Sistema de Gestión de la Calidad

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN A QUEJAS

ATE-PRO-03

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pág.** | **Secciones** |  |
| 2 | 1. Propósito y Alcance del procedimiento
 |
| 2 | 1. Glosario
 |
| 4 | 1. Descripción de actividades y responsables
 |
|  | * 1. Nombrar Enlace de Quejas Titular y Suplente
 |
|  | * 1. Atención a Quejas
 |
| 9 | 1. Anexos:
 |
|  | * 1. Tipología y Subtipología de las quejas
 |
|  | * 1. Funciones de Enlaces de Quejas
 |

1. **PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO**

El presente procedimiento describe las actividades que se deben ejecutar para recibir, tramitar y resolver las quejas, denuncias, comentarios y sugerencias de los usuarios internos y externos en relación con los servicios prestados por el Ministerio de Educación.

El Director de cada Dependencia del Ministerio de Educación debe solicitar y mantener actualizado su usuario en el Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias, para dar seguimiento a las quejas, comentarios y sugerencias que ingresen y asegurar su resolución.

1. **GLOSARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.-** | **Administrador(a) del Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias** | Es la persona que tiene la responsabilidad de asignar y direccionar las quejas que ingresan al Sistema diariamente y asegurar el correcto funcionamiento. |
| **2.-** | **Asistente de Atención a Quejas** | Es la persona encargada de brindar atención y asesorar a los usuarios que se comunican telefónicamente o personalmente e ingresar y proporcionar seguimiento y monitoreo al Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias.  |
| **3.-** | **Cliente o usuario** | Organización o persona que recibe y/o solicita un servicio. |
| **4.-** | **DIDEDUC** | Dirección Departamental de Educación |
| **5.-** | **DISERSA** | Dirección de Servicios Administrativos |
| **6.-** | **Enlace de Quejas** | Contacto pertinente para la distribución de reclamos a los responsables de proceso. |
| **7.-** | **Intranet** | Es una implementación de la tecnología de Internet dentro de una organización, para su utilización interna, esta permite acceder de forma individual a todo el conjunto de recursos informativos de la organización, en un tiempo corto. |
| **8.-** | **Queja** | Expresión de insatisfacción hecha a una institución, persona o proceso con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. |
| **9.-** | **Responsable de caso** | Persona nombrada como responsable de atender la queja y de establecer y ejecutar las actividades que se van a seguir para darle solución a la misma.  |
| **10.-** | **Responsable de proceso** | Director o Directores que tienen autoridad funcional sobre un proceso en el cual interviene la Dependencia a su cargo. |
| **11.-** | **Sugerencia** | Es la petición o proposición de una idea que emite el usuario y/o cliente para que mejoremos nuestro servicio. |
| **12.-** | **Comentario** | Juicio, parecer, opinión, mención que se hace, oralmente o por escrito, acerca de alguien o algo. |

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES**

**C.1 Nombrar Enlace de Quejas Titular y Suplente**

| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| --- | --- | --- |
| **Emitir y enviar circular a Dependencias** | Coordinador de Atención al Ciudadano/Jefe Atención a Quejas y Call CenterDISERSA | Emite circular dirigida a los Directores de las diferentes Dependencias del Ministerio de Educación, firmada por el Director de DISERSA, por medio de la cual solicita el nombre de la persona que será nombrada como Enlace de Quejas, Titular y el nombre de la persona que será nombrada como Suplente.La persona que se nombrará como Enlace de Quejas Titular y Suplente, deben poseer las características siguientes: 1. Actitud de servicio
2. Conocimiento de la Dependencia a la que pertenece
3. Compromiso con el cumplimiento de tiempos
4. Atención oportuna a usuarios internos y externos
5. Seguimiento en la resolución de quejas
6. Manejo de información interna
 |
| **Emitir Resolución y enviar**  | Director/Dependencia Planta Central y DIDEDUC | Elabora Resolución por medio del cual nombra al Titular y al Suplente como Enlace de Quejas en la Dependencia a su cargo.Emite oficio, adjunta copia de la Resolución y envía al Jefe de Atención al Ciudadano y/o Jefe de Atención a Quejas para dar respuesta a lo solicitado en la actividad número 1. |
| **Recibir oficio y copia de Resolución**  | Coordinador de Atención al Ciudadano/Jefe Atención a Quejas y Call CenterDISERSA  | Recibe oficio y copia de Resolución, por medio de la cual se nombra a los Enlaces de Quejas Titulares y Suplentes, enviado por los Directores de las Dependencias y Direcciones Departamentales de Educación. |
| **Ingresar datos** | Jefe Atención a Quejas y Call CenterDISERSA | Ingresa en su control interno los datos del Enlace de Quejas Titular y Suplente, siendo los siguientes:1. Nombre
2. Correo electrónico
3. Número de teléfono
4. Dependencia a la que pertenece
 |

**C.2 Atención a Quejas**

| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| --- | --- | --- |
| **Ingresar Queja** | Asistente de atención a QuejasDISERSA/ Enlace de quejas/Planta Central y DIDEDUC/ Usuario | Si el cliente o usuario considera que ha ocurrido una violación a sus derechos en relación a los servicios que presta el Ministerio de Educación, debe manifestarlo a través de los medios siguientes: 1. Mesa de Ayuda, por medio de la intranet del Ministerio de Educación (usuario interno)
2. Portal web www.mineduc.gob.gt
3. Vía telefónica (línea 1503)
4. Correo electrónico info@mineduc.gob.gt
5. Buzón de quejas, ubicadas en las Dependencias, utilizando el formulario SAT-FOR-01 “Boleta de Atención a Quejas, Comentarios y Sugerencias del Usuario”.
6. Presencial, en la Unidad de Atención a Quejas de DISERSA y Direcciones Departamentales de Educación
7. La Dirección de Comunicación Social –DICOMS- traslada vía correo electrónico, al Comunicador Social de la DIDEDUC que corresponda las quejas detectadas en el Monitoreo de Medios, que realizan diariamente, y envía con copia al Jefe de Atención a Quejas de Planta Central.
 |
| **Ingresar información** | Asistente de atención a QuejasDISERSA / Enlace de quejas /Planta Central y DIDEDUC  | Ingresa al Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias y registra la información en la plantilla de ingreso de quejas, según la información siguiente:* 1. **Datos del contacto**
1. Nombre completo/Organización (si es de alguna Organización, el nombre de la persona de contacto)
2. Documento Personal de Identificación -DPI-
3. Tipo de Usuario: Estudiante, Comités, Directores de Establecimientos privados, Directores de Establecimientos públicos, Establecimiento, institución, Maestro sector privado, Maestro sector público, Padre de familia, Persona individual, Personal administrativo del Ministerio de Educación, Proveedor, Personas que realizan funciones de Supervisión Educativa
4. Tipo de contacto principal
5. Tipo de contacto alterno
6. Dirección de domicilio
7. Teléfono/Email
	1. **Lugar del Incidente**
8. Ingresa los datos donde ocurrió el incidente
9. Nombre del Establecimiento Educativo o Dependencia, lo selecciona de la lista
10. Código del Establecimiento
11. Dirección del Establecimiento
12. Teléfono
13. Departamento
14. Municipio
15. Sector
16. Área
17. Nivel
18. Jornada
	1. **Información de la Queja**
19. Tipo de Queja
20. Descripción de la Queja
21. Solución recomendada por el cliente o usuario (si hubiera)
	1. **Información adicional** (que el usuario posea)

Indica al Usuario que la forma de contacto que estableció en el ingreso de sus datos será la manera en que se le contactará para indicarle la resolución de su caso. |
| **Proporcionar número de caso** | Asistente de atención a QuejasDISERSA/ Enlace de quejas/Planta Central y DIDEDUC  | Al ingresar los datos, se le indicará un número de caso al Cliente o Usuario con el que puede dar seguimiento a su queja, en el área de atención a quejas o en las diferentes Dependencias del Ministerio de Educación o en el caso de que el ingreso sea vía electrónica, a través de la página WEB www.mineduc.gob.gt, en el ícono de seguimiento del Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias automáticamente recibe el número de caso para el seguimiento.  |
| **Archivar boletas** | Asistente de Atención a Quejas y Call Center /Enlace de quejas/ Planta Central y DIDEDUC | Archiva las boletas de quejas ya registradas, como un comprobante físico de las mismas, que estarán bajo su responsabilidad. |
| **Investigar y ratificar la queja** | Asistente de Atención a Quejas DISERSA | Investiga la veracidad de la información personal o de contacto consignada en la queja, solicita información adicional o que agregue valor para brindar una atención eficaz, como por ejemplo:1. Que exista la persona que se queja
2. Que sea efectivo el medio de contacto
3. Información extra que el Asistente de Atención a Quejas considera necesaria para que la queja tenga coherencia y deberá consignarse en el apartado de observaciones; esto constituye la ratificación de la queja. Se deberá dejar registro de la ratificación de las quejas por medio de correo electrónico.
 |
| **Rechazar la queja** | Jefe de Atención a Quejas y Call CenterDISERSA | Rechaza las quejas que no sean ratificadas por los usuarios en tres (3) intentos de comunicación en tres (3) días diferentes consecutivos. |
| **Verificar y clasificar caso** | Jefe de Atención a Quejas y Call Center (Administrador del Sistema) DISERSA | Ingresa al Sistema de Quejas y clasifica los casos por su naturaleza, queja, comentario, sugerencia o consulta, notificándole al Cliente o Usuario del cambio si lo hubiere. A las quejas se les asigna la tipología y subtipología que mejor se ajuste dentro del listado existente, (ver anexo D.1 de este documento). |
| **Enviar****Queja** | Jefe de Atención a Quejas y Call CenterDISERSA | Envía la queja, comentario, sugerencia o consulta a la Dependencia correspondiente de conformidad con las funciones y responsabilidades establecidas en la normativa legal vigente. |
| **Recibir y aceptar la queja** | Enlace de Quejas/Planta Central y DIDEDUC  | Recibe una notificación por correo electrónico que le indica la existencia de una queja, comentario, sugerencia, consulta o solicitud, para su seguimiento.Después de leerla, ingresa al Sistema de Quejas para informarse del contenido. Cuando se trate de una queja tendrá **un (1) día** **hábil** **(debe considerarse que al pasar el día hábil, el Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias automáticamente la acepta),** para analizar la información y determinar si es competencia de su Dependencia solucionarla, si es así, acepta e ingresa posible fecha de solución. De lo contrario la rechaza considerando el mismo plazo. El correo electrónico que alerta la existencia de una queja no tiene el cien por ciento de la información. El Sistema automática y simultáneamente envía alerta al Director de la Dependencia o DIDEDUC de todos los casos asignados a su Dirección para que se realicen las acciones pertinentes. |
| **Identificar y designar responsable de solucionar Queja** | Enlace de Quejas/ Director/ Planta Central y DIDEDUC | El Enlace de Quejas se reúne con el Director para identificar a la persona que dentro de la Dirección, según sus funciones deben resolver la queja. |
| **Nombrar responsable de resolver Queja** | Director Dependencia Planta Central y DIDEDUC | Nombra al responsable de atender la queja, por medio del formato SAT-FOR-02, “Nombramiento para investigación de caso”, en el que se establece o indica la fecha máxima de solución.  |
| **Analizar la Queja** | Responsable del caso/ Planta Central y DIDEDUC | Analiza la información proporcionada por el Usuario y las evidencias. |
| **Establecer y ejecutar acciones**  | Responsable del caso/ Planta Central y DIDEDUC | Establece y ejecuta las acciones para dar solución a la solicitud del Usuario, con el fin de brindarle una respuesta y lograr su satisfacción.Si la solicitud del Usuario que motivó la queja tiene méritos suficientes, debe identificar la causa de la inconformidad del usuario. |
| **Trasladar información de actividades**  | Responsable del caso/ Planta Central y DIDEDUC | Traslada el informe de la solución y/o las acciones que se han llevado a cabo, al Director de la Dependencia y al Enlace de Quejas. |
| **Retroalimentar el Sistema y Comunicar al Usuario** | Enlace de Quejas Planta Central y DIDEDUC | Retroalimenta el Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias, con el seguimiento para darle solución a las quejas conforme se vayan desarrollando, escanea y adjunta documentos de soporte del seguimiento.Establece comunicación con el Usuario para informarle sobre las acciones que se han realizado para solucionar la queja, cada vez que se consigne una acción en el Sistema. |
| **Cerrar la queja** | Enlace de Quejas Planta Central y DIDEDUC | Registra la solución en el Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias, escanea y adjunta documentos de soporte antes de cerrarla y realiza el cierre de la misma.Debe considerarse que el Sistema envía los correos electrónicos de alerta, con los mensajes siguientes:1. En el día quince (15), “Faltan 15 días para que se termine el plazo del cierre de la queja”.
2. En el día veintiocho (28), “Faltan 3 días para que se termine el plazo del cierre de la queja”.
3. El día treinta (30), es la fecha máxima para el cierre de la queja. (el Sistema lleva el registro de los días hábiles, a partir del día que se asigna a la Dependencia responsable).
 |
| **Notificar al usuario** | Enlace de Quejas Planta Central y DIDEDUC | Notifica al Usuario la solución a través de la vía que haya definido al inicio cuando ingresó la queja. Si se diera el caso que el Cliente o Usuario no está satisfecho con la resolución de la queja, puede ingresar como un caso nuevo la misma situación, para que se le inicie otro proceso, dándole la opción que presente su caso personalmente en la Planta Central del Ministerio de Educación.Si el comentario o sugerencia, se recibe a través de la página WEB www.mineduc.gob.gt, automáticamente, el cliente recibe un mensaje predeterminado indicándole que se tomará en cuenta su opinión. |

1. **ANEXOS**

**D.1 TIPOLOGÍA Y SUBTIPOLOGÍA DE LAS QUEJAS**

Subtipologías

Tipología

* Delincuencia
* Extorsiones
* Secuestro

Seguridad

* Contaminación ambiental
* Contaminación auditiva
* Contaminación visual

Ambiente

* Inscripción
* Conserje
* Construcción
* Mobiliario y equipo
* Suministros para el establecimiento
* Pago de Docentes
* Útiles escolares
* Exámenes
* Actividades extracurriculares (excursiones, teatro, cine, kermesse, entre otros).
* Uniforme
* Colegiatura
* Graduación
* Meses que no imparten clases
* Cobros exagerados

Cobros o contribuciones adicionales

* Condiciones pedagógicas deficientes

Condiciones pedagógicas deficientes

Subtipología

Tipología

* Violencia física y psicológica
* Violencia sexual
* Embarazos en niñas menores de 14 años
* Racismo y discriminación
* Acoso y hostigamiento sexual
* Acoso escolar (bullying)
* No permiten inscribirse
* No permiten examinarse
* Problemas de cupo
* Abuso de autoridad

Violencia y Discriminación

* Falta de asignación de maestros
* No cumple con el horario laboral
* Suspensión de clases
* No se sustituye al personal que se ausenta por enfermedad y permiso
* No imparten cursos

Incumplimiento a la normativa

* Infraestructura dañada, escuela o colegio
* Mobiliario y equipo en mal estado
* No tienen mobiliario y equipo
* Solicitud de materiales de construcción y suministros
* Sobrepoblación de estudiantes

Infraestructura y equipamiento

* Ausencia de control en establecimientos por indisciplina
* Autorización de colegios
* Contratos falsos de maestros
* Corrupción
* Solicitud de auditoría
* Denuncia contra Establecimiento
* Denuncia contra Directores Departamentales
* Denuncia contra Autoridades
* Entrega de Diploma/Título
* Extravío de documentos
* No entregan papelería (cierre de pensum, cuadros, certificaciones, calificaciones)
* Mala redacción de títulos
* Problemas en bajar archivos del Portal
* Problemas con el Sistema
* Maestros no ascienden de clase escalafonaria
* Sueldo no corresponde a clase escalafonaria
* Sueldos incompletos
* Sueldos no cancelados

Prácticas administrativas deficientes

Tipología

Subtipología

* Útiles escolares
* Refacción escolar
* Valija didáctica
* Remozamiento o reparación del Centro Educativo
* Adjudicación de fondos

Programas de Apoyo

* Call Center
* Mala actitud de la persona que atendió
* No resolución de la situación planteada
* Orientación por parte del personal
* Tiempo de espera
* Seguimiento a quejas ingresadas

Servicio y Atención

**D.2 FUNCIONES DE ENLACES DE QUEJAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **FUNCIONES** |
| **1** | Registrar información presentada por el Usuario en el Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias. |
| **2** | Revisar diariamente el buzón de quejas, archivar las boletas de quejas ya registradas como un comprobante físico de las mismas. |
| **3** | Realizar reunión con el Director para identificar a la persona que dentro de la Dirección, según sus funciones debe resolver la queja, para que se realice el nombramiento respectivo por parte del Director de la Dependencia. |
| **4** | Mantener comunicación constante con la persona responsable nombrada para la resolución de la queja, comentario y/o sugerencia, con el fin de registrar en el sistema los pasos correspondientes y adjuntar los documentos que respaldan los mismos. |
| **5** | Establecer comunicación con el Usuario, por el medio que haya definido para este fin, e informarle sobre las acciones que se han realizado para solucionar la queja. |
| **6** | Registrar la solución en el Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias y cerrar la queja. |
| **7** | Notificar al usuario la solución a través de la vía que haya definido al inicio cuando ingresó la queja. |
| **8** | Informar, por escrito, al Director de la Dependencia para hacer de su conocimiento en el caso de que los empleados asignados a la resolución de quejas incumplan con brindar el seguimiento a las mismas. |