



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente

Código: PO-CAL-05

REVISION: 01

Página: 1 / 7

COMPONENTE:	Actividades de control.			
ESTÁNDAR:	Procedimientos.			
FORMATO:	Diseño de Procedimientos.		Nº:	93
MACROPROCESO:	Gestión de Calidad.		CODIGO:	No Aplica.
PROCESO:	Sistema de Gestión de Calidad.		CODIGO:	No Aplica.
SUBPROCESO:	Tratamiento de Reclamos.		CODIGO:	No Aplica.
PROCEDIMIENTO:	Tratamiento de Reclamos.			
MISIÓN:	Asegurar que todos los reclamos o comentarios de los Usuarios y Clientes del servicio, sean tratados en forma oportuna y correcta.			
ALCANCE:	Desde: El registro del reclamo o <u>sugerencia</u> . Hasta: La presentación en la Revisión por la Dirección.			
DEFINICIONES	No Aplica.			
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe de Departamento AIM.			
ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE / PARTE INTERESADA	NECESIDAD DEL CLIENTE / PARTE INTERESADA
Reclamo de Usuario	Usuario / Cliente	Registro de Reclamo/ <u>Sugerencia</u>	Usuario	Que la solución al reclamo cumpla con sus expectativas y se cumplan sus requisitos.
		Informe en Revisión por la Dirección	Director de Aeropuertos	Que los reclamos sean resueltos para asegurar la satisfacción del Usuario y resolución de problemas.
INDICADOR / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO DEL PROCESO		Indicador: Ver TB-CAL-01. Seguimiento: Seguimiento del reclamo o <u>sugerencia</u> realizado por el Jefe del Dpto. y Coordinación de Calidad.		
RECURSOS NECESARIOS		Computadora, internet, elementos de oficina.		

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente

Código: PO-CAL-05

REVISION: 01

Página: 2 / 7

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Tratamiento de Reclamos y Sugerencias

N°.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1.	Registro y análisis del reclamo o sugerencia	1.1 Registrar el reclamo	<ul style="list-style-type: none">Recibe el/la reclamo/sugerencia por algún medio pertinente (vía e-mail, telefónica o personalmente).Cuando la recepción es vía e-mail:<ul style="list-style-type: none">Imprime el correo y da entrada con el sello de entrada, asentando fecha, hora, nombre y firma.Remite al Dpto. AIM, si no es de su competencia.Si es de su competencia, continúa en la actividad 2.Cuando la recepción es vía telefónica o personal:<ul style="list-style-type: none">Registra el/la reclamo/sugerencia en el formulario Registro de Reclamos y Sugerencias (FL-CAL-09), completando todos los campos de Datos del Usuario que realiza el/la reclamo/sugerencia y una descripción de la situación.Remite al Dpto. AIM, si no es de su competencia.Si es de su competencia, continúa en la actividad 2. <p>NOTA 1: Generalmente, los reclamos y sugerencias son recibidos en la Sección Publicaciones, ya que es</p>	<ul style="list-style-type: none">Mail de Reclamo.Registro de Reclamos y Sugerencias (FL-CAL-09)	No Aplica	Funcionario del Dpto. AIM



Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente

Código: PO-CAL-05

REVISION: 01

Página: 3 / 7

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Tratamiento de Reclamos y Sugerencias

N°.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
			el principal canal de comunicación entre el Dpto. AIM y los usuarios. NOTA 2: El/la reclamo/sugerencia puede ser para cualquier sección dentro del Dpto. AIM. NOTA 3: Las consultas o pedidos que sean respondidas directamente al Usuario no serán consideradas reclamos. NOTA 4: Los reclamos que no contengan todos los datos aplicables establecidos en el formulario <u>Registro de Reclamos y Sugerencias</u> (FL-CAL-09) no serán tratados.			
		1.2 Analizar el reclamo	<ul style="list-style-type: none">Recibe el/la <u>reclamo/sugerencia</u>.Analiza la pertinencia del <u>reclamo/sugerencia</u>, considerando pertinentes aquellos reclamos:<ul style="list-style-type: none">Que sean inherentes a los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).Que sean relacionados al servicio AIS.Si el/la <u>reclamo/sugerencia</u> fuera pertinente, deriva al área responsable, previo acuse de recibo. Continúa en la siguiente actividad.	No Aplica	No Aplica	Jefe del Dpto. AIM



Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente

Código: PO-CAL-05

REVISION: 01

Página: 4 / 7

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Tratamiento de Reclamos y Sugerencias

N°.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
2.	Solución del reclamo y verificación de necesidad de acciones correctivas o de mejora	2.1 Solucionar el reclamo	<ul style="list-style-type: none">Verifica <u>el/la Reclamo/Sugerencia</u> recibido/a en su área (por mail o en el FL-CAL-09).Si aún no fue realizado, registra en el <u>Registro de Reclamos y Sugerencias</u> (FL-CAL-09).Determina los motivos o causas del reclamo (<u>no aplica a sugerencias</u>).Determina acciones para <u>gestionar el/la Reclamo/Sugerencia</u>, que pueden incluir derivar a otras áreas fuera del alcance del SGC.Registra los datos en el FL-CAL-09.Remite el FL-CAL-09 al Jefe de Dpto. AIM.Comunica, por el medio pertinente, la respuesta a dar al Usuario o Cliente, por medio de la Sección Publicaciones. <p>NOTA 1: En caso que las acciones del reclamo o <u>sugerencia</u> se definan conjuntamente con otras secciones y el Jefe de Dpto. AIM, las consideraciones, conclusiones y puntos importantes serán plasmados en el "Libro de Coordinación del Dpto. AIM".</p> <p>NOTA 2: Si el Reclamo o <u>la Sugerencia</u> son para Dependencias fuera del alcance, remite copia del reclamo a la Dependencia que corresponde el Reclamo y concluye el tratamiento.</p>	<u>Registro de Reclamos y Sugerencias</u> (FL-CAL-09)	No Aplica	Jefe de Sección responsable

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GOBIERNO
NACIONAL
*Paraguay
de la gente*

Código: PO-CAL-05


REVISION: 01

Página: 5 / 7

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Tratamiento de Reclamos y Sugerencias

N°.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
		2.2 Comunicar al Usuario	<ul style="list-style-type: none">Se comunica con el Usuario, por e-mail o telefónicamente, comentando la solución dada, o en caso pertinente la derivación al área correspondiente. <p>NOTA: La comunicación puede ser realizada indistintamente por la Sección responsable o bien por el Jefe del Dpto. AIM, sin embargo, el principal canal es la Sección Publicaciones.</p>	No Aplica	No Aplica	Jefe de Sección Publicaciones
		2.3 Verificar las acciones	<ul style="list-style-type: none">Recibe el Registro de <u>Reclamos y Sugerencias</u> (FL-CAL-09).Verifica que la acción o acciones tomadas sean acordes al <u>reclamo/sugerencia recibido/a</u>, y si considera pertinente, define acciones adicionales.Verifica que las acciones se hayan cumplido.Si considera que <u>el/la reclamo/sugerencia</u> ha sido <u>resuelto/a</u>, realiza una copia del FL-CAL-09, enumera y remite al Asistente del SGC o Coordinador de Calidad. Continúa en la siguiente actividad. <p>NOTA: Si el <u>reclamo/sugerencia</u> sigue <u>abierto/a</u>, archiva temporalmente y realiza seguimiento hasta el cierre.</p>	<u>Registro de Reclamos y Sugerencias</u> (FL-CAL-09)	No Aplica	Jefe del Dpto. AIM
3.	Cierre del Reclamo	3.1 Analizar el reclamo y cerrar	<ul style="list-style-type: none">Recibe copia del reclamo/sugerencia resuelto/a.Si el reclamo es recurrente analiza si corresponde elaborar una Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-CAL-05); si corresponde, procede	<u>Registro de Reclamos y</u>	Mejora Continua (PO-CAL-03)	Asistente del SGC /

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.

		GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS		GOBIERNO NACIONAL <i>Paraguay de la gente</i>		
Código: PO-CAL-05		REVISION: 01		Página: 6 / 7		
SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Tratamiento de Reclamos y Sugerencias						
N°.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
			como indica el Procedimiento Mejora Continua (PO-CAL-03). ▪ Cierra <u>el/la Reclamo/Sugerencia</u> en el FL-CAL-09. ▪ Archiva como indica el ítem Registros de Calidad.	<u>Sugerencias</u> (FL-CAL-09) ▪ Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-CAL-05)		Coordinador de Calidad
5.	Información a la Dirección	4.1 Informar a la Dirección	▪ Elabora un resumen de los <u>reclamos/sugerencias</u> del período para la reunión de Revisión por la Dirección. ▪ Informa sobre el estado del Reclamo en ocasión de reunión de Revisión por la Dirección (Ver PO-CAL-04).	Resumen de Reclamos	Revisión por la Dirección (PO-CAL-04)	Asistente del SGC / Coordinador de Calidad


Sr. Mario Pareira
 Gerente Int. SGC
 Dirección de Aeropuertos

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente

Código: PO-CAL-05

REVISION: 01

Página: 7 / 7

REGISTROS DE CALIDAD

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área Archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Retención	Disposición
Registro de Reclamos y Sugerencias	FL-CAL-09	Por número y año	Dpto. AIM (original) / Oficina del Coordinador de Calidad (copia)	Por número y año	3 años	Dstrucción
Mail del reclamo (si aplica)	NA	Por cliente	Dpto. AIM (original) / Oficina del Coordinador de Calidad (copia)	Adjunto al FL-CAL-09	3 años	Dstrucción
Libro de Coordinación del Dpto. AIM	NA	Por nombre	Dpto. AIM	Por fecha	Hasta el llenado del Libro	Archivo Inactivo

Elaborado por:

Verificado por:

Aprobado por:

COORDINADOR DE CALIDAD

JEFE DE DPTO. AIM

GERENTE DE TRÁNSITO AÉREO

SUBDIRECTOR DE SERVICIOS AERONÁUTICOS

DIRECTOR DE AEROPUERTOS

Firma

Firma

Firma

Firma

Firma

St. Mario Pereira
Gerente Int. SGC
Dirección de Aeropuertos

CACERES O.
Gerente de Tránsito Aéreo

ING. SINDULFO IBARROLA
Gerente de Tránsito Aéreo

Abog. CT. JOSÉ LUIS CHÁVEZ M.
Sub Director de Servicios Aeronáuticos

ING. DOUGLAS CASTILLA
Director de Aeropuertos

Descripción de las modificaciones: Ver subrayado.

Fecha de vigencia: 12-02-2020

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.