correo al cual el reclamante deberá remitirlo dsgc@senave.gov.py, una vez recibido el formulario el DSGC informará al reclamante, por la misma vía que su queja será analizada y derivará a las dependencias involucradas para la respuesta correspondiente.
b) vía telefónica al +595 (21) 445769 o + 595 (21) 441549, en el horario de 07:00 a 15:00 hs, el servidor público asistirá al reclamante y completarán los datos requeridos conforme al formulario FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones" y se derivará al DSGC a través del correo institucional. El reclamante deberá facilitar sus datos para recibir las notificaciones de su queja.
c) presencial o verbal: el reclamante lo podrá realizar en cualquier dependencia del SENAVE, el servidor público podrá recibir la queja y completar el FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones" y remitirlo al DSGC a través del correo

Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Ing. Agr. Alejandro
Titular
Secretaría de Planif
SENAVE

institucional. El reclamante deberá facilitar sus datos para recibir las notificaciones de su queja.

d) redes sociales: el SENAVE cuenta con páginas oficiales en el Facebook, Instagram y Twitter, espacios administrados por el Departamento de Prensa y Comunicación. Estos espacios sirven como fuentes de intercambio de información, además de evacuar las quejas del reclamante, el servidor público podrá recibir las quejas y completar el formulario FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones" y remitirlo al DSGC a través del correo institucional. El reclamante deberá facilitar sus datos para recibir las notificaciones de su queja.
e) opcionalmente, cada dependencia del SENAVE podrá disponer en la recepción un buzón de quejas, el usuario que necesite realizar alguna queja deberá solicitar al servidor público el formulario FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones" correspondiente para su llenado. El encargado de la dependencia deberá remitir la queja al DSGC. El reclamante deberá facilitar sus datos para recibir las notificaciones de su queja.

El DSGC, numerará las quejas en orden secuencial, especificando el año de la recepción siguiendo la codificación: QUEJA-XXX-001/ZZZZ, donde XXX representa la sigla de la dirección o secretaría de la cual proviene, el 001 corresponde a un código numérico correlativo al orden de recepción y ZZZZ el año de recepción de la queja. La numeración empezará con 001 cada comienzo de año.

5.2. Evaluación inicial de las quejas

El DSGC, después de recibir, cada queja evaluará inicialmente con la dependencia involucrada en términos de criterios tales como relación a las actividades de la dependencia, su pertinencia, severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

El responsable de la dependencia relacionada con la queja, junto con el jefe del DSGC, revisarán la queja del reclamante para determinar si es justificada o no, esto se realizará consultando las condiciones generales como ser: el incumplimiento de los procedimientos establecidos, leyes, resoluciones, actas de reuniones, mala atención de los servidores públicos, información técnica inadecuada o inexistente, infraestructura insuficiente o inapropiada u otro tipo de quejas observadas por el reclamante.

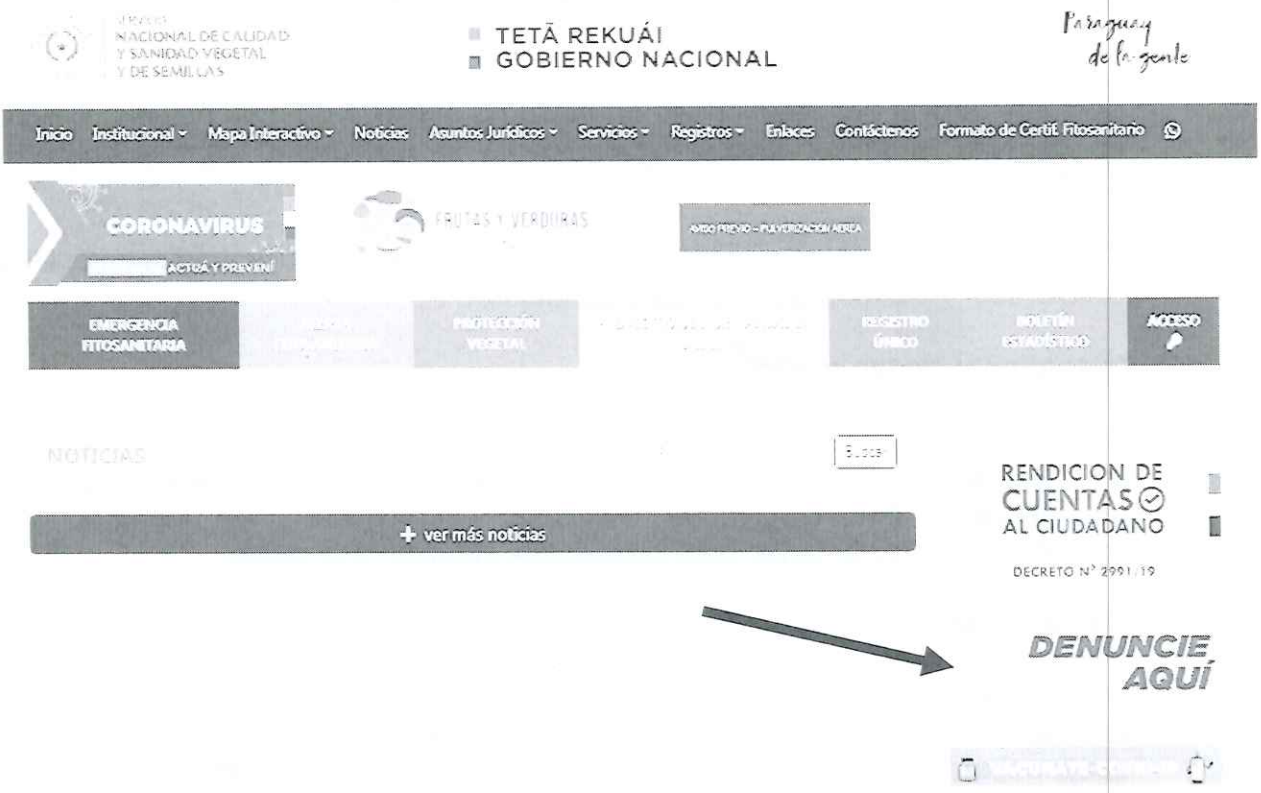
Si la queja es justificada, el responsable la dependencia relacionada con la queja analizará las causas de la situación presentada y seguirá el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras" cuando amerite su aplicación.

En el caso que la queja se encuentre relacionada con un hecho de corrupción o irregularidad, la denuncia respectiva deberá ser realizada por medio de la

Lic. Olga Paniagua
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planificación
SENAVE

página web de la institución en el link Denuncie aquí o remitiendo un correo detallando lo denunciado a denuncias@senave.gov.py, teléfonos +595 (21) 445-769/ +595 983 634-204 del Dpto. de Transparencia y Anticorrupción o en la Secretaria Nacional Anticorrupción, o en el portal de denuncias www.denuncias.gov.py



5.3. Investigación de las quejas

Investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de las quejas. Es obligatorio que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial para determinar o no la responsabilidad del SENAVE, se realizará una investigación y por ello el DSGC definirá en caso de ser necesario un grupo interdisciplinario que se convertirá en un equipo de apoyo, el cual participará en el proceso.

Si se presentan no conformidades se aplicará el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras".

5.4. Comunicación de la decisión

El resultado de la evaluación e investigación de la queja sea justificada o no, deberá ser comunicado al reclamante de manera que el mismo esté permanentemente informado del progreso o resultado de la misma.

Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planificación
SENAVE

Si se determina que la queja no es justificada se deberá remitir un comunicado formal al reclamante indicando las razones y de igual forma completará el FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones" en los campos que aplica.

Las quejas justificadas deberán ser atendidas utilizando el FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones", el mismo deberá ser numerado en orden correlativo, especificando el año.

La queja deberá ser atendida en un plazo no mayor a 30 días hábiles. En caso de exceder el plazo, deberá comunicarse al reclamante con la respectiva justificación.

Si la queja genera una no conformidad, se aplicará el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras".

5.5. Tratamiento de las quejas

Se ejecutará el plan de acción, según los plazos establecidos en el FOR-DSGC-009 "Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones" acorde lo establece el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras" y lo comunicado al reclamante para buscar una solución a la queja.

5.6. Cierre de las quejas

Si el reclamante acepta la decisión o la acción determinada, se registrará y se realizará la acción propuesta. Si la misma es rechazada por el reclamante, la queja deberá permanecer abierta y buscar otras alternativas disponibles.

Si el SENAVE propone todas las acciones que esté a su alcance para el cierre de la queja y el usuario no la acepta, el SENAVE realizará la acción más oportuna y conveniente y la misma se dará por cerrada.

5.7. Seguimiento de las quejas

El seguimiento de las quejas deberá realizarse con referencia al número de registro. Este número deberá ser utilizado en cualquier comunicación relacionada con la queja. El seguimiento de las quejas deberá realizarse durante todo el proceso, desde la recepción del FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones" hasta que el cierre de la queja.

El DSGC, deberá elaborar semestralmente, un informe interno sobre las quejas recibidas, que será utilizado como documentación de apoyo en las Revisiones por la Dirección.

Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planificación
SENAVE

6. CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Página	Cambios

7. REFERENCIAS

7.1. Normas ISO 9001, 17020 y 17025 en sus versiones vigentes.
7.2. Procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS" Código: PRO-DSGC- 006, en su versión vigente.

8. REGISTROS

Nombre del Registro	Código	Área de archivo
Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones	FOR-DSGC-009	Sala de archivo de cada dependencia
Quejas y/o apelaciones	FOR-DSGC-015	DSGC
Informe de quejas y/o apelaciones	FOR-DSGC-016	DSGC

9. ANEXOS

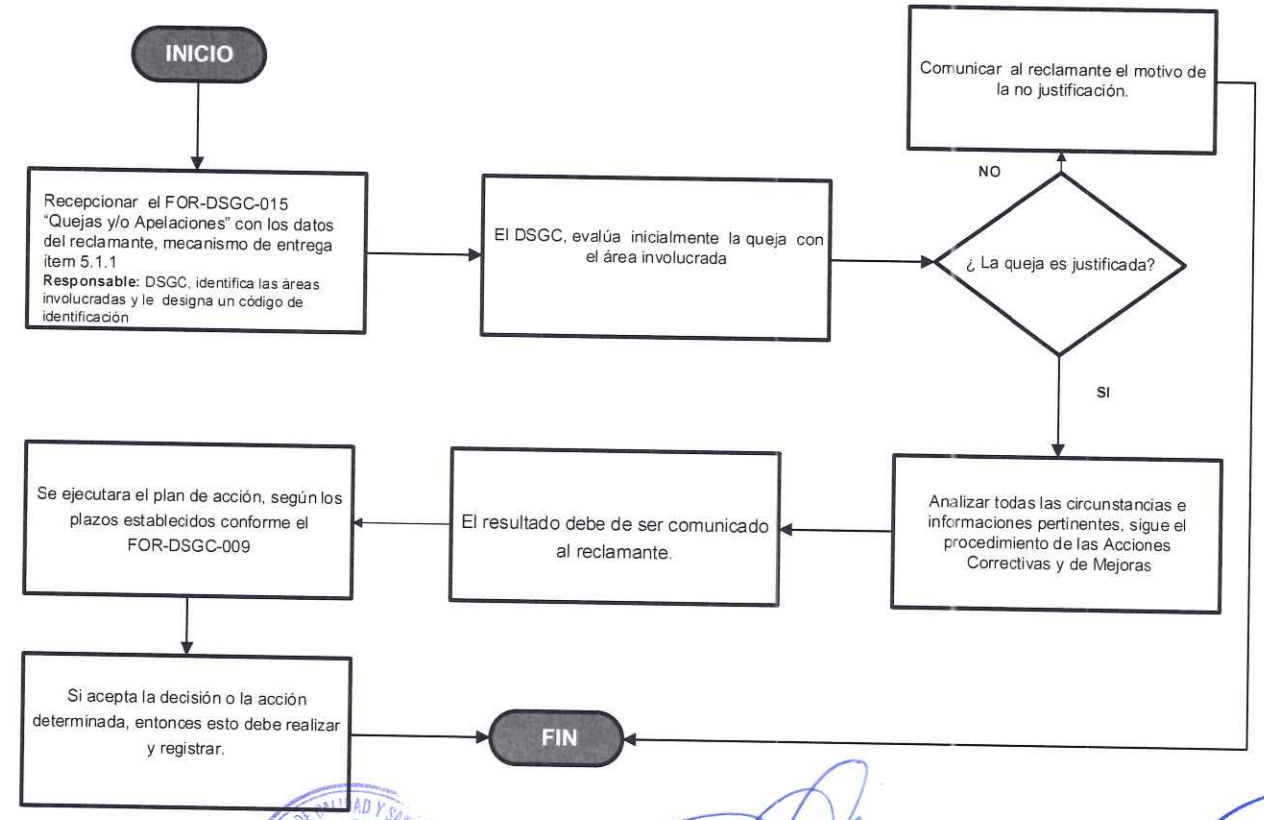
Anexo 01: Flujograma de tratamiento de Quejas.
Anexo 02:

a) FOR-DSGC-009 Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones.
b) FOR-DSGC-015 Quejas y/o apelaciones.
c) FOR-DSGC-016 Informe de quejas y/o apelaciones.

Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planific
SENAVE

Anexo 01: Flujograma de tratamiento de Quejas.



Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planificación
SENAVE

Lic. Perla Benítez
Jefa
División, Sistema de Gestión de Calidad Integrado - SENAVE

TRATAMIENTO DE APELACIONES

RESOLUCIÓN Nro SENAVE: .....

ELABORADO POR	VERIFICADO POR	APROBADO POR	AUTORIZADO POR
Nombre y Apellido: Lic. Clara Lovera Ing. Agr. Natalia Toledo	**Nombre y Apellido:** Ing. Agr. Carmen Berni	**Nombre y Apellido:** Ing. Agr. César Rivas	**Nombre y Apellido:** Ing. Agr. Rodrigo González Navarro
Cargo: Responsable de la UISO 17020 Jefa de la DIG	**Cargo:** Directora de la DO	**Cargo:** Director General Técnico	**Cargo:** Presidente del SENAVE
Firma:	**Firma:**	**Firma:**	**Firma:**
Fecha:	**Fecha:**	**Fecha:**	**Fecha:** 23-11-21

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, registrar, analizar, solucionar y dar seguimiento a las apelaciones manifestadas por el usuario, en referencia al resultado de la inspección realizada por el OI del SENAVE.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la apelación presentada al SENAVE hasta su evaluación y cierre.

La apelación se aplica a las decisiones tomadas por el Organismo de Inspección del SENAVE en el marco de la Norma ISO/IEC 17020 en su versión vigente.

3. SIGLAS Y DEFINICIONES

3.1. Siglas

3.1.1. DIG : Dpto. de Inspección General.
3.1.2. DSGC : Dpto. Sistemas de Gestión de Calidad.
3.1.3. NC : No Conformidad.
3.1.4. OI : Organismo de Inspección.
3.1.5. OPI : Oficinas de Punto de Inspección.
3.1.6. SENAVE : Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas.

3.2. Definiciones

3.2.1. Apelación: solicitud de reconsideración de la decisión tomada por el OI del SENAVE, presentada por el usuario solicitante del servicio de inspección.

3.2.2. Apelaciones justificadas: se entiende como tal cuando, de la evaluación e investigación de un resultado de inspección apelado, resulta alguna evidencia que confirma la falla o incumplimiento alegado por el usuario.

3.2.3. Apelaciones no justificadas: se considera como tal cuando, de la evaluación e investigación de un resultado de inspección apelado, no resulta evidencia o duda razonable que pueda interpretarse como confirmación del fallo o incumplimiento alegado por el usuario.

3.2.4. Organismo de Inspección: organismo que realiza la inspección, en el SENAVE esta actividad lo realiza la Dirección de Operaciones mediante el Dpto. de Inspección General.

4. RESPONSABLE

La DO a través del DIG es responsable de asegurar el cumplimiento de este procedimiento.

Todas las OPI del SENAVE son responsables de implementar el presente procedimiento.

5. ACTIVIDADES

5.1. Recepción de las apelaciones

La presentación de una apelación del resultado de una inspección por parte de un usuario, será mediante una nota formal dirigida al Director de Operaciones, la misma podrá ser entregada en la OPI afectada, en la oficina central del Organismo de Inspección del SENAVE o remitida al correo quejas.operaciones@senave.gov.py. Además, podrá completar el FOR-DSGC-015 "Quejas y/o apelaciones" y remitirlo al correo indicado precedentemente, en dicho formulario deberá manifestar su desacuerdo con los resultados de la inspección y fundamentarlo, especificará los datos personales, necesarios para que el mismo reciba las notificaciones acerca de su apelación.

Quien recibe la apelación informará al Director de Operaciones y éste remite al DIG, el cual confirmará la información con el usuario y validará que la apelación proviene del mismo.

El DIG, numerará en orden secuencial, especificando el año de la recepción siguiendo la codificación. APELACIONES-OI-001/XXXX, donde OI representa la sigla del Organismo de Inspección, el 001 corresponde a un código numérico correlativo al orden de recepción y XXXX el año de recepción de la apelación. La numeración empezará con 001 cada comienzo de año.

5.2. Evaluación e investigación de las apelaciones

El responsable de la OPI relacionada con la apelación, junto con el jefe del DIG, tienen la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación. El servidor público designado para la investigación no debe estar involucrado con la inspección que dio origen a la apelación.

Se revisarán todos los documentos relacionados a la inspección para determinar si es justificada o no, consultado las condiciones generales como ser: los procedimientos establecidos, resoluciones, normativas internacionales, etc.

Si la apelación es justificada, el responsable investigará las causas de la situación presentada y aplicará el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras".

La apelación deberá ser atendida en un plazo máximo de 5 días.

En caso de exceder el plazo, deberá comunicarse al usuario con la respectiva justificación.

Todas las apelaciones son tratadas bajo las condiciones previstas de confidencialidad, imparcialidad e independencia.

5.3. Comunicación de la decisión

El resultado de la evaluación e investigación de la apelación sea justificado o no, deberá ser comunicado al usuario de manera que el mismo esté permanentemente informado del progreso o resultado de la misma.

Si se determina que la apelación no es justificada se deberá remitir un comunicado formal al usuario indicando las razones y de igual forma completará el FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones" en los campos que aplica.
Las apelaciones deberán ser atendidas utilizando el FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones", el mismo deberá ser numerado en orden correlativo, especificando el año.

Si la apelación genera una no conformidad, se aplicará el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras".

El resultado de la apelación será notificado al usuario mediante una nota formal de la DO enviada vía correo institucional.

5.4. Tratamiento de las apelaciones

Se ejecutará el plan de acción, según los plazos establecidos en el FOR-DSGC-009 "Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones" acorde lo establece el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras" y lo comunicado al usuario para buscar una solución a la apelación.

5.5. Cierre de las apelaciones

Si el usuario acepta la decisión o la acción determinada, se registrará y se realizará la acción propuesta. Si la misma es rechazada por el usuario, la apelación deberá permanecer abierta y buscar otras alternativas disponibles.

Si el SENAVE propone todas las acciones que esté a su alcance para el cierre de la apelación y el usuario no la acepta, el SENAVE realizará la acción más oportuna y conveniente y la misma se dará por cerrada.

5.6. Seguimiento de las apelaciones

El seguimiento de las apelaciones deberá realizarse durante todo el proceso, desde la recepción de la misma hasta el cierre.

El DIG, deberá elaborar semestralmente, un informe interno sobre las apelaciones recibidas, que será utilizado como documentación de apoyo en las Revisiones por la Dirección. Deberá remitir una copia de dicho informe a la SP-DSGC.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Página	Cambios

7. REFERENCIAS

7.1. Norma ISO 17020 en su versión vigente.
7.2. Procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS" Código: PRO-DSGC- 006, en su versión vigente.

8. REGISTROS

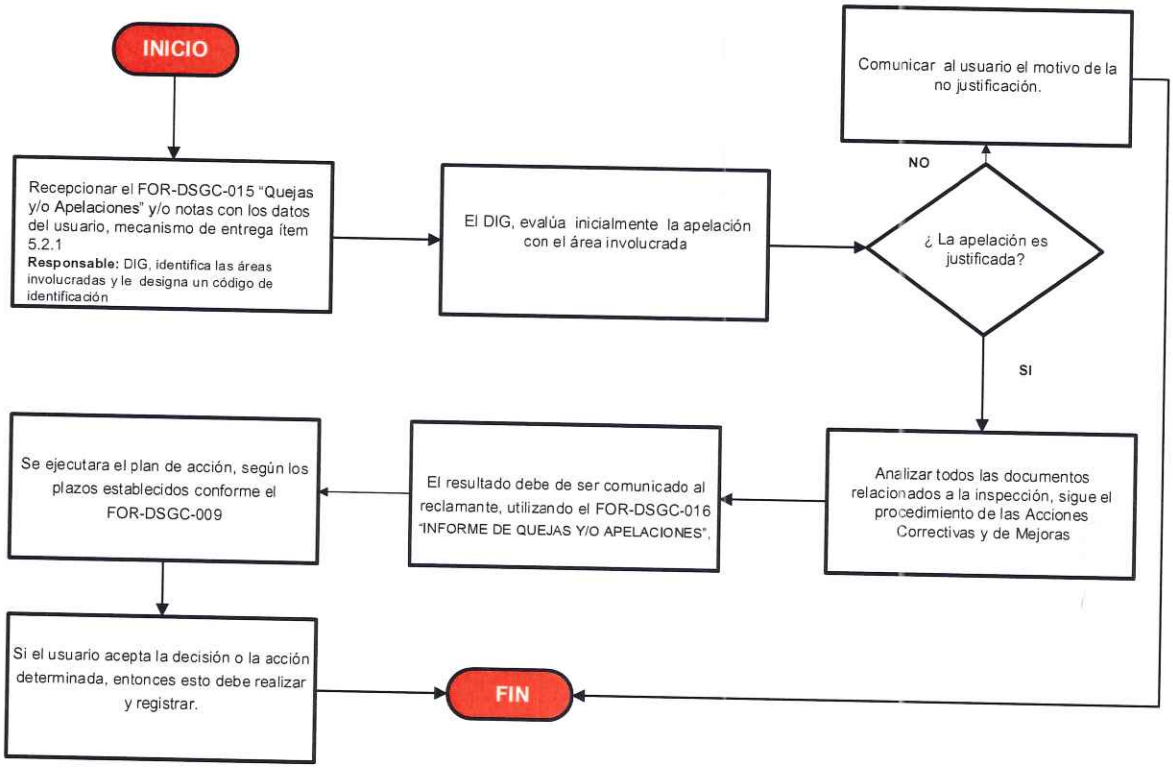
Nombre del Registro	Código	Área de archivo
Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones	FOR-DSGC-009	Sala de archivo de cada dependencia
Quejas y/o apelaciones	FOR-DSGC-015	DO
Informe de quejas y/o apelaciones	FOR-DSGC-016	DO

9. ANEXOS

Anexo 01: Flujograma del tratamiento de Apelaciones
Anexo 02:

a) FOR-DSGC-009 Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones
b) FOR-DSGC-015 Quejas y/o apelaciones
c) FOR-DSGC-016 Informe de quejas y/o apelaciones

Anexo 01: Flujograma del tratamiento de Apelaciones


INICIO
Recepcionar el FOR-DSGC-015 "Quejas y/o Apelaciones" y/o notas con los datos del usuario, mecanismo de entrega ítem 5.2.1
Responsable: DIG, identifica las áreas involucradas y le designa un código de identificación
El DIG, evalúa inicialmente la apelación con el área involucrada
¿ La apelación es justificada?
NO
Comunicar al usuario el motivo de la no justificación.
SI
Analizar todos las documentos relacionados a la inspección, sigue el procedimiento de las Acciones Correctivas y de Mejoras
El resultado debe de ser comunicado al reclamante, utilizando el FOR-DSGC-016 "INFORME DE QUEJAS Y/O APELACIONES".
Se ejecutara el plan de acción, según los plazos establecidos conforme el FOR-DSGC-009
Si el usuario acepta la decisión o la acción determinada, entonces esto debe realizar y registrar.
FIN

SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS – SENAVE	**QUEJAS y/o APELACIONES**	**Código:** FOR-DSGC-015 **Emisor:** SP-DSGC-DSGCI **Versión:** 01 **Vigente:** / / **Página:**1 de 1

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención, se pone a su disposición el presente formulario para poder atender y solucionar cualquier queja y/o apelación que tenga Usted acerca de los diferentes servicios del SENAVE.

I. Datos del reclamante		
Nombre/s Apellido/s:	C.I. Civil:	Dirección:
País:	Nro de Teléfono:	e-mail:
Datos de la persona que actúa en representación del reclamante (Si es aplicable)		
Persona a contactar (si es diferente al reclamante)		
Organización:	Dirección:	

II. Descripción detallada de la queja y/o apelación (si es necesario utilice y adjunte hojas adicionales) *(Marque con una X)*					
Identificación del tipo de escrito	Queja ☐	Apelación ☐			
Fecha de incidencia:	Hora de incidencia:	Dependencia del SENAVE (Dirección/Departamento/Coordinación y/o unidad)			
¿El Problema es recurrente?	Si ☐	No ☐			
Categorización de la queja y/o apelación					
Servicio no prestado/prestado parcialmente	☐	Producto/servicio no solicitado	☐	Información incorrecta	☐
Retraso en la duración de la entrega del servicio Duración del atraso	☐	Servicio deficiente Detalles:	☐	Producto no conforme con lo solicitado	☐
Mecanismo de pago	☐	Términos/cobertura de contratos	☐	Desempeño deficiente del contrato	☐
Información inadecuada	☐	Retraso indebido en el tratamiento de una queja	☐	Actividades relacionados a los resultados emitidos por los laboratorios del SENAVE	☐
Otros:					☐
Describa la Queja o apelación:					

III. Datos del receptor		
Nombre/s Apellido/s:	C.I. Civil:	Dependencia del SENAVE: (Dirección/Departamento/Coordinación y/o unidad)
Código de identificación queja y/o apelación:		**Año:**
Identificación de la forma de recibir *(Marque con una X)*	Presencial ☐ Vía telefónica ☐ Redes sociales ☐ Web del SENAVE ☐ Buzón ☐	

Nota: **Apelación:** solicitud de reconsideración presentada al SENAVE, por una de las partes interesadas de los servicios, con relación a un resultado o decisión.
Queja: expresión de insatisfacción hecha por una de las partes interesadas sobre los productos o servicios recibidos del SENAVE o referente al propio proceso de tratamiento de quejas o apelación, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
Para el SENAVE, queja es sinónimo de reclamo.

✂.....

COMPROBANTE:

Fecha: _____ **Lugar donde se presenta:** _____

Recibido por: _____ _____
Aclaración **Firma y Sello del SENAVE**

Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Lic. Perla Benítez
Jefa
División Sistema de Gestión de Calidad Integrado - SENAVE

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planificación
SENAVE

SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS – SENAVE	**INFORME DE APELACIONES Y/O QUEJAS**	**Código:** FOR-DSGC-016 **Emisor:** SP-DSGC-DSGCI **Versión:** 01 **Vigente:** / / **Página:**1 de 2

I. Datos del receptor de la queja y/o apelación

Nombre/s Apellido/s:	C.I. Civil:	Dependencia del SENAVE: (Dirección/Departamento/Coordinación y/o unidad)
Código de identificación queja y/o apelación:		Año:

II.Descripción detalla la queja y/o apelaciones por parte del reclamante

Problema es recurrente ☐ SI ☐ NO

Servicio no prestado/prestado parcialmente	☐	Producto/servicio no solicitado	☐	Información incorrecta	☐
Retraso en la duración de la entrega del servicio Duración del atraso	☐	Servicio deficiente Detalles:	☐	Producto no conforme con lo solicitado	☐
Mecanismo de pago	☐	Términos/cobertura de contratos	☐	Desempeño deficiente del contrato	☐
Información inadecuada	☐	Retraso indebido en el tratamiento de una queja	☐	Actividades relacionados a los resultados emitidos por los laboratorios del SENAVE	☐
Otros.....					☐

III. INVESTIGACIÓN (Actividad realizada por el responsable designado)

(Describir las causas que dieron origen a la queja o apelación)

La queja o apelación es procedente?: SI ☐ NO ☐

IV. Evaluación de la queja y/o apelación. Evaluar el alcance, la probabilidad y el impacto.

Probabilidad (baja, media o alta):

Impacto (leve, moderado o catastrófico):

V. Acciones tomadas para dar solución a la queja o apelación
(Actividad realizada por el responsable designado y personal involucrado)

Entrega del servicio/producto	☐	Corrección de la evaluación de daños	☐	Cumplimiento de los compromisos	☐
Reparación/ reproceso del producto	☐	Pago de una indemnización por la suma de:	☐	Información	☐
Reembolso de pago anticipado por la suma	☐	Reembolso de otros pagos efectuados por la suma de	☐	Disculpas	☐
Otras acciones:					☐

IV.Seguimiento de la evaluación de la queja y/o apelación

Acción tomada	Responsable	Fecha	Observación
Recibo de la queja y/o apelación del reclamante (acuse)			
Evaluación Inicial de la queja y/o apelación			
Investigación de la queja y/o apelación			

Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Lic. Perla Benítez
Jefa
División, Sistema de Gestión de Calidad Integrado - SENAVE

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planificación
SENAVE

Tratamiento de la queja y/o apelación			
Información al reclamante			
Corrección de la queja y/o apelación			
Cierre de la queja y/o apelación			

V. AVISO AL CLIENTE (Actividad realizada por el DSGC)

Fecha:

Aceptación

Si __ No __

Si el cliente o el responsable que presentó la queja o apelación tuviesen algún comentario u observación, las mismas deben ser anexadas a este informe.

VI. RESPONSABLES DE LA EMISIÓN DEL INFORME

Nombre y apellido		Nombre y apellido	
Fecha		Fecha	
Firma		Firma	

VII. INFORME APROBADO POR

Nombre y apellido		Nombre y apellido	
Fecha		Fecha	
Firma		Firma	

Lic. Olga Pavón
Jefa
Dpto. Sistema de Gestión de Calidad

Lic. Perla Benítez
Jefa
División Sistema de Gestión de Calidad Integrado - SENAVE

Ing. Agr. Alejandro Ayala
Titular
Secretaría de Planificación
SENAVE

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY
SENAVE