

# Sistema para la administración de quejas, comentarios y sugerencias. Módulo para enlaces y directores.

Versión <4.0>



# Tabla de Contenido

1.	Introd	ucción	3
2.	Uso d	lel Sistema	3
	2.1	Requerimientos mínimos del sistema.	3
	2.2	Acceso al Sistema	3
		2.2.1 Acceso directo:	3
		2.2.2 A través de la página de Servicios Administrativos:	3
	2.3 Menú Principal.		4
	2.4 Estados de una queja.		5
		2.4.1 Asignadas:	5
		2.4.2 Aceptada por Enlace:	5
		2.4.3 Atendida:	5
		2.4.4 Cerrada:	5
		2.4.5 Clausurada por Coordinador:	5
		2.4.6 Rechazada:	5
		2.4.7 Recibida:	5
		2.4.8 Tipología Asignada:	5
		2.4.9 Unidad Asignada:	5
	2.5 Flujo básico de una queja.		6
	2.6 Quejas Pendientes de Recibir.		7
		2.6.1 Aceptar una queja:	7
		2.6.2 Rechazar una queja:	8
	2.7	Quejas en Proceso.	9
		2.7.1 Agregar pasos o acciones a una queja:	9
		2.7.2 Cerrar o solucionar una queja:	10
	2.0	2.7.3 Mostrar y Ocultar Seguimiento:	10
	2.8	Quejas Cerradas.	11
	2.0	2.8.1 Como ver la solucion de un caso	11
	2.9	Reportes.	12
		2.9.1 Consolidado:	12
	2 10	2.7.2 CONSUM General.	10
	Z. IU	Seguimento.	10
3.	Conta	ctos	17



Versión: 04 Página

#### Página 3 de 18

# Manual del usuario

# 1 Introducción

El Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias se entiende como una herramienta administrativa para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios (Estudiantes, personal docente, personal administrativo, así como los visitantes en general). De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir debilidades de nuestra Institución.

Es una herramienta de software, que facilitará el manejo de esta información, además de automatizar el proceso, proveer datos confiables, y oportunos para la toma de decisiones, así como proporcionar ayuda para llevar controles estadísticos de las quejas y su seguimiento.

Por medio de esta herramienta, los enlaces tendrán la oportunidad de llevar un mejor control de sus actividades además de poder monitorear su eficiencia y eficacia en el manejo de las quejas, a través de los diferentes reportes a los que tendrán acceso.

#### 2 Uso del Sistema

### 2.1 Requerimientos mínimos del sistema.

Sistema operativo

Windows 2000 o superior

Navegadores

- Netscape 7.0 o superior
- Explorer 6.0 o superior

Software Requerido

Acrobat Reader 5.0 o superior

Las características de memoria RAM y disco duro se encuentran determinados por los requerimientos mínimos del navegador seleccionado por el usuario. Cabe señalar, que este sistema no requiere de ningún tipo de instalación, ya que se debe acceder a través de un navegador de Internet comercial.

### 2.2 Acceso al Sistema

Para poder acceder al sistema podrá hacerlo de cualquiera de las siguientes maneras:

- 2.2.1 Acceso directo: *En el enlace de su preferencia, deberá ingresar la siguiente dirección:* http://172.16.0.13/adminquejas
- 2.2.2 A través de la página de Servicios Administrativos: En el enlace de su preferencia, deberá ingresar la siguiente dirección: <u>http://172.16.0.13/servicios\_administrativos</u> y luego presionar el botón que se muestra en la Figura 1.



Brinda la posibilidad a clientes internos como externos de registrar sus inconformidades, comentarios y/o sugerencias para con el Mineduc y permitirá darle el seguimiento adecuado a cada uno de estos casos.

Figura 1. Botón para acceso desde servicios administrativos.



Al ingresar al sistema, visualizará la siguiente pantalla de acceso, donde deberá colocar el usuario que le fue proporcionado y su contraseña. (Ver figura 2).

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Sistema de Quejas, Comentarios y Sugerencias	
Usuario Password Ingresar	
© 2006 Ministerio de Educación de Guatemala 6a. Calle 1-87 zona 10, 01010, Guatemala, C.A. Teléfonos 1 ( 502) 2360-0911 ( , 1 - 2360-0921 (	

Figura 2. Pantalla de acceso al sistema.

### 2.3 Menú Principal.

La figura 3, muestra la pantalla principal, que actualmente está dividida en cuatro secciones principales:

- **Quejas pendientes de recibir:** Le mostrará todas las quejas que hayan sido asignadas a su unidad, y que todavía están pendientes de ser aceptadas por el enlace.
- Quejas en proceso: Le mostrará todas las quejas que su unidad tiene actualmente en proceso, es decir aquellas a las cuales les están ingresando acciones, y que además están pendientes de ser solucionadas.
- Quejas cerradas: Le mostrará todas las quejas que hayan sido solucionadas (cerradas) por su unidad.
- **Reportes:** Le permite hacer búsquedas personalizadas, además de mostrarle reportes relacionados con las quejas asignadas a su unidad.





### 2.4 Estados de una queja.

A continuación se enumeran los estados en los que puede encontrarse una queja, para familiarizarse con la terminología que se utilizará en esta herramienta.

- 2.4.1 Asignadas: se refiere a las quejas nuevas que han sido asignadas a su unidad y se encuentran pendientes de ser aceptadas por el enlace.
- 2.4.2 Aceptada por Enlace: se refiere a las quejas que han sido aceptadas por el enlace.
- 2.4.3 Atendida: una queja se considera "atendida" cuando se ha realizado la primera acción.
- 2.4.4 Cerrada: toda queja que haya sido solucionada.
- 2.4.5 Clausurada por Coordinador: el coordinador tendrá la facultad de clausurar una queja, cuando el caso lo amerite. Para realizar esta acción, el coordinador deberá ingresar obligatoriamente una justificación de respaldo.
- 2.4.6 Rechazada: una queja podrá ser rechazada por el administrador o el coordinador cuando el caso lo amerite, y según los criterios establecidos en el procedimiento.
- 2.4.7 Recibida: una queja se considera recibida, cuando el cliente (interno o externo) ingresa la queja a través de la página oficial del MINEDUC.
- 2.4.8 Tipología Asignada: el administrador o el coordinador asignan una tipología y subtipología a la queja, pero queda pendiente asignarle unidad.
- 2.4.9 Unidad Asignada: el administrador o el coordinado asignan la unidad que se hará responsable de la queja.



Versión: 04

# 2.5 Flujo básico de una queja.

A continuación se muestra el diagrama de flujo básico de una queja, en relación con el papel que juega el enlace. (Ver Figura 4).





# 2.6 Quejas Pendientes de Recibir.



Esta pantalla muestra un resumen de todas las quejas que fueron asignadas a su unidad, incluyendo una breve descripción de la queja, el tipo de cliente que ingresó la queja, la subtipología que le fue asignada por el administrador, la fecha en que fue creada (ingresada) la queja, y la fecha en la que le fue asignada la queja a su unidad, y la forma de contacto.



2.6.1 Aceptar una queja:



Al aceptar la queja, ésta será trasladada a las "Quejas en Proceso".



#### 2.6.2 Rechazar una queja:



Al rechazar la queja, ésta será trasladada nuevamente al administrador, quien considerará reasignarla a donde corresponda, según la justificación del caso.



En este caso, se mostrará en la pantalla el siguiente mensaje:

"¿Seguro que desea regresar sin aceptar la queja?"

0

"¿Seguro que desea regresar sin rechazar la queja?"



🦄 Procesar

Código: SAT-MAN-01

Versión: 04 Página 9 de 18

## 2.7 Quejas en Proceso.



El sistema mostrará un listado de todas las quejas que fueron aceptadas por la dependencia, indicando en el cuadro de resumen:

- el código,
- una breve descripción,
- tipo de cliente que ingresó la queja
- subtipología asignada
- fecha en que se la queja fue ingresada al sistema
- fecha en que la queja fue asignada a la dependencia
- fecha estimada de solución
- tipo de contacto del cliente que ingresó la queja
- y por último la columna que indica si la queja se encuentra en el estado "Atendida", es decir, si ya se realizó al menos la primera acción.



2.7.1 Agregar pasos o acciones a una queja:

M Procesar





#### 2.7.2 Cerrar o solucionar una queja:



Al cerrar la queja, ésta se trasladará a la pantalla de Quejas Cerradas, donde podrá ver los datos a manera de historial.



#### 2.7.3 Mostrar y Ocultar Seguimiento:

En ambas pantallas (agregar paso o cerrar) el botón "Mostrar Seguimiento" muestra en la pantalla el detalle de las acciones realizadas sobre una queja. Para ocultarlo presione Ocultar Seguimiento >>

_			+	
	Ocultar Sequimiento			
1	ACCIONES DE SEGUIMIENTO:			
	ACCION	DESCRIPCION	FECHA	
	EL ENLACE APLICÓ UNA ACCIÓN	ACCION: TITULO: DIRECTOR ACCION: EL NOMBRE DEL DIRECTOR AUTORIZADO POR EL MINEDUC ES MARIO RODOLFO LOPEZ RUIZ, LOS EXAMANES ORALES SON DE ZONA, UNIDAD, ETC.	21 Sep 2007 14:57:16:000	



Versión: 04

# 2.8 Quejas Cerradas.



Esta pantalla muestra un listado a manera de historial de todas las quejas que su dependencia ha solucionado.



#### 2.8.1 Cómo ver la solución de un caso

En la primera pantalla se mostrará una breve descripción de la solución del caso. Pero para poder ver más detalles, al presionar el botón ver Detalle se mostrará lo siguiente:



Versión: 04

	Ocultar Sequimiento>>			
ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN:				
ACCION	DESCRIPCION	FECHA		
EL ENLACE CERRÓ EL CASO,	SOLUCION: Debe actualizar los datos de su establecimiento en el sentido de habilitar/reaperturar el centro educativo en el Departamento de Operaciones. previo a esto, debera con toda la documentación administrativa que se requiere, puede consulta al 2360-2540 Depto, de Operaciones. Cuando en la Unidad de Informática de la Planta Central se encuentre registrado su establecimiento al siguiente día ya aparecerá en el listado del portal.	17 Abr 2007 11:26:00:000		
EL ENLACE APLICÓ UNA ACCIÓN	ACCION: TITULO: SE CONSULTÓ AL DEPTO. DE OPERACIONES ACCION: DEBE ACTUALIZAR LOS DATOS DE SU ESTABLECIMIENTO EN EL SENTIDO DE HABILITAR/REAPERTURAR EL CENTRO EDUCATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, ACCION PENDIENTE: DAR SOLUCIÓN	17 Abr 2007 10:24:06:000		

2.9 Reportes.



Este módulo permite tener acceso a los siguientes reportes:



#### 2.9.1 Consolidado:

Este reporte muestra las cantidades de quejas que está manejando una dependencia en particular, clasificadas según el estado actual en que se encuentren las mismas.



Permite establecer un rango de fecha, para hacer flexible la búsqueda de datos de un periodo en particular, que puede ser semanal, quincenal, trimestral, semestral, etcétera.

REPORTE DE QUEJAS DE ACUERDO A SU ESTADO ACTUAL						
Seleccione los filtros que	Seleccione los filtros que desea para generar el reporte, y presione el botón "Consultar".					
Unidad responsable:	Unidad responsable: DIRECCION DE INFORMATICA (DIUD)					
Fecha Inicio:		Fecha Fin:				
		Consultar				
		Establecer rango de fechas libremente.				
Al presionar el botó básicamente es com	n o	se observará en la pantalla los totales de las quejas según el estado actual, tomarle una fotografía instantánea a las quejas dentro de su unidad.				

- Cantidad de quejas asignadas a su unidad
- Cantidad de quejas aceptadas por su unidad
- Cantidad de quejas cerradas
- Cantidad de quejas clausuradas por el coordinador (Ver Anexo 1)
- Cantidad de quejas rechazadas
- Cantidad de quejas atendidas
- Total





Versión: 04 Página 14 de 18

Se generará un documento en PDF, que muestra la gráfica según el estado actual, como se observa a continuación:





Versión: 04 Página 15 de 18

#### 2.9.2 Consulta General:

Permite generar reportes personalizados, que se adecuan a distintos escenarios, ya que posee múltiples filtros para consultar la información con las características que se deseen.

Inidad o Dependencia:	DIRECCION DE INF	DIRECCION DE INFORMATICA (DIUD)	
	Interno o Externo:	Tipo de Cliente Específico:	
Tipo de Cliente:	[TODOS]	[TODOS]	*
Fipología:	[TODAS]		<b>v</b>
Subtipología:	[TODAS]		⊻
Estado de la Queja:	[TODOS]		⊻
Fecha de Creación:	Inicio:	Fin:	
Fecha Estimada de Solución:	Inicio:	Fin:	
Fecha Real de Solución:	Inicio:	Fin:	
Nombre del Cliente:			
Nombre del Establecimiento:			
Queja con el Texto:			
		Consultar	
Se podrá colocar una pal	abra o		
rase para realizar la bús	queda	D	Distintos rangos de fechas.

Lo más destacable de este reporte es que permite hacer comparaciones y evaluaciones sobre las fechas estimadas de solución y las reales, así como también la cantidad de días hábiles que la dependencia utilizará para solucionar determinado caso.

- Fecha estimada de solución
- Fecha real de solución
- Días estimados (hábiles)

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad son los documentos actualizados y controlados.



• Días reales (hábiles)



Al presionar el botón "Mostrar Datos" se mostrarán todos los datos correspondientes a la queja:





Al final de la página, se muestran las acciones de seguimiento que se han realizado sobre la queja.

ACCIONES DE S	EGUIMIENTO:			
ACCION	DESCRIPCION	FECHA		
EL ENLACE CERRO EL CASO SIN ACCIONES.	SOLUCION: SE COMUNICÓ CON DORA SARTÍ NO SE ENCONTRABA, PERO SE INDICÓ A LA SEÑORITA QUE ATENDIÓ QUE GUSTAMENTE PUEDE GRABARSE LA INFORMACIÓN EN UN CD Y EN UNA MEMORIA			
Si desea imprimir una costancia del registro de su queja, por favor haga click en el botón "Imprimir". Imprimir				

# 3 Contactos

En caso de necesitar soporte técnico, comunicarse a:

Soporte Técnico, Dirección de Unidad de Informática, Ministerio de Educación, Planta Central. Extensiones 1304 y 1308.

En caso de necesitar apoyo con el uso y funcionamiento del sistema, comunicarse a:

Departamento de Desarrollo, Unidad de Informática, Ministerio de Educación, Planta Central. Extensión 1312 y 1177.

Para cualquier consulta con respecto a los procesos y todo lo relacionado con las quejas, comentarios y sugerencias, por favor comunicarse con el Departamento de Atención al Ciudadano, Ministerio de Educación.



Versión: 04 Página 18 de 18

#### ANEXO 1

Acciones que puede realizar el coordinador sobre una queja:

\*Asignar pasos a una queja: En casos excepcionales, cuando la situación lo amerite, el coordinador podrá agregar acciones o pasos a una queja, según su criterio como dueño del proceso de las quejas.



\* Reasignar una queja: Siempre y cuando la queja no haya sido aceptada por el enlace, el coordinador podrá considerar reasignarla a una dependencia diferente, para lo cual tendrá que ingresar una justificación.



\* Clausurar una queja: En casos excepcionales, cuando la situación lo amerite, el coordinador podrá dar por terminada una queja, clausurándola; con la observación de que para el efecto tendrá que ingresar una justificación. Esta acción se puede realizar únicamente si la queja todavía no ha sido atendida.





Versión: 04 Página 19 de 18

Figura 1. Menú principal del coordinador.