



Dirección Nacional de
**VIGILANCIA
SANITARIA**

FICHA DE PROCESO – TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código:	FIP-CAL-001
Versión:	04
Página	1 / 3

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 de reclamo o apelación, a través de la página web.	Dpto. De Gestión de Calidad / Dirección de Planificación
04	21/05/2026	Cambio de la palabra Reclamos por Quejas.	Dpto. De Gestión de Calidad / Dirección de Planificación

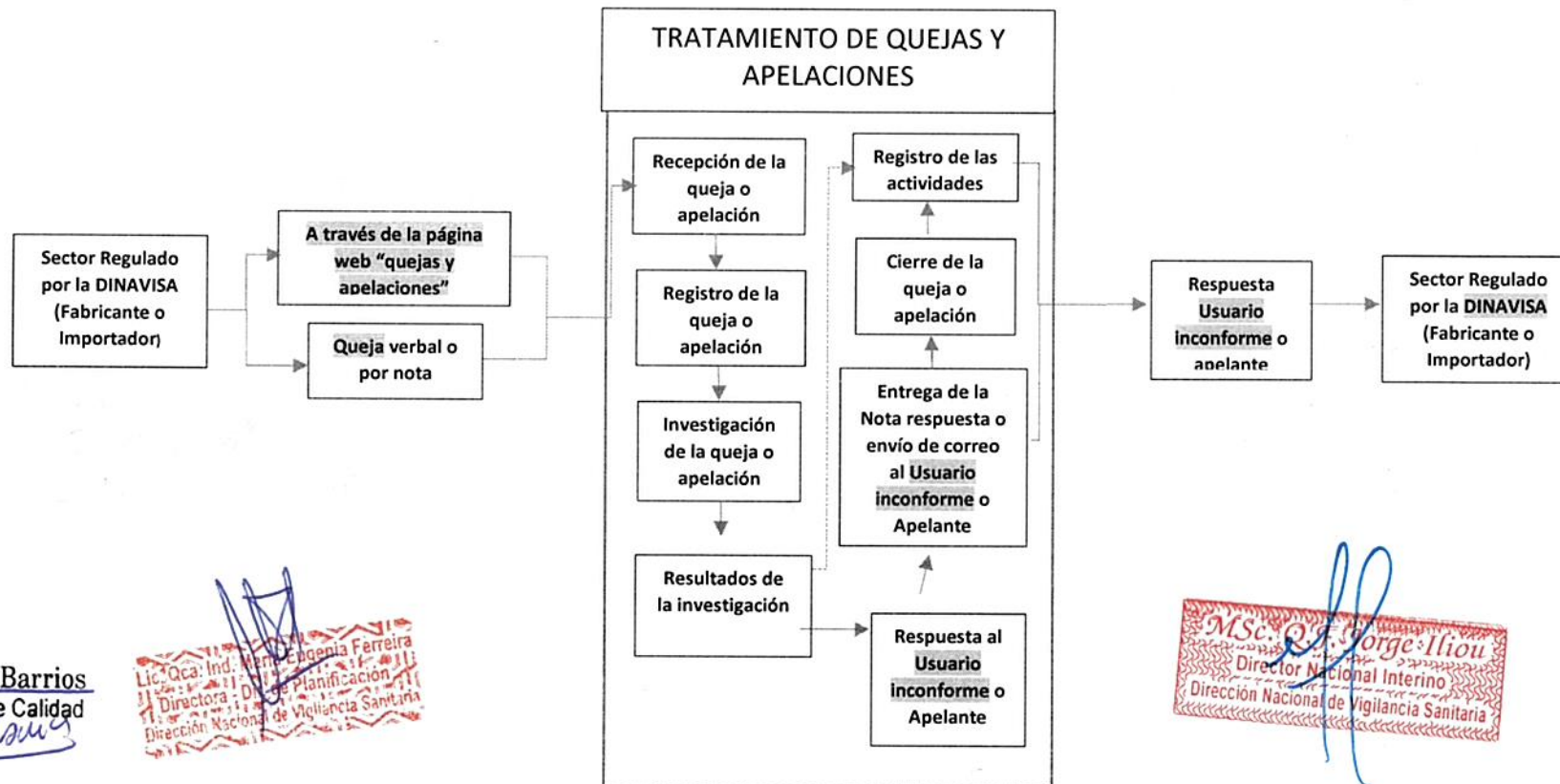
Elaborado por:	 Qca. Fca. Katia Barrios Dpto. de Gestión de Calidad DINAVISA	Fecha:	28/05/2026
Revisado por:	 Equipo técnico del área	Fecha:	28/05/2026
Aprobado por:	 Comité de Control Interno	Fecha:	28/05/2026

04/06/2026	04/03/2029	04/06/2029
Fecha de vigencia	Fecha de próxima revisión	Fecha de vencimiento



DESCRIPCION DEL PROCESO: TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

PROVEEDORES → INSUMOS → PROCESOS → PRODUCTOS → CLIENTES



Qca. Fca. Katia Barrios
Dpto. de Gestión de Calidad
DINAVISA

Lic. Qca. Ind. Merit Eugenia Ferreira
Directora - Dpto. de Planificación
Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria

MSc. Q. Jorge Iliou
Director Nacional Interino
Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria



Dirección Nacional de
**VIGILANCIA
SANITARIA**

FICHA DE PROCESO – TRATAMIENTO DE **QUEJAS** Y APELACIONES

Código:	FIP-CAL-001
Versión:	04
Página	3 / 3

- **Queja:** Es la indicación de inconformidad o insatisfacción que presenta a la DINAVISA, una persona cuando no está de acuerdo con la atención recibida, los tiempos de respuesta o la gestión de un trámite de la DINAVISA
- **Apelación:** Solicitud presentada por un cliente del sector regulado a la DINAVISA con la finalidad de pedir la revisión y reconsideración de una decisión institucional (como el rechazo de un registro, una sanción o una inspección, etc.); con la que se está en desacuerdo.

Katia Barrios
Qca. Fca. **Katia Barrios**
Dpto. de Gestión de Calidad
DINAVISA

[Signature]
Fca. Ind: **Mania Eugenia Ferreira**
Directora Dir. de Planificación
Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria

[Signature]
MSc. Q. J. Jorge Iliou
Director Nacional Interino
Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria