	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>Rige a partir de:</b> 16/08/17	<b>Código:</b> DMV-MC-Anexo N°5
	<b>Tratamiento de Inconformidades Técnicas</b>	<b>Versión 01</b>	Página 1 de 2

1. Aplica a las opiniones divergentes, quejas o apelaciones de tipo técnico que se impongan ante la Dirección de Medicamentos Veterinarios (DMV).

## 2. Definiciones

- 2.1 **Apelación:** Cuando posterior al paso de resolución y notificación de la misma, el usuario externo manifiesta al Director General que está en desacuerdo con lo resuelto por la DMV.
- 2.2 **Inconformidad:** Se refiere para este procedimiento todas aquellas opiniones divergentes, quejas, y apelaciones de índole técnico. Se utiliza para estos efectos como un término genérico.
- 2.3 **Queja:** Expresión de un reclamo o inconformidad realizada por una persona o un establecimiento, con respecto a las actividades o servicio que le fue prestado por la DMV y para lo cual se espera una respuesta.
- 2.4 **Recursos Ordinarios:** Es aquel que la ley admite, por regla general, en contra de toda clase de resoluciones.
- 2.5 **Resolución:** Documento mediante el cual la DMV o la DG resuelven o dictaminan en relación con una inconformidad.
- 2.6 **Usuario Externo:** Persona física o jurídica que hace uso de los servicios que brinda el SENASA.


## 3. Referencias o bibliografía

- 3.1 Ley General de la Administración Pública, N° 6227 artículos 342 al 352.
- 3.2 Norma INTE-ISO/IEC 17020:2012, requisitos 7.5 y 7.6
- 3.3 Criterios ECA para la Norma INTE-ISO/IEC 17020: 2012

## 4. Descripción del proceso: Opiniones Divergentes y Quejas

### 4.1 Recepción y Validación:

- 4.1.1 El usuario presenta la inconformidad de manera escrita en la DMV o en el sitio de inspección.
- 4.1.2 El funcionario que recibe el documento, lo traslada al Director.
- 4.1.3 El Director, o su designado, debe analizar los elementos aportados por el usuario y decide si la misma procede o no procede.
- 4.1.4 Si no procede, el Director debe notificar al usuario y ordenar el archivo de la misma. En dicha comunicación debe señalarse que contra esa resolución caben los recursos de revocatoria y apelación dentro del tercer día hábil a partir de su notificación.
- 4.1.5 Si la inconformidad procede, el Director o su designado debe iniciar el proceso de investigación.

	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>Rige a partir de:</b> 16/08/17	<b>Código:</b> DMV-MC-Anexo N°5
	<b>Tratamiento de Inconformidades Técnicas</b>	<b>Versión 01</b>	Página 2 de 2

4.1.6 El encargado del proceso de investigación debe ser un funcionario distinto al del proceso objeto de investigación.

#### **4.2 Proceso de Investigación:**

4.2.1 Durante la investigación, el Director o su designado, debe recopilar la información y las evidencias aportadas por ambas partes involucradas.

4.2.2 Con la información recopilada durante la investigación, el Director o su designado debe confrontar la evidencia y tomar una decisión.

#### **4.3 Resolución y Notificación:**

4.3.1 En caso de existir un funcionario designado, éste debe trasladar la información al Director quien debe resolver la inconformidad con base en dicho análisis. Si la decisión no tiene por probado el incumplimiento en servicio y por ello el usuario no lleva razón, el Director debe dar por finalizado el proceso y notificar al usuario las razones de la misma. En dicha comunicación debe señalarse que contra esa resolución caben los recursos de revocatoria y apelación dentro de tercer día hábil a partir de su notificación. Caso contrario, el Director o su designado y el personal involucrado debe(n) realizar el análisis respectivo.

#### **4.4 Archivo:**

4.4.1 En el expediente debe archivar la inconformidad presentada por el usuario, su resolución y notificación.

#### **4.5 Trámite de Recursos Ordinarios: Revocatoria y Apelación**

4.5.1 El usuario en caso de no estar satisfecho con la resolución de la inconformidad técnica presentada, debe expresarlo por escrito al Director de la DMV aportando los criterios o justificaciones por los cuales difiere de la resolución e indicar el recurso al que se acoge.

4.5.2 El Director debe analizar las razones señaladas y resolver de conformidad cuando se trate del recurso de revocatoria. En caso de ser acogido debe en la resolución que dicte señalar las razones que lo motivan para el cambio de lo resuelto y notificar al medio que se haya señalado.

4.5.3 Si el Director mantiene lo resuelto y se ha interpuesto concomitantemente recurso de apelación, debe remitir el expediente a la Asesoría Jurídica quien debe informar al Director General para que éste resuelva de conformidad. El Director General puede solicitar a la Asesoría Jurídica que amplíe o recabe información adicional en caso de considerarlo necesario.

4.5.4 El Director General debe comunicar por escrito al apelante la resolución del recurso presentado, al medio que éste haya señalado para notificaciones.