



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE  
RECLAMOS 9001:2015**

**Código:** PRO-SGC-101  
**Emisor:** DISE  
**Revisión:** 01  
**Fecha:** 05-05-17  
**Página:** 1 de 4

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS 9001:2015

MODIFICADO POR		VERIFICADO POR		APROBADO POR	
<b>Nombre y Apellido:</b>  Gerson Prieto		<b>Nombre y Apellido:</b>  Ing. Agr. Blanca Núñez Ing. Agr. Santiago Benítez		<b>Nombre y Apellido:</b>  Ing. Agr. M. Sc. Nidia Talavera	
<b>Cargo:</b>  Responsable Unidad ISO 9001		<b>Cargo:</b>  Jefe del Departamento de Protección y Uso de Variedades  Jefe del Departamento de Comercio de Semillas		<b>Cargo:</b>  Directora de la Dirección de Semillas	
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	
Fecha:	05-05-17	Fecha:	05-05-17	Fecha:	05-05-17



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS 9001:2015

**Código:** PRO-SGC-101  
**Emisor:** DISE  
**Revisión:** 01  
**Fecha:** 05-05-17  
**Página:** 2 de 4

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de gestión de reclamos de clientes de los DPUV y DCOS.

### 2. ALCANCE

Se aplica a todos los reclamos presentados por los clientes de los DPUV y DCOS.

### 3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001.

### 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.  
**SENAVE** : Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas.  
**DPUV** : Departamento de Protección y Uso de Variedades.  
**DCOS** : Departamento de Comercios de Semillas.  
**UIISO** : Unidad ISO 9001.

### 5. RESPONSABLES

Los responsables de la aplicación de este procedimiento son el Director de la DISE, Responsable de la Unidad ISO 9001, Jefes y/o técnicos del DPUV y DCOS.

### 6. ACTIVIDADES

#### 6.1. Realizar reclamo

La DISE pone al alcance de sus clientes, el FORM-SGC-103 RECLAMOS 9001:2015 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-104 RECLAMOS 9001:2015.



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS 9001:2015

**Código:** PRO-SGC-101  
**Emisor:** DISE  
**Revisión:** 01  
**Fecha:** 05-05-17  
**Página:** 3 de 4

- **Email:** La DISE pone al alcance de sus clientes, el FORM-SGC-103 RECLAMOS 9001:2015, 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](mailto:dise.sgc@senave.gov.py).

### 6.2. Tratamiento de reclamos

El Responsable de la Unidad ISO 9001 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 de los DPUV y DCOS, el Responsable de la Unidad ISO 9001.

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-104 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS 9001:2015.

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-109 PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES 9001:2015, 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-103 RECLAMOS	Responsable de la Unidad ISO 9001	Papel	Oficina de la Unidad ISO 9001	10 años	Se elimina
FORM-SGC-109 PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES 9001:2015					



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE  
RECLAMOS 9001:2015**

**Código:** PRO-SGC-101  
**Emisor:** DISE  
**Revisión:** 01  
**Fecha:** 05-05-17  
**Página:** 4 de 4

**8. ANEXOS**

- FORM-SGC-103 RECLAMOS.
- FORM-SGC-109 PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES.

**9. FLUXOGRAMA:** No aplica.

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Revisión	Cambio
01-03-17	00	Se modificó el Código y Denominación del Procedimiento para una mejor identificación. Se modificó el Código y Denominación de los Formularios FORM-SGC-04 RECLAMOS y FORM-SGC-10 PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES para una mejor identificación.