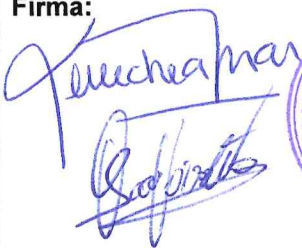


	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO-DSGC-007 Emisor: SP-DSGC Versión: 03 Página: 1 de 6
---	--	--

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MODIFICADO POR	VERIFICADO POR	VISTO BUENO DE
Nombre y Apellido: Lic. María Del Mar Tellechea Lic. Óscar Vairoleto	Nombre y Apellido: Lic. Fernando Acuña	Nombre y Apellido: Ing. Agr. Iván Espinoza
Cargo: Jefa de división-DSGCI Jefe de división-DOYM	Cargo: Jefe del DSGC	Cargo: Titular de la Secretaría de Planificación
Firma:   Fecha: 01.06.2026	Firma:  Fecha: 01/06/2026	Firma:  Fecha: 01/06/2026

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para recibir, registrar, analizar, solucionar y dar seguimiento a las quejas y apelaciones manifestadas por las partes interesadas, en referencia a los servicios prestados por el SENAVE.

2. ALCANCE.

Aplica desde la recepción de la queja y apelaciones presentadas al SENAVE hasta su cierre y establecimientos de acciones correctivas en los casos que corresponda.

3. PROCESO / SUBPROCESO VINCULADO.

E04.02 GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS DE CALIDAD.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES.

4.1. SIGLAS:

4.1.1. **NC:** No Conformidad.

4.1.2. **SENAVE:** Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas.

4.1.3. **SP:** Secretaría de Planificación.

4.1.4. **DSGC:** Departamento de Sistema de Gestión de Calidad.

4.2. DEFINICIONES:

4.2.1. Apelación: solicitud de reconsideración de la decisión tomada por el SENAVE, presentada por el usuario solicitante del servicio prestado.

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

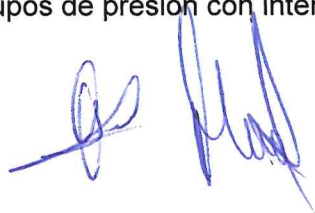
4.2.4. Queja: expresión de insatisfacción hecha por una de las partes interesadas sobre los productos o servicios recibidos del SENAVE o referente al propio proceso de tratamiento de quejas o apelación, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

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

4.2.5. 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.

4.2.6. 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.

4.2.7. 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.



	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO-DSGC-007 Emisor: SP-DSGC Versión: 03 Página: 3 de 6
---	--	--

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

5. 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.

6. ACTIVIDADES.

6.1. Recepción de las quejas y apelaciones.

El SENAVE, llevará a cabo la recepción de las quejas y apelaciones, a través del **FOR-DSGC-015 “Quejas y/o apelaciones”** con la información general que proporcionan los reclamantes y lo pueden remitir por los siguientes medios:

- a) **Página web:** www.senave.gov.py, se deberá ingresar en la sección de “Denuncias y Quejas”

Preguntas Frecuentes

¿Qué es el SENAVE? ▶

¿Cómo puedo certificar mi producción frutihortícola? ▶

¿Qué son las Acreditaciones Fitosanitarias de Importación? ▶

¿Qué necesito para exportar productos vegetales? ▶



Una vez ingresado, se deberá hacer clic en el código QR correspondiente a quejas o apelaciones, el cual lo direccionará al **FOR-DSGC-015 “Quejas y/o apelaciones”**, posteriormente se deberá registrar la información solicitada y dar clic en enviar.

- b) **Escaneado código QR:** desde sus dispositivos, el reclamante deberá escanear el código QR disponible en las oficinas de atención al usuario de la institución, una vez escaneado, se desplegará el formulario **FOR-DSGC-015 “Quejas y/o Apelaciones”**, en el cual deberá registrar la información solicitada y dar clic en enviar.
- c) **Redes sociales:** el reclamante podrá manifestar su queja o apelación por medio de los perfiles oficiales de redes sociales de la institución. Para ello, la queja deberá remitirse mediante los espacios habilitados para mensajes directos (DM).

Las mismas serán recibidas por el Departamento de Prensa y Comunicación, y el servidor público responsable de dicha dependencia deberá solicitar al reclamante los siguientes datos: nombre y apellido, correo electrónico, número de contacto y la información correspondiente a su queja o apelación.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Posteriormente, estos datos deberán remitirse al correo electrónico del DSGC (dsgc@senave.gov.py). El DSGC, procederá a registrar la información en el **FOR-DSGC-015 "Quejas y/o Apelaciones."**

La queja deberá ser atendida en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. En caso de exceder el plazo, se deberá comunicar al reclamante con la respectiva justificación, pudiendo ampliarse el plazo por un período igual de días.

La apelación deberá ser atendida en un plazo máximo de siete (7) días hábiles. En caso de exceder el plazo, se deberá comunicar al reclamante con la respectiva justificación, pudiendo ampliarse el plazo por un período igual de días.

6.2. Identificación de la Queja o Apelación

Una vez recibida la queja o apelación, DSGC deberá informar al reclamante mediante correo institucional, que su queja o apelación ha sido recibida y será analizada.

Asimismo, el DSGC deberá identificar y registrar cada queja o apelación en orden secuencial, indicando el año de recepción conforme a la siguiente codificación:

001/ZZZZ

Donde:

- a) **001**: corresponde al número correlativo según el orden de recepción.
- b) **ZZZZ**: corresponde al año de recepción de la queja o apelación.

La numeración correlativa deberá reiniciarse en 001 al inicio de cada año calendario.

6.3. Evaluación inicial de las quejas o apelaciones.

El DSGC, después de recibir cada queja o apelación, la 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.

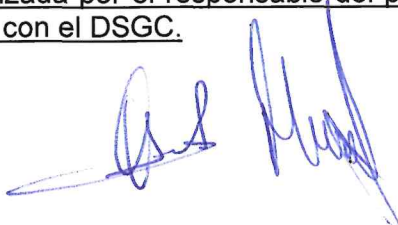
El responsable del proceso en el que se originó la queja o apelación, junto con el DSGC, evaluará su procedencia. Esto se realizará consultando las condiciones generales como ser: el incumplimiento de los procedimientos establecidos, leyes, resoluciones, actas de reuniones, mala atención de los servidores públicos, información técnica inadecuada o inexistente, infraestructura insuficiente o inapropiada u otro tipo de queja o apelación observada por el reclamante.

En caso que la queja o apelación no sea considerada como procedente, la misma deberá ser justificada y comunicada por el DSGC al reclamante mediante el **FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones"** en los campos que aplica mediante correo institucional.

6.4. Investigación de las quejas y apelaciones.

La queja o apelación considerada procedente será incorporada a un proceso de investigación, con el fin de determinar las circunstancias y recopilar la información pertinente acerca de la mismas.

La investigación será realizada por el responsable del proceso en el que se originó la queja o apelación, conjuntamente con el DSGC.



En caso de ser necesario, se podrá conformar un grupo interdisciplinario para apoyar el proceso investigativo.

6.5. Comunicación de la decisión.

El DSGC deberá elevar al Titular de la Secretaría de Planificación los resultados de la evaluación e investigación de la queja o apelación, a fin de que el mismo realice la aprobación final correspondiente.

Posteriormente, el DSGC comunicará formalmente la decisión al reclamante mediante el **FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones"**, informando las acciones a ser adoptadas.

6.6. Cierre de las quejas o apelaciones.

Una vez implementadas las acciones establecidas para cada queja o apelación, éstas serán cerradas mediante el FOR-DSGC-016 "Informe de quejas y/o apelaciones".

El DSGC, siempre que sea posible, notificará al reclamante el cierre formal de la queja o apelación presentada.

6.7. Seguimiento de las quejas y apelaciones.

La queja o apelación recibida y categorizada como procedente, dará lugar al establecimiento de acciones correctivas, conforme a lo establecido en el procedimiento **PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras"**.

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

7. CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Página	Cambios
4.2	2	Se elimina la definición de Cliente y Proveedor
5.1 b)	4	Se eliminan la recepción vía números telefónicos de line baja.
5.1 f)	4	Se elimina la palabra correspondiente
No aplica	A todo el documento	Se modifica la conjugación de los verbos, de tiempo presente a futuro.
5.4	8	Se elimina el párrafo: <i>Si la queja genera no conformidad, se aplicará el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras".</i>
No aplica	A todo el documento	Adecuación general al nuevo formato de control de documentos. Descripción del proceso de apelaciones en el procedimiento.

8. REFERENCIAS

8.1. Normas ISO 9001, 17020 y 17025 en sus versiones vigentes.

8.2. Procedimiento PRO-DSGC-006 "ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS", en su versión vigente.

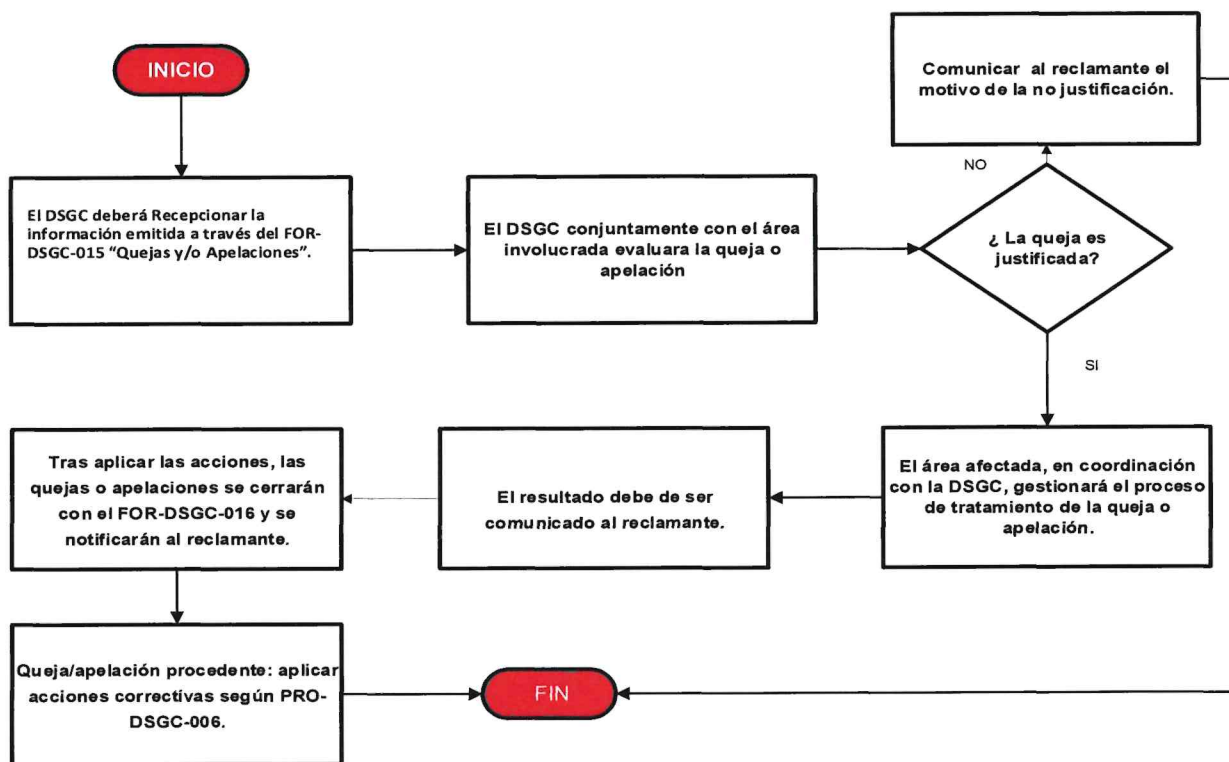
9. DOCUMENTOS

Nombre del Documento	Código	Área de archivo	Responsable	Tiempo de retención por dependencia	Disposición Final
Quejas y/o apelaciones	FOR-DSGC-015	DSGC	DSGC	3 años	Digitalización
Informe de quejas y/o apelaciones	FOR-DSGC-016	DSGC	DSGC	3 años	Digitalización

10. ANEXOS

10.1. Anexo 01: Flujograma de tratamiento de Quejas o apelación.

Anexo 01: Flujograma de Tratamiento de Quejas o Apelaciones



11. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

APROBACIÓN POR LA MAI	
Nombre y Apellido	
Fecha 18/06/26.	
Vigencia	
	El documento entra en vigencia desde la fecha de promulgación de la resolución.

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]