



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGCI  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 1 de 10

# TRATAMIENTO DE QUEJAS

RESOLUCIÓN Nro SENAVE: 490/2023

<b>MODIFICADO POR</b>	<b>VERIFICADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y Apellido:</b> Lic. Óscar Vairoleto	<b>Nombre y Apellido:</b> Lic. Olga Pavón	<b>Nombre y Apellido:</b> Ing. Agr. Alejandro Ayala
<b>Cargo:</b> Jefa de división-DSGCI	<b>Cargo:</b> Jefa del SGC	<b>Cargo:</b> Titular de la Secretaría de Planificación
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b> 08/06/2023	<b>Fecha:</b> 29 /06/2023	<b>Fecha:</b> 21 /07/2023



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGC1  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 2 de 10

### 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** : Departamento 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.

(\*) **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.



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGC  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 3 de 10

**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, lleva 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 pueden remitir de la siguiente forma:

- a) a través de la página web [www.senave.gov.py](http://www.senave.gov.py), haciendo click en el ícono: Quejas y Satisfacción del Usuario, en el mismo se encuentra disponible este procedimiento, el formulario FOR-DSGC-015 “Quejas y/o apelaciones” y el correo al cual el reclamante debe remitirlo [dsgc@senave.gov.py](mailto:dsgc@senave.gov.py), una vez recibido el formulario el DSGC informa al reclamante, por la misma vía, que su queja será analizada y deriva a las dependencias involucradas para la respuesta correspondiente.



**Figura 1**

b) vía telefónica (ver figura 2), en el horario de 07:00 a 15:00 hs, el servidor público asiste al reclamante y completan los datos requeridos conforme al formulario FOR-DSGC-015 “Quejas y/o apelaciones” y se deriva al DSGC a través del correo institucional. El reclamante debe facilitar sus datos para recibir las notificaciones de su queja.

c)

Dependencia	Datos de contacto
Presidencia	Luis A. de Herrera 195 esq. Yegros, Edif. Inter Express - Piso 5 Central Telefónica: (595-21) 445-769.
Dirección General Técnica	Humaitá 145. Edif. Planeta – Piso 3 Central Telefónica: (595-21) 441-549 / 441-490 / 490-153.
Dirección General de Administración y Finanzas	Humaitá 145. Edif. Planeta – Planta Baja, Pisos 1,2 y 11. Central Telefónica: (595-21) 441-549 / 441-490 / 490-153.
Dirección General de Asuntos Jurídicos	Humaitá 145. Edif. Planeta – Piso 5 Central Telefónica: (595-21) 441-549 / 441-490 / 490-153.
Dirección de Protección Vegetal	Humaitá 145. Edif. Planeta – Piso 3 Central Telefónica: (595-21) 441-549 / 441-490 / 490-153.
Dirección de Bioseguridad Agrícola	Luis A. de Herrera 195 esq. Yegros, Edif. Inter Express - Piso 18 Central Telefónica: (595-21) 450-953
Dirección de Calidad, Inocuidad y Agricultura Orgánica	Luis A. de Herrera 195 esq. Yegros, Edif. Inter Express - Piso 17 Central Telefónica: (595-21) 450-953



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGC1  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 5 de 10

Dependencia	Datos de contacto
Dirección de Agroquímicos e Insumos Agrícolas	Luis A. de Herrera 195 esq. Yegros, Edif. Inter Express - Pisos 8, 15 y 16. Teléfonos: (595-21) 496-173, 496-174.
Dirección Oficinas Regionales	Av. Rodríguez de Francia c/ Mcal. López - San Lorenzo Central Telefónica: (595-21) 582-201 / 577-243
Dirección de Semillas	Av. Rodríguez de Francia c/ Mcal. López - San Lorenzo Central Telefónica: (595-21) 582-201 / 577-243
Dirección de Operaciones	Arsenales casi Angola – San Lorenzo Central Telefónica: (595-21) 527-120 / 527-121 / 527-122
Dirección de Laboratorios	Arsenales casi Angola – San Lorenzo Central Telefónica: (595-21) 527-120 / 527-121 / 527-122

**Figura 2**

- d) presencial o verbal: el reclamante lo puede realizar en cualquier dependencia del SENA, el servidor público puede recibir la queja, completar el FOR-DSGC-015 “Quejas y/o apelaciones” y remitirlo al DSGC a través del correo institucional. El reclamante debe facilitar sus datos para recibir las notificaciones de su queja.
- e) redes sociales: el SENA 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, posterior a la recepción de las quejas, debe completar el formulario FOR-DSGC-015 “Quejas y/o apelaciones” y remitirlo al DSGC a través del correo institucional. El reclamante debe facilitar sus datos para recibir las notificaciones de su queja.
- f) opcionalmente, cada dependencia del SENA puede disponer en la recepción un buzón de quejas, el usuario que necesite realizar alguna queja debe solicitar al servidor público el formulario FOR-DSGC-015 “Quejas y/o apelaciones” para su llenado. El responsable de la dependencia (Director, Jefe de Departamento o Encargado), debe remitir la queja al DSGC. El reclamante debe facilitar sus datos para recibir las notificaciones de su queja.

El DSGC, numera 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 empieza con 001 cada comienzo de año.

### 5.2. Evaluación inicial de las quejas

El DSGC, después de recibir cada queja, la evalúa inicialmente con la dependencia involucrada en términos de criterios tales como: relación a las actividades de la dependencia, su pertinencia, severidad, implicaciones de



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGC1  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 6 de 10

seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

El responsable (Director, Jefe de Departamento o Encargado) de la dependencia relacionada con la queja, junto con el jefe del DSGC, revisan la queja del reclamante para determinar si es justificada o no, esto se realiza 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 de la dependencia relacionada con la queja analiza las causas de la situación presentada y sigue 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 debe ser realizada por medio de la página web de la institución en el link Denuncie aquí o remitiendo un correo detallando lo denunciado a [denuncias@senave.gov.py](mailto:denuncias@senave.gov.py), teléfono (595-21) 445-769 interno 249 del Dpto. de Transparencia y Anticorrupción o en la Secretaria Nacional Anticorrupción, o en el portal de denuncias [www.denuncias.gov.py](http://www.denuncias.gov.py)



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGC1  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 7 de 10

The screenshot displays the SENAVE website interface. At the top, there are logos for SENAVE, TETÁ REKUÁÍ GOBIERNO NACIONAL, and Paraguay de la gente. Below these are navigation menus with links like 'Inicio', 'Institucional', 'Mapa Interactivo', 'Noticias', 'Asuntos Jurídicos', 'Servicios', 'Registros', 'Extensiones', 'Enlaces', 'Contáctenos', and 'Formatos de Documentos de Imp. / Exp.'. A central banner features 'CORONAVIRUS' and buttons for 'Quejas y Satisfacción del Usuario', 'Aviso Previo de Pulverización Aérea', 'Trámites Electrónicos del SENAVE (TES)', and 'Mesa de Entrada'. Below this is a row of colored buttons: 'EMERGENCIA FITOSANITARIA', 'ALERTA FITOSANITARIA', 'PROTECCIÓN VEGETAL', 'PROYECTOS DE NORMATIVAS EN CONSULTA', 'REGISTRO ÚNICO', and 'BOLETÍN ESTADÍSTICO'. The main content area shows a news article titled 'Paraguay y Taiwán facilitan el comercio de productos orgánicos' dated 25/04/2023, with a 'Leer la noticia completa' button. Below the article is a 'NOTICIAS' section with a search bar and two news items: 'Habilitan nueva sede de la Oficina Regional Amambay' (dated 21/04/2023) and 'Paraguay busca fortalecer la exportación de semillas' (dated 18/04/2023). To the right of the news items are logos for 'NRM SISTEMA DE CONTROL INTERNO' and 'RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO' (Decreto N° 2991/19). At the bottom right, there is a red-bordered button that says 'DENUNCIE AQUÍ'.

Figura 3

### 5.3. Investigación de las quejas

Son investigadas 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 si existe o no responsabilidad del SENAVE, se realiza



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGC  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 8 de 10

una investigación, para lo cual, el DSGC define en caso de ser necesario un grupo interdisciplinario que se convierte en un equipo de apoyo, el cual participa en el proceso.

Si se presentan no conformidades se aplica 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, debe ser comunicado al reclamante de manera que el mismo esté permanentemente informado del progreso o resultado de la misma.

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

Las quejas justificadas deben ser atendidas utilizando el FOR-DSGC-016 “Informe de quejas y/o apelaciones”, el mismo debe ser numerado en orden correlativo, especificando el año.

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

### 5.5. Tratamiento de las quejas

Se ejecuta 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 acordado con el 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 registra y se realiza la acción propuesta. Si la misma es rechazada por el reclamante, la queja debe 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 reclamante no la acepta, el SENAVE realiza la acción más oportuna y conveniente y la misma se dará por cerrada.



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGC1  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 9 de 10

### 5.7. Seguimiento de las quejas

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

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

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Página	Cambios
5.1 b)	4	Se eliminan los números telefónicos
5.1 f)	4	Se elimina la palabra correspondiente
5.1	4/5	Se agrega la figura 2 (cuadro)
No aplica	A todo el documento	Se modifica la conjugación de los verbos, de tiempo futuro a presente.
5.4	8	Se elimina el párrafo: <i>Si la queja genera una no conformidad, se aplicará el procedimiento PRO-DSGC-006 "Acciones Correctivas y de Mejoras.</i>

## 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. DOCUMENTOS

<u>Nombre del Documento</u>	Código	Área de archivo	<u>Responsable</u>	<u>Tiempo de retención por dependencia</u>	<u>Disposición Final</u>
Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones	FOR-DSGC-009	Sala de archivo de cada dependencia	<u>Jefes de área</u>	<u>3 años</u>	<u>Digitalización</u>
Quejas y/o apelaciones	FOR-DSGC-015	DSGC	<u>Jefe DSGC</u>	<u>3 años</u>	<u>Digitalización</u>
Informe de quejas y/o apelaciones	FOR-DSGC-016	DSGC	<u>Jefe DSGC</u>	<u>3 años</u>	<u>Digitalización</u>



## TRATAMIENTO DE QUEJAS

**Código:** PRO-DSGC-007  
**Emisor:** SP-DSGC-DSGC1  
**Versión:** 02  
**Vigente:** 21 / 07 /2023  
**Página:** 10 de 10

### 9. ANEXOS

Anexo 01: Flujograma de tratamiento de Quejas.

Anexo 02:

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

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

