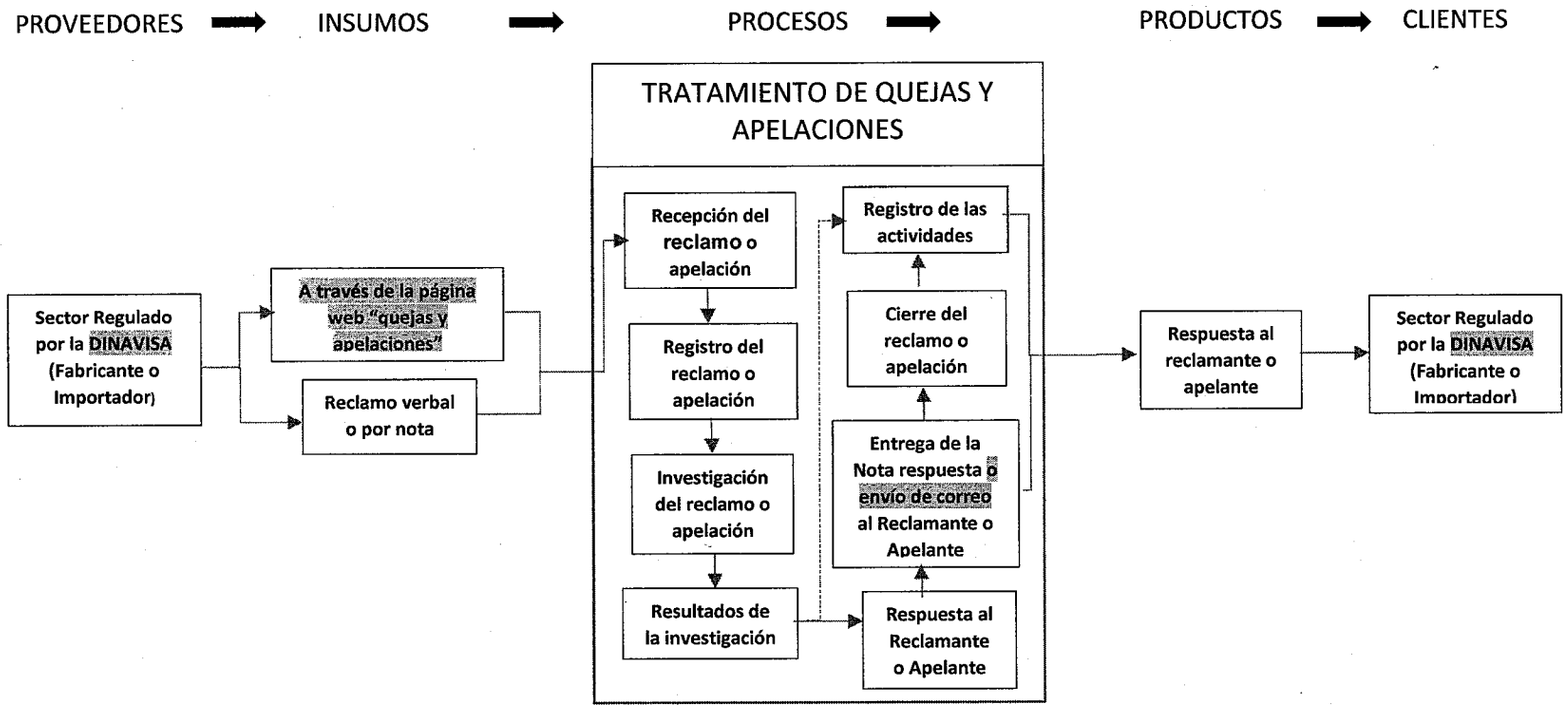
DESCRIPCION DEL PROCESO: TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES



- **Queja o reclamo:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a la DINAVISA, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta
- **Apelación:** Solicitud del Sector Regulado por la DINAVISA al Organismo de Inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación a una inspección

HISTÓRICO DE REVISIONES			
REVISIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**	**RESPONSABLE**
00	25/08/2016	Implementación Inicial	Directora General de la DNVS
01	29/03/2021	Revisión del documento	Directora General de la DNVS
02	12/09/2024	Cambio de codificación de FIP-DIV-002 a FIP-CAL-001 y revisión general	Director Nacional
03	28/04/2025	Cambio de DNVS por DINAVISA e inclusión de la forma de recepción del reclamo o apelación, a través de la página web.	

Elaborado por:	Lic. Alma Bareiro. Equipo técnico del área — Qca. Fca. Katia Barrios, Dpto. de Gestión de Calidad DINAVISA	**Fecha:**	05/05/2025
Revisado por:	Comité de Control Interno	**Fecha:**	05/05/2025
Aprobado por:	Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria — Dirección Nacional	**Fecha:**	05/05/2025