



**SATISFACCION DEL CLIENTE Y GESTION  
DE APELACIONES, QUEJAS Y  
SUGERENCIAS**

**Código:** PRO-SGC-008  
**Versión:** 10  
**Vigente desde:** 25/05/2016  
**Página:** 1 de 5

## **SATISFACCION DEL CLIENTE Y GESTION DE, APELACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS**

<b>MODIFICADO POR</b>	<b>VERIFICADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y Apellido:</b> Fernando Acuña	<b>Nombre y Apellido:</b> Ing.Agr. Carmen Berni	<b>Nombre y Apellido:</b> Ing. Agr. Carmelo Peralta
<b>Cargo:</b> Responsable de Calidad	<b>Cargo:</b> Jefe de Dpto. Inspección General	<b>Cargo:</b> Director
Firma:	Firma:	Firma:
<b>Fecha:</b> 16/05/2016	<b>Fecha:</b> 17/05/2016	<b>Fecha:</b> 25/05/2016



## 1. OBJETIVO

Sistematizar las acciones para asegurar la satisfacción del cliente y gestión de apelaciones, quejas y sugerencias en los servicios.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al OIS acreditado.

## 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

### 3.1 Siglas

- **NP ISO/IEC:** Norma Paraguaya. De sus siglas en ingles: Organización Internacional para la Estandarización. Comisión Electrotécnica internacional.
- **OIS:** Organismo De Inspección del SENAVE
- **OPI:** Oficinas de Puntos de Inspección
- **RC:** Responsable de Calidad
- **SENAVE:** Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **UI:** Unidad ISO/IEC 17020

### 3.2 Definiciones

- **Apelación:** Es cualquier solicitud al OIS por parte del cliente, para reconsiderar toda decisión adversa adoptada contra dicho cliente sobre los resultados de las inspecciones.
- **Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera respuesta (Norma NP ISO/IEC 17000).
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (NP ISO 9000:2008).
- **Cliente:** Persona o empresa usuaria de un servicio.

## 4. RESPONSABLE

Son responsables por el cumplimiento de este procedimiento el Director, Jefe del DIG y de las OPI's, los IOA y el Responsable de Calidad.

**Observación:** Este procedimiento se encuentra disponible en la página WEB de la institución para cualquier parte interesada.



## 5. ACTIVIDADES

### 5.1 QUEJAS O SUGERENCIAS

#### 5.1.1 REGISTRO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

El OIS pone al alcance de los clientes, el FOR-SGC-019 “Quejas y Sugerencias”, para recibir las mismas mediante los siguientes mecanismos:

- **E-mail, telefónica o verbal:** En este caso la persona que reciba la queja o sugerencia debe llenar el FOR-SGC-019 “Quejas y sugerencias”.
  - En caso que un usuario manifieste su queja o sugerencia por este medio, la persona que lo recibe debe llenar el FOR-SGC-019 “Quejas y Sugerencias” y remitirlo al correo [quejas.operaciones@senave.gov.py](mailto:quejas.operaciones@senave.gov.py).
- **Página Web:** en la página web de la institución ([www.senave.gov.py](http://www.senave.gov.py)), en la pestaña de servicio del área de la Dirección de Operaciones, se encuentra disponible un link de quejas y sugerencias, en el cual el usuario podrá presentar sus quejas o sugerencias en caso que lo crean necesario.
- En este caso el usuario que desee presentar una queja o sugerencia, deberá descargar el archivo del FOR-SGC-019 “Quejas y sugerencias”, completar la misma con la información requerida y remitirlo al correo [quejas.operaciones@senave.gov.py](mailto:quejas.operaciones@senave.gov.py).

**Observación:** en caso que la queja se encuentre relacionada con solicitudes de recompensas, gratificaciones o favores solicitadas por algún inspector, la denuncia respectiva deberá ser realizada en la Secretaria Nacional Anticorrupción, en el portal de denuncias [www.denuncias.gov.py](http://www.denuncias.gov.py)

#### 5.1.2 TRATAMIENTO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Una vez que el Responsable de Calidad reciba la queja, el mismo debe darle acuse de recibo al cliente, mediante el e-mail o número de teléfono/celular que detallo en el FOR-SGC-019 “Quejas y sugerencias”.

El Responsable de Calidad deberá reunirse con el Jefe del DIG, para analizar la queja presentada y dependiendo de cuál fue el área o proceso que generó la misma se designa a una persona para atenderla en forma conjunta con el Responsable de Calidad. La persona a ser designada no debe estar involucrada en la actividad que dio origen al mismo.

La Queja debe ser atendida utilizando el FOR-SGC-030 “Informe de Apelaciones y quejas”, el mismo debe 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 comunicar al cliente la respectiva justificación.

Los responsables de atender la queja deben realizar una validación del mismo, de manera a comprobar si es procedente o no dicha queja. Para realizar la validación de la queja, se tiene en cuenta si el mismo surgió como resultado de:

- No cumplimiento de los procedimientos establecido,
- Tiempo de espera,
- Mala atención del personal,
- Información técnica inadecuada o inexistente,
- Infraestructura disponible insuficiente o inadecuada,
- Otro tipo de reclamo observado por el cliente.



El resultado de la validación debe de ser comunicado al cliente o usuario, de manera a que el mismo esté permanentemente informado del progreso o resultado de su queja.

Si la queja genera una no conformidad, se debe proceder según lo establecido en el procedimiento PRO-SGC-009 “Acciones correctivas y Preventivas”.

Las sugerencias recibidas serán atendidas en la reunión de revisión por la dirección para la mejora continua del SGC.

## **5.2 APELACIÓN**

### **5.2.1 Registro de la Apelación**

Cuando un cliente apela el resultado de una inspección debe realizarlo mediante una nota formal dirigida al Director, la misma puede ser entregada en la OPI afectada, en la oficina central el Organismo de Inspección o remitida al correo [quejas.operaciones@senave.gov.py](mailto:quejas.operaciones@senave.gov.py).

### **5.2.2 Tratamiento de la Apelación**

Conjuntamente el Director y el Jefe del DIG analizan la apelación presentada y designan un responsable de atender la misma. La persona a ser designada no debe estar involucrada en la actividad que dio origen al mismo.

Posteriormente el RC y el responsable designado de atender la apelación completan el FOR-SGC-030 “Informe de Apelaciones y quejas”.

El mismo debe ser llenado de manera ascendente, correlativa y especificando el año. La numeración vuelve a empezar cada comienzo de año.

La apelación deberá ser atendida en un plazo máximo de 5 días. En caso de exceder el plazo, deberá comunicarse al cliente la respectiva justificación.

Si la apelación genera una No conformidad se debe seguir el PRO-SGC-009 “Acciones correctivas y Preventivas”.

## **5.3 RESPONSABILIDADES DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN**

El Organismo de Inspección, es responsable de reunir la información necesaria para validar la queja o apelación, así como de tomar las decisiones y acciones necesarias para el tratamiento adecuado de los mismos.

La investigación y decisión referente a las apelaciones presentadas serán tratadas todas por igual, teniendo en cuenta lo establecido en los procedimientos.

La presentación de una apelación o queja por parte del cliente, será recibida de la mejor forma entendiendo que el mismo es uno de los mecanismo para mejorar el servicio ofrecido y/o detectar falencias dentro del sistema, en ningún caso se tomara represalias con el clientes que los presenten, ya sea para la actividad de inspección en cuestión u otras futuras.

Todas las quejas son tratadas bajo los criterios previstos en el Procedimiento PRO-SGC-002 “Manejo de conflicto de interés y confidencialidad”.

## **5.4 EMISION Y APROBACION DEL INFORME**

El RC y el responsable designado para atender la apelación o queja deben emitir un informe completando los campos que le corresponden a cada uno en el FOR-SGC-030 “Informe de Apelaciones y quejas”, el cual debe estar firmado por ambos y aprobado por el Director.



**SATISFACCION DEL CLIENTE Y GESTION  
DE APELACIONES, QUEJAS Y  
SUGERENCIAS**

**Código:** PRO-SGC-008  
**Versión:** 10  
**Vigente desde:** 25/05/2016  
**Página:** 5 de 5

### 5.5 AVISO AL CLIENTE

El resultado de las apelaciones y quejas presentadas por los clientes serán notificadas mediante nota formal del Director y serán enviadas de manera escrita, vía e-mail o fax.

### 5.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Organismo de Inspección realizará una encuesta a sus clientes de manera a medir la percepción de los mismos con relación al servicio prestado. Para llevar a cabo estas encuestas se dispone del FOR-SGC-029 "Satisfacción del cliente"

Las encuestas son realizadas una vez al año, posteriormente las mismos son analizadas utilizando para el efecto el FOR-SGC-031 "Resultado de Encuesta de Satisfacción del Cliente". Los resultados que arroja el análisis, será presentado en la Reunión de Revisión por Dirección.

Los resultados de estas encuestas son analizadas y cuando sea necesario se aplican Acciones correctivas, acciones preventivas o se identifican puntos de mejora.

### 6. REFERENCIAS:

Norma NP-ISO/IEC 17020.2013	Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
-----------------------------	--

### 7. REGISTROS:

Nombre del Registro	Código	Área de archivo
Quejas y Sugerencias	FOR-SGC-019	UI
Satisfacción del cliente	FOR-SGC-029	
Informe de Apelaciones y Quejas	FOR-SGC-030	
Resultado de Encuesta de Satisfacción del Cliente	FOR-SGC-031	

### 8. ANEXOS:

No aplica