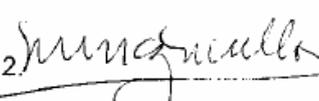


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	1 de 15

ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN
PRO-026

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	1. Lic. José Julio Socon	1. Jefe de Atención al Ciudadano	1. 
REVISADO	1. Licda. Ericka Hernández	1. Directora DISERSA	1. 
	2. Inga. Martha Paz	2. Directora DIDEFI	2. 
APROBADO	1. Licda. Miriam Castañeda	1. Viceministra Administrativa	1. 
	2. Ing. María del Carmen Aceña	2. Ministra de Educación	2. 

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	2 de 15

TABLA DE CONTENIDO

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Narrativa
- G. Producto No Conforme
- H. Instructivos
- I. Anexos

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	3 de 15

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIOS DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
12/02/2008	H. Narrativa	H.5 Se agrega la actividad de verificación para todas las quejas que ingresan al Sistema de Quejas, por parte del Administrador, para ratificar si realmente se trata de una queja, o bien clasificarla como Comentario, Sugerencia, Solicitud o Consulta, considerando la naturaleza de la misma.
23/04/2008	G. Diagramas H. Narrativa	H.19 Se modifica el proceso de verificación de la efectividad de la atención a quejas, quedando como responsables de este proceso DISERSA, DIDEFI y DICOMS.
23/04/2008	G. Diagramas H. Narrativa	Se cambia el inicio del proceso a la actividad del ingreso de una queja, eliminándose la correspondiente al ingreso a las instalaciones.
7-11-2008		Cambio de formato según ESP-001-001

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	4 de 15

B. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento describe las actividades que se deben de seguir para recibir, tramitar y resolver las quejas, denuncias, consultas, comentarios y sugerencias de los clientes externos y las quejas, comentarios y sugerencias de los clientes internos en relación con los servicios prestados por el Ministerio de Educación. Proporcionando al cliente acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo. También incrementar la habilidad del Ministerio de Educación para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejoramiento continuo de las actividades de la institución.

Brinda también el procedimiento para solicitar información general de diferente índole.

C. ALCANCE

Desde la información generada por el usuario o persona al que se le presta el servicio hasta la acción que se genera del plan de acción.
 Todo el Ministerio de Educación.

D. DEFINICIONES

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

1. **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una institución, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
2. **Sugerencia:** Es la petición o proposición de una idea que emite el usuario y/o cliente para que mejoremos nuestro servicio.
3. **Denuncia:** Notificación por escrito que se emite a la autoridad competente de haberse cometido algún delito o falta; es necesario direccionar al área jurídica o de auditoría.
4. **Consulta:** Solicitud de una duda a la consideración de otro.
5. **Cliente:** Organización o persona que recibe y/o solicita un producto y/o servicio.
6. **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.
7. **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.
8. **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de quejas.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	5 de 15

9. **Enlace interno.** Contacto pertinente para la distribución de reclamos a los responsables de proceso.
10. **Responsable de Proceso.** Persona que tiene a cargo un proceso y es el indicado para resolver quejas respecto al mismo.
11. **WEBSIAD:** Sistemas Integrados de Administración de documentos, sistema gubernamental dentro del Sistema Integrado de Administración Financiera y Control SIAF-SAG
12. **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.
13. **Atención a Quejas:** Queja que ya ha sido aceptada por la dependencia a la que compete resolver, habiendo realizado la primera acción y que el cliente este informado de ella.
14. **Queja sin Avance:** Toda queja que no se haya aceptado o rechazado desde la dependencia a la que fue designada en un plazo máximo de tres días hábiles, y toda queja que haya superado un mes calendario después de la última acción registrada en el sistema.
15. **DISERSA:** Dirección de Servicios Administrativos
16. **DINFO:** Dirección de Informática
17. **DIDEFI:** Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional

E. REFERENCIAS

PRO-001 Control de Documentos y Registros
 PRO-005 Acciones Correctivas y/o Preventivas
 PRO-021 Asuntos Jurídicos
 PRO-026 Atención a quejas, denuncias y solicitud de información
 PRO-030 Comunicación Interna
 PRO-036 Atención al Ciudadano
 Norma ISO 9001 : 2000

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	6 de 15

F. NARRATIVA

F.1. ¿Se plantea una queja?

La persona que considere una violación a sus derechos como cliente en relación con los servicios prestados por el Ministerio de Educación, debe comunicarla por los siguientes medios:

F.1.1 Personalmente o a través de boletas en buzones en las áreas de recepción de las oficinas de atención al público de cualquier dependencia.

F.1.2. Vía electrónica, a través de la página Web en el Portal Educativo; El cliente interno tiene también la opción de presentar su queja a través de la vía electrónica, ingresando a la dirección [http://172.16.0.13/servicios administrativos](http://172.16.0.13/servicios_administrativos), conocida en el ambiente del Ministerio como mesa de ayuda, ubicada en intranet para todos los empleados.

La información que se recibe en el portal educativo vía correo electrónico, ingresa directamente a una aplicación que se llama sistema para registro y seguimiento de quejas, comentarios y sugerencias, que envía las diversas situaciones planteadas al Administrador responsable internamente donde continuará con el proceso. El Administrador recibe notificación que hay existencia de nuevo caso y este a su vez tipifica la queja y le dará el trámite correspondiente.

F.1.3. Si la información que se recibe es vía telefónica, los representantes del Centro de Atención de Llamadas tomarán nota de los datos del cliente y de la situación planteada.

F.2. Registro de quejas

Si es vía telefónica, el asesor o representante del centro de atención de llamadas que recibe la queja, registra la información relacionada con el reclamante en el Sistema para registro y seguimiento de Quejas, comentarios y sugerencias. Al ingresar los datos, se le indicará un número de caso al cliente con el que puede dar seguimiento a su situación, llamando al mismo teléfono o bien visitando la planta central en Atención al Ciudadano.

Si es vía peatonal o presencial, pueden presentar su queja en boletas *FOR-026-001 Boletas de Atención a Quejas, Comentarios y Sugerencias* ubicadas a un costado de los buzones; la forma de recepción consistirá en que el reclamante deposita dicha boleta en el buzón y posterior a esto, cada enlace de las dependencias que están fuera de Planta Central y el Administrador en la Planta Central, le dá seguimiento establecido, llevando un registro de las mismas. Las boletas deben ser ingresadas al sistema creado para el efecto por el enlace de quejas de la Dependencia respectiva, o en su defecto por personal de las Unidades de Atención al Ciudadano y/o DIDEFI, misma que debe actuar al momento de realizar el monitoreo y seguimiento de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Si la queja es verbal el personal de atención al ciudadano en Planta Central, enlace de quejas en Direcciones Departamentales y DIGEF debe registrar la queja. Imprime dos copias, entrega una al cliente y la otra para archivo. Si la queja es comunicada a personal de la DIDEFI, esta debe proceder de la manera indicada anteriormente.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	7 de 15

Si es vía electrónica a través de la página Web, el cliente lo hace directamente llenando los datos.

Cada queja obtiene, un número de caso único de identificación para darle seguimiento.

Las boletas físicas, la herramienta electrónica en la página Web y el centro de atención a llamadas, requerirá de la siguiente información:

A. Datos del reclamante

Nombre /Organización (si es de alguna organización, el nombre de la persona de contacto)

*Teléfono**

*Email**

Dirección física (no aplica a las boletas físicas)*

Tipo de Persona que presenta el reclamo: alumno, maestro, padre de familia, establecimiento y personal administrativo del Ministerio de Educación.

**Si la queja es de un establecimiento educativo (aplicación extra) que solicita los siguientes datos: (Aplica únicamente al Sistema de Registro y Seguimiento de quejas, Comentarios y Sugerencias)*

- i. Nombre el establecimiento: colegio o institución pública*
- ii. Dirección / teléfono*
- iii. Departamento y municipio*
- iv. Sector, jornada y nivel*
- v. nombre de la persona a quien se puede contactar*

2. Descripción de la queja

En este punto el reclamante debe indicar de forma breve las causas que generaron su insatisfacción respecto a los servicios del Ministerio de Educación.

3. Solución solicitada por el reclamante

Descripción de la solución requerida por el reclamante (Aplica únicamente al Sistema para Registro y Seguimiento de Quejas, Comentarios y Sugerencias).

** Se le indica al cliente 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.*

Nota. Si los clientes no se identifican a la hora del registro en el centro de atención de llamadas o vía buzones, el proceso continúa con el mismo recorrido con la única diferencia que se omitirá la verificación de la solución de la queja.

Ya registradas las quejas son enviadas al Administrador quien las trasladará a la unidad pertinente.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	8 de 15

Las boletas luego de ser subidas a la base de datos se archivan como un comprobante físico de las quejas, que estará bajo la responsabilidad del Administrador y de los enlaces internos en las dependencias y departamentales.

Únicamente en los casos que el cliente se presentó personalmente en una Dirección Departamental de Educación, el responsable de ingresar las quejas (enlace) será quien registre la queja; Cuando la queja regresa a la departamental direccionada por el Administrador el Director de esa departamental tendrá a su cargo direccionar internamente dentro de su departamental la situación. El enlace funge como recopilador de información para dicho cierre.

F.3. Notificación de la queja

Cuando el cliente llama o se presenta personalmente a cualquiera de las dependencias del Ministerio para presentar una queja, el Asistente de Servicio al Cliente de Atención al Ciudadano le provee un número de caso en el momento, para darle seguimiento posterior hasta su solución.

Cuando el cliente haya presentado su queja por medio de buzón, se le contactará por teléfono o correo electrónico para indicarle su número de caso y si únicamente dejó dirección física para contactarle, se le hace llegar una notificación por escrito hasta el momento del cierre de su queja.

F.4. Clasificar la queja

El Administrador del sistema es quien verifica si realmente se trata de una queja, de no ser así, la puede clasificar por su naturaleza de la siguiente manera: Comentario, Sugerencia, Solicitud ó Consulta, notificándole al usuario del cambio si lo hubiere. De lo contrario, si se ratifica que realmente es una queja, define la tipología y subtipología de la queja y en base a su criterio, a qué unidad debe direccionarla para darle solución.

La clasificación debe estar en función de procesos, para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas. Las quejas se clasifican de acuerdo a la siguiente tipología.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	9 de 15

AMBIENTE Y SEGURIDAD	Contaminación del ambiente
	Riesgos
	Delincuencia

COBROS O CONTRIBUCIONES ADICIONALES	Cobro excesivo bus escolar, colegio
	Cobro excesivo en útiles escolares
	Cobro excesivo examen de recuperación, colegio
	Cobro excesivo inscripción
	Cobro de los meses que no se dan clases
	Cobros por libros no autorizados
	Cobros excesivos de colegiatura en colegio
	Cobros por participación en actividades extracurriculares
	No emiten facturas por bus, libros útiles o uniformes
	Cobros no autorizados

CONDICIONES PEDAGOGICAS DEFICIENTES	Condiciones pedagógicas deficientes
--	--

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	Comentarios
	Sugerencia

DISCRIMINACION Y ABUSOS	Abuso sexual
	Abuso de autoridad
	Maltrato a alumnos
	Discriminación alumnos

INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVA	No imparten cursos
	No se sustituye al personal que se ausenta por enfermedad o permiso
	Suspensión de clases
	Falta de asignación de maestros
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Infraestructura dañada, escuela o colegio
	No tienen mobiliario o equipo
	Solicitud de materiales de construcción y suministros

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

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	10 de 15

PRACTICAS ADMINISTRATIVAS DEFICIENTES	Sobrepoblación de estudiantes
	No entregan papelería (cuadros, calificaciones, certificados de cursos).
	No permiten inscribirse
	Mala redacción de títulos
	Denuncia contra Directores Departamentales
	Autorización de colegios
	Entrega de diploma / título
	Sueldos no cancelados
	Solicitud de auditoría
	Maestros no ascienden de clase escalafonaria
	Denuncia contra autoridades.
	Quejas contra docentes o directores de un establecimiento
	Denuncia contra establecimiento
	Queja personal administrativo y establecimientos

PROGRAMAS DE APOYO	Útiles escolares, material didáctico que no se ha recibido
	No se recibe la ayuda del Ministerio para remozamiento
	No dan refacción
	Útiles escolares llegan tarde
	Adquisición de equipo de computo

SERVICIO Y ATENCION	Tiempo de espera
	Lugar de espera
	Orientación por parte del personal
	Call Center
	Mala actitud de la persona que atendió
	No resolución de la situación planteada

F.5. Traslado al enlace de la unidad:

El Administrador de acuerdo a su criterio, direcciona la queja, comentario, sugerencia, consulta o solicitud al enlace de la unidad correspondiente; éste recibe una notificación por mail que le indica que hay existencia de una queja, comentario, sugerencia, consulta o solicitud, para su seguimiento.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	11 de 15

Con el fin de mantener informado al Director acerca de las quejas, comentarios, sugerencias, consultas y solicitudes que ingresa a su unidad, se envía una copia de correo electrónico de dichos registros a estas personas por parte de la herramienta de quejas.

Si se diera el caso que el Administrador envía equivocadamente a la unidad que no corresponde la queja, comentario, sugerencia, consulta o solicitud, será el enlace quien debe “rechazarla” y notificarle al Administrador de regreso la situación para que la dirección correctamente.

F.6. Entregar responsable del proceso

El Director será el encargado de indicarle al responsable del proceso, que resuelva la queja, consulta o solicitud, o bien se estudie la posibilidad de implementar el comentario o sugerencia recibida y a su vez mantenga informado al enlace de las acciones a tomar.

El responsable del proceso, después de analizar detenidamente la queja, y las evidencias proporcionadas por el cliente, analiza si hay suficientes motivos para efectuar un proceso de análisis de causa.

F.7. Notificación al cliente y al Director de la Unidad Responsable

En caso de no encontrar méritos para iniciar un procedimiento de acción de mejora, se debe realizar la acción de notificar al cliente. Esta tarea la realiza el enlace interno luego de haber sido notificado de la solución por parte del responsable del proceso dentro de su unidad. Al cerrar el caso se registra la razón por la cual no procede y se le notifica por las diferentes vías: envía un correo electrónico al cliente; si el cliente sólo presenta datos telefónicos, el enlace deberá comunicarse y enunciar las razones por las cuales a esa queja no procede. O por medio de una carta vía correo físico cuando solo deja datos de dirección física en coordinación con el Área de Atención al Ciudadano.

F.8. Corrección de la queja

Si la solicitud del cliente que motivó la queja tiene meritos suficientes, el responsable del proceso junto a su equipo debe identificar la causa de la inconformidad del usuario. Se deben establecer las actividades que se van a seguir para darle solución a la solicitud del cliente, con el fin de darle una respuesta y lograr su satisfacción. Si no se conoce la causa de la inconformidad del usuario, se debe desarrollar la investigación de causas, dejando evidencia por medio del FOR-005-001 Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva.

F.9. Registro de Seguimiento a Quejas, Consultas, Comentarios, Sugerencias y Solicitudes.

El enlace interno debe registrar todos los pasos que se dan para darle solución a la quejas en el sistema de atención a quejas.

En el caso de ser consultas, solicitudes, sugerencias o comentarios, el enlace determinará la forma de conservar los registros del seguimiento.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	12 de 15

F.10. Comunicar al cliente el resultado de la queja.

El cliente será notificado a través de la vía que haya definido al inicio cuando ingresó su queja, ya sea vía correo electrónico, vía telefónica o bien, vía escrita con nota a través del correo físico, sobre el resultado de la queja. Para las unidades de planta central, Atención al Ciudadano apoyará en el envío físico.

Si se diera el caso que el cliente no queda satisfecho con la resolución de la misma, 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.

F.11. Cierre de la Queja

El enlace interno es el encargado de cerrar la queja en el sistema. En el momento en que aparece cerrada, el Sistema envía notificación al cliente que el caso fue resuelto.

F.12. Notificación comentarios y sugerencias

Si es comentario o sugerencia, y se recibe por el Portal Educativo, automáticamente, el cliente recibe un mensaje predeterminado indicándole que se tomará en cuenta su opinión; a su vez, el Administrador recibe notificación de la existencia de la sugerencia o comentario para que direcciona al enlace correspondiente en donde se le dará el seguimiento apropiado.

Si recibe el centro de atención de llamadas dicha sugerencia o comentario, le dará las gracias al cliente e ingresará la información a la herramienta, la cual es direccionada al Administrador, quien manda al enlace correspondiente.

Si son por escrito, estas boletas son ingresadas por el Administrador y por los enlaces fuera de planta central. Posterior a esto automáticamente por el sistema son enviadas a los enlaces con copia al Director para ser consideradas.

F.13. ¿Se plantea una denuncia escrita?

Si se plantea una denuncia escrita, el Asistente de Servicio al Cliente verificará que contenga todos los datos principales (remitente, destinatario, correo electrónico o dirección), ingresa los datos básicos al programa de etiquetas. Entrega copia con etiqueta y proporciona indicaciones pertinentes al interesado.

Coloca la denuncia en el casillero correspondiente para continuar el procedimiento de entrega de documentos. Si la denuncia va dirigida a la Dirección de Asuntos Jurídicos se direcciona a esta área e inicia el PRO-021 Asuntos Jurídicos.

Cuando se presente el caso de sobres cerrados confidenciales que ingresan directamente en el Despacho, el Asistente Administrativo, una vez identificado que es una queja les abre SIAD, colocándole en el catálogo de asuntos de ese sistema la clase de correspondencia queja, y asocian a etiqueta asignada en Atención al Ciudadano. Luego es colocado en la carretilla de la encargada (o) de traslado de documentos para que se transporte a donde corresponda, según su reasignación.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	13 de 15

El procedimiento continúa en el inciso F.17.

F.14. Solución de consultas presenciales y telefónicas.

El personal del centro de atención de llamadas, así como el personal destinado para atender personalmente al cliente en área de atención al ciudadano en Planta Central y otros frentes de atención, evalúa la consulta apoyándose en la información general que le provee la Jefatura de Atención al Ciudadano.

El centro de atención de llamadas brinda información a la consulta si la conoce y registra en el sistema el tipo de consulta para ir alimentando y definiendo tipología y la solución. Cuando no conoce la información, se comunica telefónicamente a la unidad correspondiente para contactar al responsable del proceso que pueda atender al cliente directamente y traslada la llamada. Caso contrario, traslada a Atención al Ciudadano para resolver la consulta.

Si se trata de una consulta presencial, el Asistente de Servicio al Cliente de Atención al Ciudadano deberá ubicar la información para solventarle al cliente lo antes posible; en caso no se pudiera obtener rápidamente la misma, tendrá entre sus tareas darle seguimiento al caso.

Si se trata de información técnica que el Asistente de Servicio al Cliente desconoce, deberá pasar directamente con el responsable a la unidad indicada.

Cada cliente que llegue personalmente al Ministerio de Educación, podrá calificar si fue resuelta su consulta o no, para lo cual utilizará el formato FOR-026-002 Boletas de Calificación de Resolución de Consultas. La Asistente de Servicio al Cliente trasladará al Jefe de Atención al Ciudadano, en forma mensual, las boletas y el tabulado de las mismas. Estos resultados serán presentados en reunión de Comité de Satisfacción del Cliente para revisarlos y tomar las acciones respectivas.

F.15. Llamada de Seguimiento a SIAD

El público en general consulta información respecto al seguimiento de un caso SIAD. El Asistente de Análisis y Digitación es la encargada de brindar información respecto a estas consultas.

F.16. Monitoreo del Sistema

El Administrador del Sistema de Quejas detectará todas las quejas y denuncias que no tengan avance y las notificará al Coordinador del Sistema en forma mensual, quien a su vez las trasladará al Director (a) de la DISERSA.

El Director de la DISERSA enviará el informe mensual de las quejas y denuncias que no tengan avance, con aprobación del Viceministro Administrativo cuando fuere necesario a los

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	14 de 15

Directores de cada una de las dependencias que aparezcan dentro del mismo, para que tomen las acciones respectivas para dar atención a dichas quejas y denuncias.

De considerarse necesario, el Vicedespacho Administrativo, mediante la persona que designe el Viceministro (a) Administrativo (a), establecerá comunicación con directores y enlaces de las unidades correspondientes, para proceder a la atención y posterior cierre de las quejas o denuncias.

El Jefe de Atención al Ciudadano reportará mensualmente los siguientes datos:

****a)** *Atención quejas cliente interno* = (Total Quejas y denuncias atendidas por mes / Total de quejas recibidas por mes)*100

****b)** *Atención a quejas y denuncias cliente externo* = (Total de Quejas y Denuncias de Cliente externo atendidas por mes / Total de quejas recibidas por mes)*100

****Este reporte se entregará a la Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional (DIDEFI) los primeros cinco días hábiles de cada mes.**

d) Tipología de quejas más frecuentes

F.17. Verificación de la Efectividad de la Atención a Quejas

Mensualmente los directores de DISERSA y DIDEFI a través de quienes designen en su dependencia, serán responsables de verificar la efectividad de las acciones realizadas para la atención de quejas. Cuando se considere oportuno una o dos de estas dependencias podrán realizar la verificación del total de las quejas.

El Jefe de Atención al Ciudadano generará un reporte de quejas atendidas durante el mes. Con este reporte deberá enviar al Director (a) de DISERSA, DIDEFI las quejas que serán verificadas por cada dependencia.

Para determinar el número de quejas a verificar se deberán tomar los siguientes criterios:

- Si el total de quejas atendidas en el mes sumaran 30 se verificará el 100%. Si la cantidad fuera mayor no será censal y se aplicarán los siguientes porcentajes por dependencia.
- De 31 a 50 quejas atendidas, el 75%,
- De 51 a 100 quejas atendidas, el 50%
- De 101 quejas atendidas en adelante, el 30%.

Una vez determinado el número de quejas a verificar, el Jefe de Atención al Ciudadano, las agrupará en partes iguales para trasladarlas a cada Director de DISERSA y DIDEFI para su verificación.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-026
	Versión	02
Atención a quejas, denuncias y solicitud de información	Fecha de Emisión	05-12-2007
	Página	15 de 15

Para verificar cada una de las quejas asignadas por el Jefe de Atención al Ciudadano, cada Director responsable de la verificación, o la (s) persona (s) que éste designe, deberá consignar la información obtenida del cliente con respecto a la percepción sobre la atención manifestada en cada una de las quejas, mediante el llenado del formato FOR-026-004 Verificación de Atención a Quejas.

Los designados por los Directores responsables deberán entregar los registros de la verificación (FOR-026-004 Verificación de Atención a Quejas) al Jefe de Atención al Ciudadano en un plazo no supere el quinto día hábil de cada mes con la finalidad de tener oportunamente el indicador que mide esta gestión.

El Jefe de Atención al Ciudadano consolidará la información recibida resultado de la verificación y convocará a los enlaces de quejas de las direcciones que estén afectando el correcto seguimiento o cierre de las quejas.

En reunión de Comité de Satisfacción del Cliente se presentarán los resultados de la verificación, y de considerarse necesario se definirán Acuerdos y Compromisos. También se darán a conocer las acciones realizadas por el Jefe de Atención al Ciudadano con las dependencias afectadas producto de los resultados.

Cuando sea pertinente se informará al Comité de Calidad sobre los Acuerdos, Compromisos y actividades realizadas con las direcciones que estuvieran afectando el correcto seguimiento o cierre de las quejas, para las acciones respectivas.

G. INSTRUCTIVOS

No aplica

H. ANEXOS

Anexo 1. Control de Registros

Anexo 2. FOR-026-001 Boletas de Atención a Quejas, Comentarios y Sugerencias del Cliente Interno y Externo

Anexo 3. FOR-026-004 Verificación de Atención a Quejas

Anexo 4. MQUE-001 Manual de Quejas