

Procedimiento para la Atención de Reclamos

Procedimiento UNIA-ANLAAR-PRO -11
Atención de Reclamos
Revisión 0.0

Área Nacional de Laboratorios de Análisis de Alimentos y Residuos
1ª Edición
La Paz - BOLIVIA
2003

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. CAMPO DE APLICACIÓN	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	3
5. DEFINICIONES	3
5.1 Reclamo.....	3
5.2 Apelación.....	3
6. SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	3
7. CONSIDERACIONES GENERALES.....	4
8. RECEPCIÓN DE RECLAMOS O APELACIONES	4
9. TRATAMIENTO DEL RECLAMO	4
10. TRATAMIENTO DE LA APELACIÓN.....	5
REALIZACIÓN:.....	5

1. OBJETIVO

Este procedimiento es utilizado en el tratamiento de los reclamos y apelaciones relacionadas al sistema de evaluación de la UNIA/SENASAG para la función de autorización.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento lo aplica el ANLAAR/SENASAG.

3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad por la revisión del presente procedimiento es del ANLAAR/SENASAG.

4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

UNIA-ANLAAR-PRO-01 Procedimiento para la autorización de laboratorios;

UNIA-ANLAAR-REG-01 Reglamento para la autorización de laboratorios;

5. DEFINICIONES**5.1 Reclamo**

Información dada por una persona u organización relatando impropiedades o acciones indebidas conducidas por el ANLAAR/SENASAG o por los laboratorios autorizados.

5.2 Apelación

Contestación realizada por una organización sobre una decisión de la Jefatura de la UNIA/SENASAG referente a la no concesión, reducción, suspensión o cancelación de la autorización.

6. SIGLAS Y ABREVIATURAS

SENASAG – Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria.

MSPS – Ministerio de Salud y Previsión Social

RELOAA – Red de Laboratorios Oficiales de Análisis de Alimentos

DN/SENASAG – Dirección Nacional del SENASAG

UIA/SENASAG – Unidad de Inocuidad Alimentaria

UNIA/SENASAG – Unidad Nacional de Inocuidad Alimentaria

ANLAAR/SENASAG – Área Nacional de Laboratorios de Análisis de Alimentos

ENLAAR/SENASAG – Encargado Nacional de Laboratorios de Análisis de Alimentos

CT/ANLAAR – Comité Técnico del Área Nacional de Laboratorios de Análisis de Alimentos

UNAJ/SENASAG – Unidad Nacional de Asuntos Jurídicos

OBA – Organismo Boliviano de Acreditación

VIM – Vocabulario Internacional de Términos Generales y Fundamentales de Metrología.

ISO – International Organization for Standardization.

NB – Norma Boliviana.

7. CONSIDERACIONES GENERALES

7.1 Los reclamos y apelaciones solamente son aceptados, investigados y analizados, a través de su formalización al ENLAAR/SENASAG, de igual forma si son recibidas por otras áreas del SENASAG. Cuando este sea realizado de forma verbal debe ser solicitada su formalización.

7.2 Deben ser entregadas copias de los documentos enviados a través de fax, el papel térmico no es adecuado para su mantenimiento como registro.

7.3 En caso de reclamos contra material de difusión o publicidad de un laboratorio autorizado, debe ser solicitado que el reclamante envíe informaciones detalladas sobre la difusión de la publicidad o informaciones (p.e. nombre y edición de la revista, periódico, etc.) y/o envíe copia del material publicitario para facilitar el análisis de la investigación.

7.4 El personal del ANLAAR/SENASAG involucrado debe tomar todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de las informaciones obtenidas durante el análisis de un reclamo o apelación. En particular, cualquier pedido expreso para la preservación del anonimato o de la confidencialidad, por quien hizo el reclamo o apelación, o declaraciones a él relacionado, debe ser respetado.

7.5 Los reclamos y apelaciones deben ser numerados por el ENLAAR/SENASAG, por orden secuencial de recepción.

7.6 Todos los registros de un proceso de tratamiento de reclamos o apelaciones deben ser archivados y resguardados en el ANLAAR/SENASAG por un periodo de 5 años.

7.7 Semestralmente el ENLAAR/SENASAG debe evaluar estadísticamente los reclamos recibidos, con el fin de identificar tendencias y aplicar acciones correctivas y preventivas.

7.8 El ENLAAR/SENASAG debe mantener archivado los originales de los reclamos/apelaciones.

8. RECEPCIÓN DE RECLAMOS O APELACIONES

8.1 Cualquier funcionario de la UNIA/SENASAG puede recibir un reclamo o apelación y debe enviarla formalmente ENLAAR/SENASAG.

8.2 El ENLAAR/SENASAG debe acusar recibo del reclamo o apelación, las medidas que están siendo tomadas y que, cuando sea pertinente, podrá ser solicitado que envíe evidencias documentadas para su respectivo análisis, como también ser invitado a prestar aclaraciones.

9. TRATAMIENTO DEL RECLAMO

9.1 El ENLAAR/SENASAG debe designar un responsable para el análisis del reclamo, cuando este fuese realizado en un lugar distinto a la sede del ANLAAR/SENASAG, este responsable no debe estar involucrado con el objeto del reclamo.

9.2 El ENLAAR/SENASAG debe enviar una copia de toda la documentación relativa al reclamo al responsable por el análisis.

9.3 El ENLAAR/SENASAG debe asegurar que todos los técnicos de la UNIA/SENASAG y técnicos externos involucrados con la autorización sean informados.

9.4 El plazo para la conclusión del análisis no podrá exceder a 30 días.

9.6 El responsable por el análisis debe establecer con claridad la pertinencia del reclamo, verificando, por medio del análisis de documentos y entrevistas con las personas involucradas, cuando sea pertinente, si:

- los procedimientos operacionales de la UNIA/SENASAG fueran correctamente seguidos por el personal del ANLAAR/SENASAG y por los evaluadores involucrados;

- la organización dentro la cual se encuentra el laboratorio autorizado no cumpliera cualquier requisito o procedimiento de autorización.

9.7 El responsable, al concluir el análisis, debe enviar toda la documentación juntamente con un informe que contenga la conclusión de su análisis al ENLAAR/SENASAG.

9.8 El ENLAAR/SENASAG debe informar el resultado del análisis a todo el personal involucrado en el reclamo. El reclamante podrá contestar, en un plazo máximo de 30 días, al resultado del análisis.

9.9 El ENLAAR/SENASAG debe acompañar la implantación de las acciones correctivas acordadas.

10. TRATAMIENTO DE LA APELACIÓN

10.1 La Jefatura de la UNIA/SENASAG debe someter al ENLAAR/SENASAG la apelación para que éste defina un equipo de hasta tres evaluadores para su análisis. El equipo deberá ser coordinado por el ENLAAR/SENASAG.

10.2 El ENLAAR/SENASAG debe asegurar que todos los técnicos del ANLAAR/SENASAG y técnicos externos involucrados con la autorización sean informados.

10.3 El ENLAAR/SENASAG debe enviar toda la documentación a los demás técnicos responsables por el análisis.

10.4 El plazo para la conclusión del análisis no podrá exceder los 30 días.

10.5 El equipo responsable por el análisis debe establecer con claridad la pertinencia de la apelación, verificando, por medio del análisis de documentos y entrevistas con las personas involucradas, cuando sea pertinente, si:

- los procedimientos operacionales de la UNIA/SENASAG fueron correctamente seguidos por el personal del ANLAAR/SENASAG y por los evaluadores involucrados;

- todas las decisiones tomadas reflejen adecuadamente las políticas del ANLAAR/SENASAG.

10.6 El equipo responsable, al concluir el análisis, debe enviar toda la documentación juntamente con un informe que contenga la conclusión de su análisis al ENLAAR/SENASAG.

10.7 El ENLAAR/SENASAG debe informar el resultado del análisis a todo el personal involucrado en la apelación.

10.8 El ENLAAR/SENASAG debe acompañar la implantación de las acciones correctivas acordadas.

REALIZACIÓN:

ENCARGADO NACIONAL DE LABORATORIOS DE ANÁLISIS DE ALIMENTOS
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA E INOCUIDAD ALIMENTARIA

Calle Federico Bedregal 2996, Zona de Sopocachi

Teléfono (++591-2) 214-1266

Fax (++591-2) 214-1264

Correo electrónico: laboratorios@senasag.zzn.com

La Paz - BOLIVIA