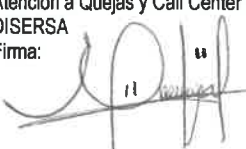


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS
ATE-PRO-03

Registro y Aprobación

Documentado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Visto Bueno Dirección		
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha	Firma
Evelyn Johanna Sazo / Jefe de Atención a Quejas y Call Center / DISERSA Firma: 	Luis Eduardo Morales / Coordinador de Atención al Ciudadano / DISERSA Firma: 	Jorge Antonio Gabriel Ayala / Director DISERSA	17-07-18	
		Aprobación Autoridad Superior		
		Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lorena Larios / Gestora de Desarrollo y Calidad / DIDEFI Firma: 	Julio Suruy / Director / DIDEFI Firma: 	Maria Eugenia Barrios Robles de Mejía / Viceministra Administrativa de Educación	17-08-2018	

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

Versión: 1

Página 2 de 11

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

A. 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.

B. 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.- DIEDUC	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



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

Versión: 1

Página 3 de 11

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.

C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES**C.1 Nombrar Enlace de Quejas Titular y Suplente**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Emitir y enviar circular a Dependencias	Coordinador de Atención al Ciudadano/Jefe Atención a Quejas y Call Center DISERSA	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
2. Emitir Resolución y enviar	Director/ Dependencia Planta Central y DIEDUC	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.
3. Recibir oficio y copia de Resolución	Coordinador de Atención al Ciudadano/Jefe Atención a Quejas y Call Center DISERSA	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.



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

Versión: 1

Página 4 de 11

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
4. Ingresar datos	Jefe Atención a Quejas y Call Center DISERSA	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
1. Ingresar Queja	Asistente de atención a Quejas DISERSA/ Enlace de quejas/ Planta Central y DIEDUC/ 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 DIEDUC 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.
2. Ingresar información	Asistente de atención a Quejas DISERSA / Enlace de quejas / Planta Central y DIEDUC	Ingresa al Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias y registra la información en la plantilla de ingreso de quejas, según la información siguiente: 1. <u>Datos del contacto</u> a. Nombre completo/Organización (si es de alguna Organización, el nombre de la persona de contacto) b. Documento Personal de Identificación -DPI- c. 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 d. Tipo de contacto principal e. Tipo de contacto alterno f. Dirección de domicilio g. Teléfono/Email 2. <u>Lugar del Incidente</u> a. Ingresa los datos donde ocurrió el incidente b. Nombre del Establecimiento Educativo o Dependencia, lo selecciona de la



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

Versión: 1

Página 5 de 11

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		lista c. Código del Establecimiento d. Dirección del Establecimiento e. Teléfono f. Departamento g. Municipio h. Sector i. Área j. Nivel k. Jornada 3. Información de la Queja a. Tipo de Queja b. Descripción de la Queja c. Solución recomendada por el cliente o usuario (si hubiera) 4. 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.
3. Proporcionar número de caso	Asistente de atención a Quejas DISERSA/ Enlace de quejas/ Planta Central y DIEDUC	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.
4. Archivar boletas	Asistente de Atención a Quejas y Call Center /Enlace de quejas/ Planta Central y DIEDUC	Archiva las boletas de quejas ya registradas, como un comprobante físico de las mismas, que estarán bajo su responsabilidad.
5. 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.
6. Rechazar la queja	Jefe de Atención a Quejas y Call Center DISERSA	Rechaza las quejas que no sean ratificadas por los usuarios en tres (3) intentos de comunicación en tres (3) días diferentes consecutivos.
7. 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).
8. Enviar Queja	Jefe de Atención a Quejas y Call Center DISERSA	Envía la queja, comentario, sugerencia o consulta a la Dependencia correspondiente de conformidad con las funciones y responsabilidades establecidas en la normativa legal vigente.



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

Versión: 1

Página 6 de 11

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
9. Recibir y aceptar la queja	Enlace de Quejas/ Planta Central y DIEDUC	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 DIEDUC de todos los casos asignados a su Dirección para que se realicen las acciones pertinentes.
10. Identificar y designar responsable de solucionar Queja	Enlace de Quejas/ Director/ Planta Central y DIEDUC	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.
11. Nombrar responsable de resolver Queja	Director Dependencia Planta Central y DIEDUC	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.
12. Analizar la Queja	Responsable del caso/ Planta Central y DIEDUC	Analiza la información proporcionada por el Usuario y las evidencias.
13. Establecer y ejecutar acciones	Responsable del caso/ Planta Central y DIEDUC	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.
14. Trasladar información de actividades	Responsable del caso/ Planta Central y DIEDUC	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.
15. Retroalimentar el Sistema y Comunicar al Usuario	Enlace de Quejas Planta Central y DIEDUC	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.
16. Cerrar la queja	Enlace de Quejas Planta Central y DIEDUC	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".



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

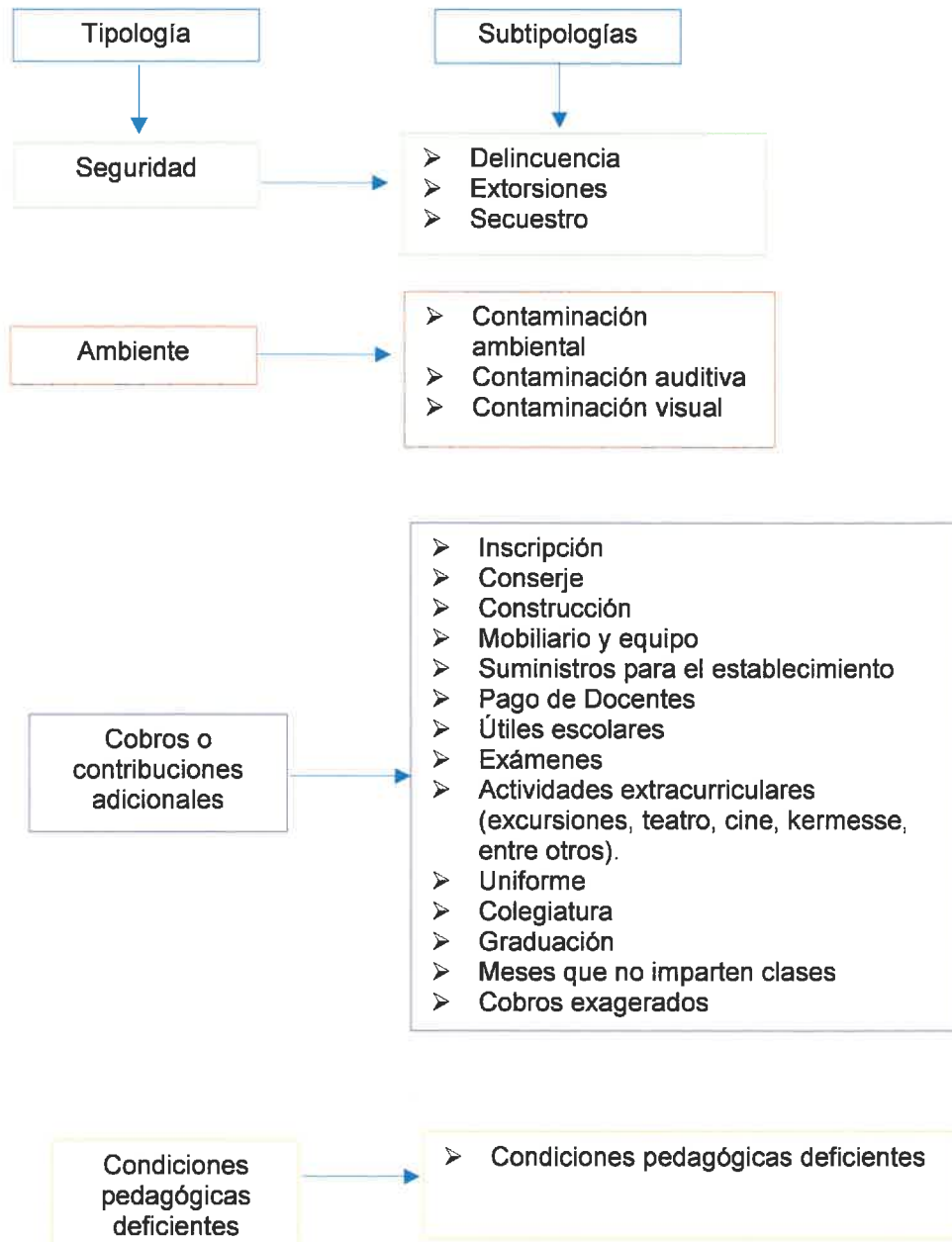
Versión: 1

Página 7 de 11

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		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).
17. Notificar al usuario	Enlace de Quejas Planta Central y DIEDUC	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.

D. ANEXOS

D.1 TIPOLOGÍA Y SUBTIPOLOGÍA DE LAS QUEJAS



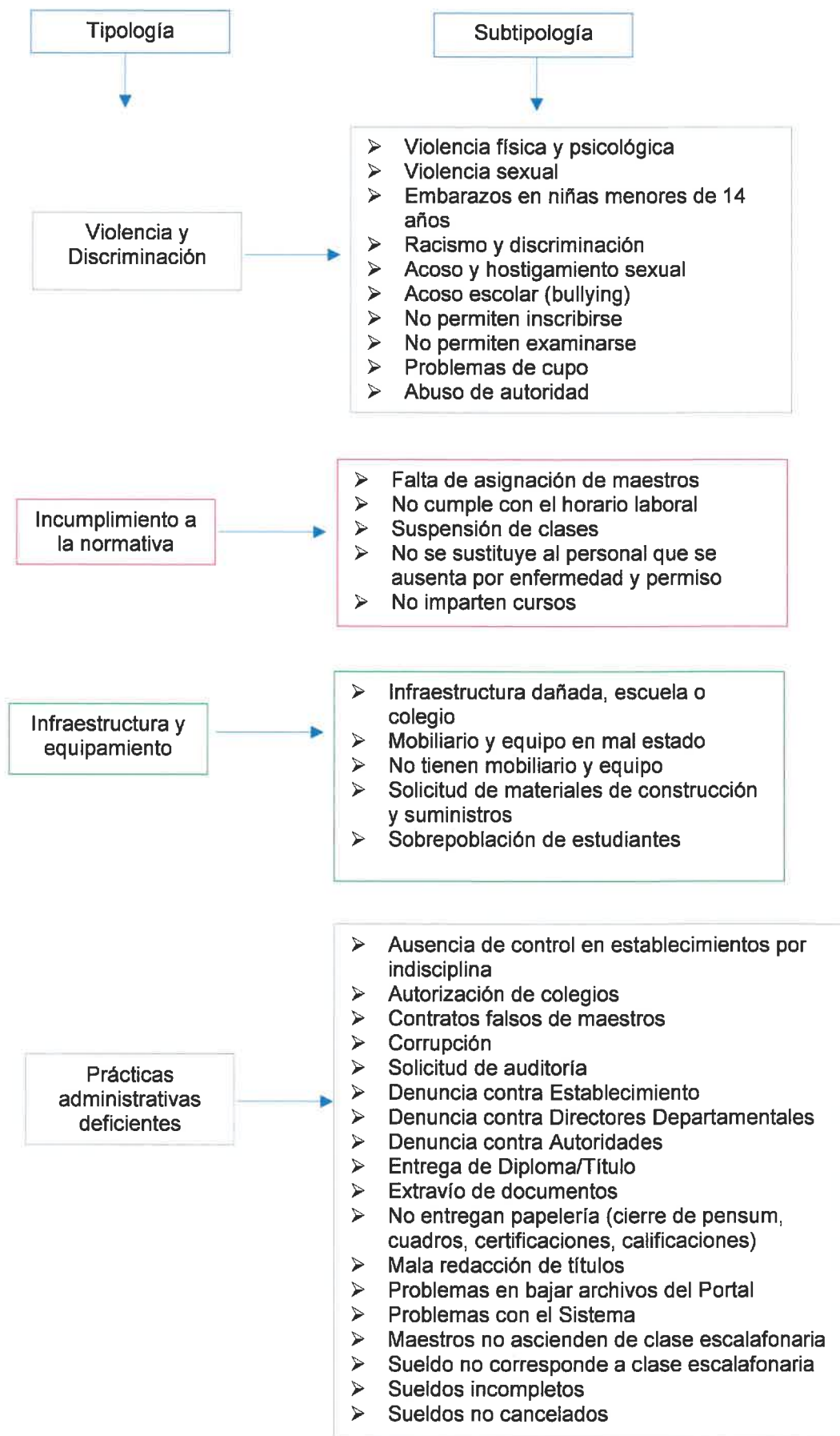
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

Versión: 1

Página 9 de 11



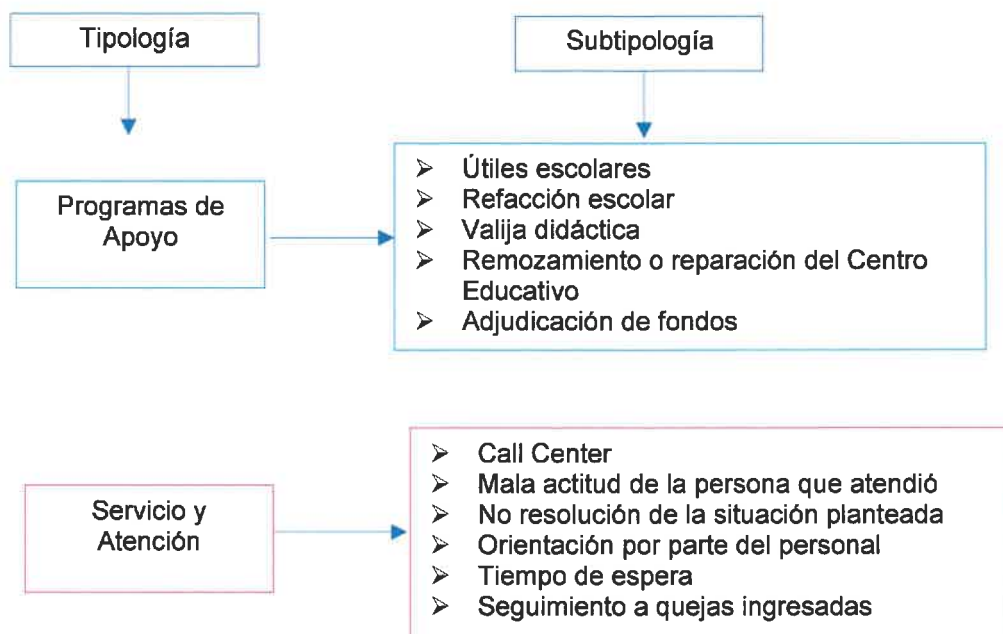
PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

Versión: 1

Página 10 de 11





PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Atención al ciudadano

Código: ATE-PRO-03

Versión: 1

Página 11 de 11

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.