	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-PG-05
	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión 01	Página - 1 - de 3
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad		Aprobado por: Ministra

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para recibir, registrar, analizar, resolver y dar seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias planteadas ante el Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA.

2. Alcance

Aplica para las quejas, reclamos y sugerencias de usuarios, internos y externos, que se presentan ante el TPASS.

3. Responsabilidad y Autoridad

3.1. Miembros del tribunal

3.1.1- Revisar la evaluación anual de las estadísticas de quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el TPASS.

3.2.- Secretario Instructor

3.2.1- Elaborar las notificaciones de quejas, reclamos y sugerencias que se envían al usuario y la transfiere al Presidente.

3.2.3- Realizar la coordinación institucional e interinstitucional necesaria para el buen funcionamiento de este procedimiento.

3.2.4- Velar porque las quejas, reclamos y sugerencias presentadas al TPASS sean resueltas como corresponde.

3.3. Presidente

3.3.1- Firma las notificaciones de quejas, reclamos y sugerencias elaboradas por el Secretario Instructor y la envía al usuario.

3.3.2- Analizar el informe anual de quejas, reclamos y sugerencias.

3.3.3- Comunica al Tribunal y Autoridades Superiores del informe.

3.3.4- Notificar por escrito al cliente las acciones establecidas y entregar copia al Encargado de Planeamiento y Control Interno.

3.4. Funcionario del TPASS

3.4.1- Analizar y resolver las quejas, reclamos y sugerencias de su respectiva pertinencia y citar al personal que consideren oportuno.

3.4.2- Comunicar por escrito al Encargado de Planeamiento y Control Interno las acciones establecidas.


3.5. Encargado de Planeamiento y Control Interno

3.5.1- Trasladar las quejas, reclamos y sugerencias que reciba a las dependencias que corresponda y darles seguimiento.

3.5.3- Establecer un sistema de control, seguimiento y respuesta oportuna de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes, a través de mecanismos de coordinación institucional.

3.5.4- Realizar un informe cualitativo y cuantitativo (estadístico) anual de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Presidente para su análisis y aprobación.

3.5.5- Llevar el consecutivo, revisar y registrar las quejas, reclamos y sugerencias que ingresan.

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-PG-05
	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión 01	Página - 2 - de 3
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad		Aprobado por: Ministra

3.5.6- Informar a cada funcionario involucrado para su respectivo análisis.

3.5.7- Participar o llevar a cabo el análisis de la queja cuando corresponda.

3.5.8- Archivar copia del análisis de la queja, resolución si aplica y de la notificación al cliente.

3.5.9- Dar seguimiento a las acciones correctivas para verificar su cumplimiento y efectividad.

3.5.10- Llevar a cabo evaluación estadística anual de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas y enviar informe al Presidente.

3.6.- Notificador

3.6.1.- Entrega la Notificación al cliente según lo demanda el Presidente.

4- Definiciones

4.1. **Cliente:** usuario de los servicios que brinda el TPASS

4.3. **Queja, reclamo y sugerencia:** Expresión de no conformidad realizada por una persona o empresa, con respecto a las actividades que realizan los funcionarios del TPASS, para el cual se espera una respuesta.

4.4. **Dependencia:** instancia que tramita la queja, reclamo y sugerencia

5. Abreviaturas y/o Siglas

5.1. **SENASA.** Dirección General Servicio Nacional de Salud Animal

5.2. **TPASS.** Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA.

6. Referencias y/o Bibliografía

6.1. SENASA-TPASS-PG-05-RE-01-Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias

6.2. SENASA-TPASS-PG-05-RE-02-Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias


6.3. SENASA-TPASS-PG-03-RE-09 Acciones Correctivas y/o Preventivas

7. Descripción del Procedimiento

El TPASS da atención a quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con los siguientes pasos:

- Recepción
- Registro
- Revisión y entrega
- Análisis y resolución
- Estadística

7.1. Recepción

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-PG-05
	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión 01	Página - 3 - de 3
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad		Aprobado por: Ministra

7.1.1- El TPASS lleva a cabo la recepción de quejas, reclamos y sugerencias de clientes, en las Oficinas del Tribunal, a través del formulario Recepción de Quejas SENASA-PG-05-RE-01, con la información general que proporciona el cliente en forma: personal, telefónica, carta, fax, o e-mail.

7.1.2- Estos formularios se encuentran disponibles en las Oficinas del TPASS y página Web del SENASA.

7.2. Registro

7.2.1- El ingreso de las quejas, reclamos y sugerencias se realiza en Control de Quejas, reclamos y sugerencias SENASA-PG-05-RE-02, por el Encargado de Planeamiento y Control Interno

7.3. Revisión y entrega

7.3.1- El Encargado de Planeamiento y Control Interno revisa la queja, informa y entrega copia de la misma al involucrado.

7.3.2- El involucrado revisa la queja y cita el personal que considere conveniente.

7.3.3- De acuerdo con el resultado de la revisión efectúa lo siguiente:

- a) Si la queja procede, se continúa con el punto 7.4.
- b) Si no procede, el Presidente lo notifica al cliente en forma escrita.

7.4- Análisis y resolución

Cuando la queja procede, el análisis se lleva a cabo de la siguiente forma:

7.4.1- Siguiendo lo que establece el sistema de gestión de calidad del TPASS respecto a trabajo no conforme, por lo que se utiliza el formulario Acciones Correctivas y/o Preventivas SENASA-TPASS-PG-03-RE-09

7.4.2- El Presidente informa al usuario en forma escrita las acciones establecidas.

7.4.3- El Encargado de Planeamiento y Control Interno guarda copia del análisis y resolución de la queja efectuada, de la notificación al cliente.

7.4.4- El tiempo establecido para el análisis de una queja a partir de su recepción es de siete días hábiles.

7.5. Estadística

Anualmente el Encargado de Planeamiento y Control Interno lleva a cabo una evaluación estadística de las quejas recibidas en el TPASS y es entregada al Presidente.

8. Anexo

No aplica.