



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Código: PRO-SGC-02
Emisor: DISE
Revisión: 04
Fecha: 11-10-16
Página: 1 de 4

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

MODIFICADO POR		VERIFICADO POR		APROBADO POR	
Nombre y Apellido: Ing. Agr. Jane Duarte		Nombre y Apellido: Ing. Agr. Ada Centurión		Nombre y Apellido: Dr. Ing. Agr. Dolia Garcete	
Cargo: Responsable Unidad ISO 9001:2008		Cargo: Jefe del DCS		Cargo: Director de la Dirección de Semillas	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha:	10-10-16	Fecha:	10-10-16	Fecha:	11-10-16



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Código: PRO-SGC-02
Emisor: DISE
Revisión: 04
Fecha: 11-10-16
Página: 2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de gestión de reclamos de clientes (productores de semillas de soja y trigo) del Departamento de Certificación de Semillas – DCS.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los reclamos presentados por los clientes del DCS.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008. Punto 7.2 Procesos relacionados al cliente; Apartado 7.2.3 Comunicación con el cliente.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1. Definiciones

Reclamo o queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

4.2. Siglas

DISE : Dirección de Semillas.
ISO : Organización Internacional de Normalización.
SGC : Sistema de Gestión de Calidad.
DCS : Departamento de Certificación de Semillas.
SENAVE : Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas

5. RESPONSABILIDADES

Los responsables de la aplicación de este procedimiento son el Responsable de la Unidad ISO 9001:2008, Jefes y/o técnicos del DCS.

6. ACTIVIDADES

6.1. Realizar reclamo

La DISE pone al alcance de sus clientes, el FORM-SGC-04 RECLAMOS y será recepcionado mediante los siguientes mecanismos:

- **Buzón:** En este caso, el que presenta el reclamo, debe llenar el formulario y depositarlo en el Buzón habilitado en los lugares mencionados.
- **Verbal:** En este caso la persona que reciba el reclamo o sugerencia deberá llenar el FORM-SGC-04 RECLAMOS.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Código: PRO-SGC-02
Emisor: DISE
Revisión: 04
Fecha: 11-10-16
Página: 3 de 4

- **Email:** La DISE pone al alcance de sus clientes/usuarios, el FORM-SGC-04 RECLAMOS, disponible en la Página Web de la Institución <http://www.senave.gov.py/satisfaccion-y-reclamos.html>, el mismo podrá ser completado, firmado, escaneado y enviado al correo electrónico institucional: dise.sgc@senave.gov.py.

6.2. Tratamiento de reclamos

El Responsable de la Unidad ISO 9001:2008 recepciona el reclamo y deriva el mismo al Director de la DISE para realizar el análisis del mismo.

El análisis del reclamo se realiza en forma conjunta entre el Director de la DISE, Jefes y/o técnicos del DCS el Responsable de la Unidad ISO 9001:2008.

Posterior al análisis, se debe determinar si el mismo es procedente o no de acuerdo a los procedimientos establecidos. En caso de que el reclamo sea procedente, se deberá establecer una acción correctiva, ateniendo lo establecido en el PRO-SGC-05 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Las acciones tomadas para subsanar el reclamo presentado, deberán ser remitidas al cliente, mediante la vía de comunicación que corresponda, dejando evidencia de esto.

El reclamo deberá ser atendido en un plazo máximo de 30 días hábiles. En caso de exceder el plazo, deberá comunicarse al cliente la respectiva justificación.

Todos los reclamos presentados deberán ser registrados en el en el FORM-SGC-10 PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES, para una mejor atención del mismo.

7. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Responsable	Forma de archivo	Lugar de archivo	Tiempo de conservación	Disposición final
FORM-SGC-04 RECLAMOS	Responsable de la Unidad ISO 9001:2008	Papel	Oficina de la Unidad ISO 9001:2008	10 años	Se elimina
FORM-SGC-10 PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES					



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Código: PRO-SGC-02
Emisor: DISE
Revisión: 04
Fecha: 11-10-16
Página: 4 de 4

8. ANEXOS

- FORM-SGC-04 RECLAMOS.
- FORM-SGC-10 PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES.

9. **FLUXOGRAMA:** No aplica.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Cambio
10/07/2013	00	6.1 Realizar reclamo. 6.2 Tratamiento de reclamos.
04/09/2015	01	Se establece que todos los reclamos presentados deben ser registrados en el FORM-SGC-10: PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES. Se establece que los registros deben ser almacenados por 10 años.
06/06/2016	02	Se agregaron los departamentos Protección y Uso de Variedades y Comercio de Semillas; y algunos puntos relacionados al tratamiento y como se reciben los reclamos.
11-10-16	03	Se adecuó el Objetivo del procedimiento. Se agregaron las Siglas SENA y DCS. Se mejoró la redacción del procedimiento en los puntos: 6.1 y 6.2