



CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS**

Versión 1.0

Junio 2019





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

Fecha de Emisión:
04/06/2019
Versión: 1.0

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O
SUGERENCIAS

Página 1 de 38

LISTA DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Andrea Estefany Monterroso De Paz / Secretaria General		02/04/2019
	Licda. Inés Lourdes Tobar Canúz / Subcoordinadora Unidad de Atención y Apoyo a la Familia Adoptiva y el Niño Adoptado		
	Lic. Antonio Rafael Campos Olivero / Coordinador del Equipo Multidisciplinario		
	Lic. Rudy Orlando González Zepeda / Comunicador Social		
	Lic. Erwin Orlando Raxon Dubon / Coordinador de Planificación		
Revisó	Lic. César Augusto Sazo Chupina / Subdirector General del Consejo Nacional de Adopciones con Funciones de Director General		07-06-19
Aprobó	Lic. César Augusto Sazo Chupina / Subdirector General del Consejo Nacional de Adopciones con Funciones de Director General		07-06-19
Autorizó	Lic. César Augusto Sazo Chupina / Subdirector General del Consejo Nacional de Adopciones con Funciones de Director General		07-06-19



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0
		Página 2 de 38

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1 OBJETIVOS	4
1.1 Objetivo General.....	4
1.2 Objetivos específicos	4
2 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	4
2.1 Definiciones	4
2.2 Acrónimos	6
3 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	7
3.1 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	7
3.1.1 Políticas Generales	7
4 BASE LEGAL.....	10
Atención y seguimiento de las quejas y/o sugerencias manifestadas por escrito	12
Atención y seguimiento de las quejas y/o sugerencias manifestadas presencialmente o vía telefónica	18
Atención y seguimiento de quejas y/o sugerencias recibidas vía correo electrónico o redes sociales	24
Atención y seguimiento de quejas y/o sugerencias recibidas en el buzón institucional	30
5 CONTROL DE CAMBIOS.....	36

ANEXOS



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 3 de 38

INTRODUCCIÓN

A través del Decreto número 77-2007, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones, se creó el Consejo Nacional de Adopciones -CNA- como una entidad de carácter público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, asimismo se le reconoce como la Autoridad Central en materia de adopciones en Guatemala, encargada de velar por el fiel cumplimiento de los trámites administrativos de todos los expedientes de adopción. Además, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Gubernativo número 182-2010, Reglamento de la Ley de Adopciones, el Consejo Nacional de Adopciones cuenta con autonomía plena para aprobar sus directrices, normas y reglamentos.

El presente Manual de Procedimientos para la Atención y Seguimiento de Quejas y/o Sugerencias se fundamenta, entre otros, en el artículo 19, literal m) del Acuerdo Gubernativo 182-2010 Reglamento de la Ley de Adopciones y en el Acuerdo número 09-2003 de la Contraloría General de Cuentas, que aprueba las Normas Generales de Control Interno, numeral 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos. Asimismo, para su elaboración se tomó en consideración lo establecido en la "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros" del Consejo Nacional de Adopciones, aprobada por la Dirección General a través de la Resolución número CNA-DG-064-2017 de 28 de diciembre de 2017 y sus modificaciones.

En ese sentido, el presente Manual constituye una herramienta administrativa y técnica de aplicación y consulta, que ordena los procesos, procedimientos y actividades implementadas y aplicadas para la gestión de quejas y/o sugerencias que se reciben en el Consejo Nacional de Adopciones, con el objetivo de obtener óptimos resultados en las operaciones o actividades realizadas, que mejoran las prácticas de monitoreo y evaluación en el accionar institucional.

En el presente Manual se identifican los procedimientos que son la guía para la recepción, registro, solución y seguimiento a las quejas y/o sugerencias relacionadas con los servicios que presta el Consejo Nacional de Adopciones a través de las diferentes Unidades. El contenido del Manual incluye el nombre del proceso, objetivos, descripción del procedimiento y el correspondiente flujograma que permite visualizar de manera gráfica y resumida el procedimiento.

Es importante mencionar que, en la medida que surjan nuevas instrucciones y/o actividades que incidan en los procedimientos consignados en el presente manual, será sometido a un proceso de actualización.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 4 de 38

1 OBJETIVOS

Los objetivos del presente Manual se dividen en Objetivo General y Objetivos específicos, los cuales se describen a continuación:

1.1 Objetivo General

Establecer de manera documental el instrumento administrativo que describa técnicamente los objetivos, lineamientos y responsabilidades para llevar a cabo el registro, solución y seguimiento de quejas y/o sugerencias que los usuarios pudieran presentar con relación a los servicios que presta el Consejo Nacional de Adopciones a través de las diferentes Unidades.

1.2 Objetivos específicos

- a. Establecer los pasos, secuencias, distribución de responsabilidades y acciones que deben desarrollarse para la atención de quejas y/o sugerencias.
- b. Delimitar las funciones y responsabilidades de los funcionarios y empleados que intervienen en la atención y resolución de quejas y/o sugerencias, de conformidad con la normativa aplicable.
- c. Organizar las actividades para la atención de quejas y/o sugerencias, con criterios técnicos, prácticos y estandarizados de trabajo, para que los funcionarios y empleados del Consejo Nacional de Adopciones, continúen ejecutando sus actividades con transparencia, eficiencia y prontitud, mediante la observancia de los procedimientos establecidos.
- d. Establecer un instrumento de guía, consulta e información para que el personal, tanto interno como externo, conozca los procedimientos relacionados con la atención de quejas y/o sugerencias.

2 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

A continuación, se presenta un listado de las distintas definiciones o términos de uso frecuente para la atención de quejas y/o sugerencias.

2.1 Definiciones

Usuario: organización o persona que recibe y/o solicita un servicio.

Consulta: petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada. **Búsqueda** de información en una fuente de documentación para aprender una cosa o para aclarar una duda.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 5 de 38

Comentario: juicio, opinión u observación que se hace o se expresa acerca de algo o alguien.

Documento: escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Empleado Público: es la persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades o dependencias regidas por la Ley del Servicio civil, en virtud de nombramiento o contrato expedidos de conformidad con las disposiciones legales, por el cual queda obligada a prestar sus servicios o a ejecutar una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dirección continuada del representante de la dependencia, entidad o institución donde presta sus servicios y bajo la subordinación inmediata del funcionario o su representante.

Evaluación: valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.

Funcionario Público: es la persona individual que ocupa un cargo o puesto, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, por el cual ejerce mando, autoridad, competencia legal y representación de carácter oficial de la dependencia o entidad estatal correspondiente, y se le remunera con un salario.

Gestión: acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Informe: parte o síntesis que se da acerca de determinados hechos, situaciones o sucesos. Integrados en una consolidación de hechos impresos en papel.

Negligencia: falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace, en especial en el cumplimiento de una obligación.

Oficio: comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas.

Queja: reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad. Disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien. Expresión de insatisfacción hecha a una institución, persona o proceso con respecto al servicio prestado o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Sugerencia: inspirar o evocar una idea en una persona. Es la petición o proposición de una idea que emite el usuario para que se mejore el servicio.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 6 de 38

2.2 Acrónimos

A continuación, se enlistan todos aquellos acrónimos que regularmente están relacionados con la atención de quejas y/o sugerencias, los cuales tienen el significado siguiente:

No.	ACRÓNIMO	SIGNIFICADO
01	ACHP	Unidad de Autorización y Control de Hogares de Protección y Organismos Internacionales
02	CNA	Consejo Nacional de Adopciones
03	CGC	Contraloría General de Cuentas
04	CUI	Código Único de Identificación
05	DG	Dirección General
06	DPI	Documento Personal de Identificación
07	EM	Equipo Multidisciplinario
08	NNA	Niño, Niña y Adolescente
09	PEI	Plan Estratégico Institucional
10	POA	Plan Operativo Anual
11	POM	Plan Operativo Multianual
12	QCE	Queja Correo Electrónico
13	QE	Queja Escrita
14	QRS	Queja Redes Sociales
15	QT	Queja Telefónica
16	SDG	Subdirección General
17	SCE	Sugerencia Correo Electrónico
18	SE	Sugerencia Escrita
19	SRS	Sugerencia Redes Sociales
20	ST	Sugerencia Telefónica
21	SG	Secretaría General
22	SUAN	Subcoordinación de la Unidad de Atención al Niño
23	SUFB	Subcoordinación de la Unidad de Atención y Apoyo a la Familia Biológica
24	UIP	Unidad de Acceso a la Información Pública
25	UFA	Subcoordinación de la Unidad de Atención y Apoyo a la Familia Adoptiva y el Niño Adoptado



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 7 de 38

3 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

En el presente Manual se identificaron cuatro (4) procedimientos que servirán de guía para la recepción, registro, solución y seguimiento a las quejas y/o sugerencias relacionadas con los servicios que presta el Consejo Nacional de Adopciones a través de las diferentes Unidades:

PROCEDIMIENTO NÚMERO	DESCRIPCIÓN
01	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR ESCRITO
02	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS PRESENCIALMENTE O VÍA TELEFÓNICA
03	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O REDES SOCIALES
04	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL BUZÓN INSTITUCIONAL

Para atender las quejas y/o sugerencias que pudieran recibirse por los medios antes indicados y que están descritos en los procedimientos identificados, deberán considerarse las políticas que se describen a continuación.

3.1 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Para los efectos del presente Manual, se deberán atender los lineamientos de carácter general que se describen a continuación:

3.1.1 Políticas Generales

- a) Las quejas y/o sugerencias de los usuarios pueden estar relacionadas con el incumplimiento de lineamientos o normas aplicables relacionadas con los servicios que presta la Institución a través de las diferentes Unidades.
- b) Las Quejas y/o Sugerencias podrán recibirse por los siguientes medios:
 - **Presencialmente:** utilizando el formulario habilitado para el efecto. Cuando el usuario que se presenta a las instalaciones del Consejo Nacional de Adopciones no sepa o no pueda escribir, la queja se podrá plantear verbalmente.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 8 de 38

- **Por escrito**, conforme los pasos que se establecen en el presente Manual.
 - **Por teléfono**: bajo esta modalidad, la recepcionista atiende la llamada y si considera que corresponde a una queja, traslada llamada a Comunicador (a) Social, quien escucha y registra en el formulario establecido para el efecto, la información correspondiente a la queja y/o sugerencia.
 - **Por correo electrónico**: a través del correo institucional: cna@cna.gob.gt o el que corresponda en el futuro, conforme los pasos que se describen en el procedimiento correspondiente, del presente Manual.
 - **Por medio de las redes sociales**: a través de las redes sociales institucionales (o las que correspondan en el futuro):
 - Twitter: CNA Guatemala (@CNAdopciones);
 - Facebook: Consejo Nacional de Adopciones Guatemala (@ConsejoNacionaldeAdopcionesGuatemala);
 - YouTube: Consejo Nacional de Adopciones;
 - Google+: Consejo Nacional de Adopciones.
 - **Buzón institucional**: el buzón estará ubicado en la recepción del Consejo Nacional de Adopciones. Los usuarios de los servicios que presta el CNA calificarán, por medio del *Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias*, el servicio recibido por las diferentes Unidades del CNA y podrán plantear, si consideran que corresponde, la queja y/o sugerencia.
- c) Para aceptar una queja y/o sugerencia, se establecen los siguientes requisitos:
- Que exista la persona que presenta la queja y/o sugerencia.
 - Que sea efectivo el medio de contacto.
 - Que la queja y/o sugerencia se encuadre dentro de los lineamientos técnicos o normas aplicables relacionadas con los servicios que presta la Institución a través de las distintas Unidades del Consejo Nacional de Adopciones.
 - Cuando aplique, presentar información y/o documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada.
 - Que la persona que presenta la queja y/o sugerencia tenga relación directa con la gestión realizada.

El (La) Comunicador (a) Social está obligado a verificar, previo al inicio del procedimiento, que las quejas y/o sugerencias presentadas en cualquiera de las



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 9 de 38

modalidades señaladas en este manual, cumplan con los requisitos antes descritos, caso contrario, con visto bueno del Director (a) General, se archivará.

- d) El (La) Director (a) General del Consejo Nacional de Adopciones, será quien resuelva con respecto a las quejas y/o sugerencias recibidas; previo a la resolución respectiva, instruirá a la persona y/o unidad que considere pertinente, realizar las gestiones que correspondan e informe los resultados a Dirección General.

El Comunicador (a) Social será el responsable de la recepción, registro y enlace para que haga del conocimiento al usuario lo resuelto.

- e) El (La) Comunicador Social, debe llevar un registro de las quejas y/o sugerencias que ingresen al Consejo Nacional de Adopciones, por medio de una base de datos y contará como mínimo con la siguiente información:

- Número de control
- Medio de recepción
- Nombre del usuario
- Motivo de las quejas y/o sugerencias
- Unidad (es) responsable (s) de dar atención
- Fecha de recepción
- Fecha de respuesta
- Síntesis de la respuesta

- f) Para estandarizar la información, para toda queja y/o sugerencia se deberá utilizar el *Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias*, anexo del presente Manual.

- g) A partir de la fecha en que se registre como aceptada una queja y/o sugerencia, **se cuenta con 15 días hábiles para resolverlas**. Salvo excepciones debidamente justificadas, dicho plazo podrá ampliarse, con el visto bueno del Director (a) General.

- h) El (La) Comunicador (a) Social debe rendir informe mensual de las quejas y/o sugerencias recibidas y su estatus de atención e incluir información que se considere relevante, por ejemplo, referir si se determinó alguna acción correctiva, preventiva o de mejora.

- i) Los involucrados en las fases de los procedimientos del presente Manual, darán a las actuaciones realizadas la discrecionalidad que el caso amerite.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 10 de 38

Si se determina responsabilidad o falta de algún empleado o funcionario del Consejo Nacional de Adopciones que haya originado la queja y/o sugerencia, se procederá de acuerdo a lo que para el efecto establece la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.

- j) Los casos no previstos en el presente Manual serán conocidos por el (la) Director (a) General del Consejo Nacional de Adopciones.
- k) El presente manual de procedimientos no está destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal existentes en el ordenamiento jurídico del país, sino a complementarlos, por lo tanto, las partes agraviadas podrán dirigir sus quejas, de acuerdo al marco de mecanismos existentes y relevantes conforme a sus competencias.

4 BASE LEGAL

Los principales documentos de consulta jurídicos que soportan los procedimientos identificados en el presente Manual, se describen en la siguiente matriz:

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
01	Constitución Política de la República de Guatemala	En la Constitución está establecido el Derecho de Petición. Asimismo, el artículo 154 establece que los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella.
02	Decreto Número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala "Ley de Adopciones" y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 182-2010 de la Presidencia de la República de Guatemala	La Ley de Adopciones establece que el Consejo Nacional de Adopciones fue creado como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Asimismo, en la Ley como en el Reglamento se establecen las funciones de las Autoridades como de las unidades técnicas y administrativas.
03	Decreto Número 1748 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Servicio Civil y su reglamento, Acuerdo Gubernativo número 18-98.	En el Título IX de la Ley está establecido el Régimen Disciplinario para garantizar la buena disciplina de los servidores públicos; y, en el Título XI del Reglamento, está establecido el



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 11 de 38

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
		Régimen Disciplinario aplicable para todo servidor público ante una falta cometida.
04	Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos"	Esta Ley busca asegurar la observancia estricta de los preceptos constitucionales y legales en el ejercicio de las funciones públicas estatales.
05	Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley de lo Contencioso Administrativo"	Para efectos del presente Manual, se considera este Decreto como punto de referencia respecto al procedimiento del Derecho de Petición que pueda recibir el funcionario o empleado público.
06	Decreto 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas"	Establece, entre otros, el reconocimiento jurídico de las comunicaciones electrónicas.
07	Normas Generales de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas	La Norma de Control Interno Gubernamental 1.10 establece que la máxima autoridad de cada ente público debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y proceso relativos a las diferentes actividades de la entidad.





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

**PROCEDIMIENTO No. 01
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS
MANIFESTADAS POR ESCRITO**

Versión 1.0

Junio 2019



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0
		Página 13 de 38

OBJETIVO

Establecer, por medio de una secuencia lógica y ágil los pasos para la recepción, registro, trámite, seguimiento y solución de las quejas y/o sugerencias, a fin de garantizar una fuente de retroalimentación adecuada para la mejora continua y asegurarle al interesado una respuesta eficaz y oportuna.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

La recepción, registro, trámite, seguimiento y solución de las quejas y/o sugerencias que se presenten, se fundamenta en la Base Legal descrita en el numeral cuatro del presente Manual.

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Los pasos o actividades que se realizan para la atención y seguimiento de las quejas y/o sugerencias que se reciben por escrito, se detalla en las siguientes tablas:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR ESCRITO		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
01	Recepcionista	Recibe documento y cumple con <i>Procedimiento para la Recepción, Clasificación y Distribución de Documentación que Ingresa al CNA</i>
02		Si considera que documento contiene una queja y/o sugerencia, traslada al Comunicador (a) Social
03	Comunicador (a) Social	Recibe y analiza la información contenida en el documento con la posible queja o sugerencia recibida
3.1		Si fuera necesario, verifica o aclara datos de contacto consignados en el documento recibido y/o solicita información adicional o documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada
04		Determina si cumple con requisitos para que sea aceptada la queja y/o sugerencia ¹
¿Acepta la queja y/o sugerencia?		

¹ Si el (la) Comunicador Social no pudiera determinar si se acepta la queja y/o sugerencia, por la naturaleza de lo manifestado por el usuario, se apoyará en el Director (a) General o de quien, dentro de sus funciones y competencias, considere puede ayudar a determinar la aceptación de la queja y/o sugerencia.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 14 de 38

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR ESCRITO		
Paso No.	Responsable	Descripción
4.1		No: informa al usuario, por el medio indicado en el documento recibido, el motivo por el cual no se acepta y archiva. Continúa paso 21
4.2		Si: Registra información en <i>Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencia</i> y asigna número de caso con el que se identificará la queja y/o sugerencia.
05		Traslada expediente ² a Director (a) General.
06	Director (a) General	Recibe expediente y analiza documentos con la queja y/o sugerencia recibida
07		Determina e instruye, por medio de oficio, a la persona y/o Unidad que considere pertinente para que atienda y proponga una solución a la queja y/o sugerencia recibida
08	Coordinador, Subcoordinador o Jefe inmediato de Unidad responsable	Recibe expediente y analiza la queja y/o sugerencia recibida
09		Evalúa e identifica la (s) causa (s) y/o al (los) responsable (s) del servicio prestado que originó la queja y/o sugerencia
10		Traslada informe de solución y/o acciones llevadas a cabo o por realizar para la atención de la solicitud que originó la queja y/o sugerencia. Continúa en paso 12
11		Determina si existió negligencia en la prestación del servicio que originó la queja y/o sugerencia del usuario
11.1		¿Existió negligencia? No: continúa en paso número 16
11.2		Sí: aplica procedimiento de sanción ³
12	Director (a) General	Recibe informe y analiza solución y/o acciones llevadas a cabo o por realizar para atender la queja y/o sugerencia ¿Está de acuerdo con la solución planteada y/o acciones llevadas a cabo o por realizar?

² El expediente estará integrado por: Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias, documento presentado por el usuario con la posible queja y/o sugerencia y, cuando aplique, documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada.

³ De acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.



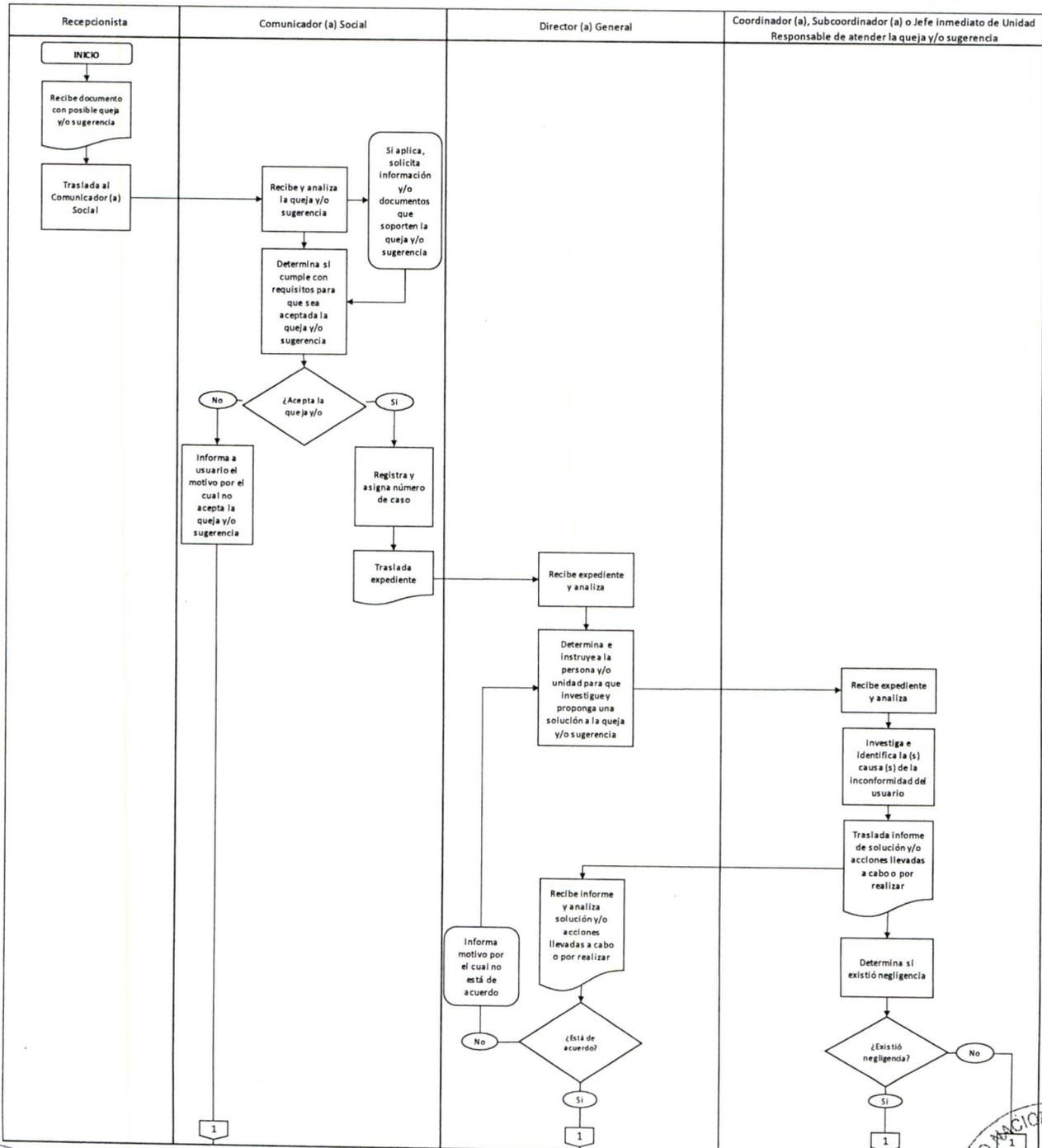
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 15 de 38

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR ESCRITO		
Paso No.	Responsable	Descripción
13		No: informa por medio de oficio el motivo por el cual no está de acuerdo con la solución planteada. Regresa a paso número 7
14		Sí: traslada respuesta oficial, con los documentos de respaldo que soportan la solución a la queja y/o sugerencia. Continúa en paso número 19
15		Analiza la implementación de acciones correctivas o de prevención para evitar la repetición de casos similares
		¿Requiere una acción correctiva y/o preventiva?
15.1		No: realiza seguimiento al procedimiento de sanción, cuando aplique. Regresa a paso número 11.2
15.2		Sí: instruye para que se implementen las acciones de mejora
16	Coordinador, Subcoordinador o Jefe inmediato de Unidad Responsable	Implementan acciones de mejora para evitar la repetición de casos similares
17		Informa a Dirección General y Comunicación Social conforme se vayan desarrollando las acciones de mejora implementadas
18	Director (a) General	Realiza seguimiento a las acciones de mejora implementadas, derivado de las quejas y/o sugerencias recibidas
19		Recibe expediente con los documentos de respaldo y registra en la base de datos
20	Comunicador (a) Social	Traslada al usuario, la respuesta oficial de solución a la queja y/o sugerencia
21		Archiva el <i>Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> y el expediente conformado para el efecto.
22		Actualiza la <i>Base de Datos para el Control y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> para el informe mensual.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 1 – ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR ESCRITO





**CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-**

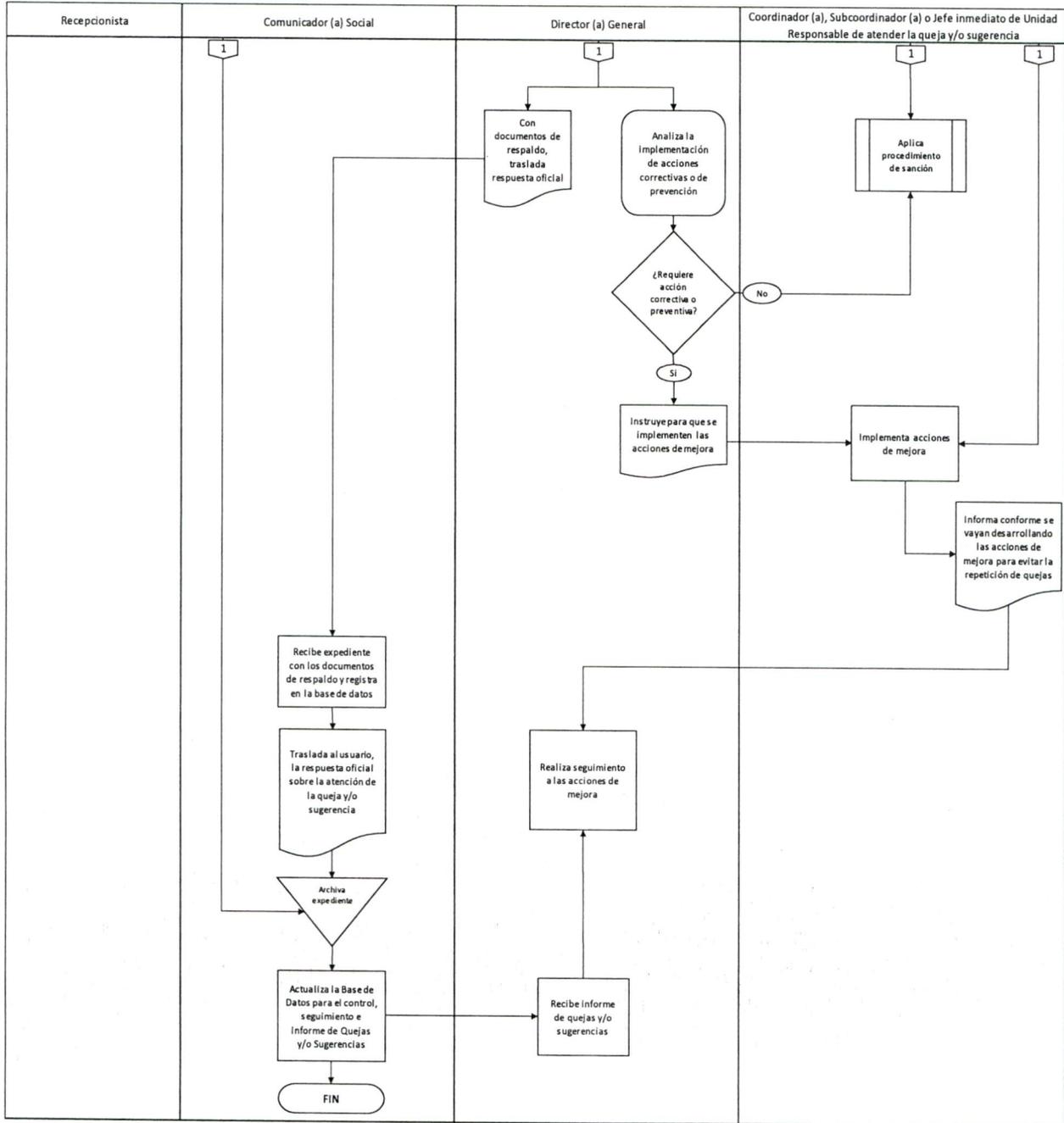
Fecha de Emisión:

04/06/2019

Versión: 1.0

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O
SUGERENCIAS**

Página 17 de 38





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

PROCEDIMIENTO No. 02
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS
MANIFESTADAS PRESENCIALMENTE O VÍA TELEFÓNICA

Versión 1.0

Junio 2019



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 19 de 38

OBJETIVO

Establecer, por medio de una secuencia lógica y ágil los pasos para la atención, registro, trámite, seguimiento y solución de las quejas y/o sugerencias que se reciben presencialmente o por vía telefónica, a fin de garantizar una fuente de retroalimentación adecuada para la mejora continua y asegurarle al interesado una respuesta eficaz y oportuna.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

El procedimiento para la atención de quejas y/o sugerencias que se reciben presencialmente o vía telefónica, se fundamenta en la Base Legal descrita en el numeral cuatro del presente Manual.

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Los pasos o actividades a realizar en el presente procedimiento, se detallan en las siguientes tablas:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS PRESENCIALMENTE O VÍA TELEFÓNICA		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
01	Recepcionista	Atiende a las personas que acuden o se comunican por vía telefónica para presentar una queja y/o sugerencia
02		Avisa y/o traslada llamada telefónica al Comunicador (a) Social
03	Comunicador (a) Social	Recibe, atiende y escucha activamente al usuario, sin interrumpir
3.1		Si fuera necesario, solicita información adicional o documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada. Si fuera el caso, concede dos (2) días ¹ para que el usuario presente información y/o documentos solicitados
04		Determina si cumple con requisitos para que sea aceptada la queja y/o sugerencia
4.1		¿Acepta la queja y/o sugerencia? No: informa al usuario, el motivo por el cual no se acepta y archiva. Continúa paso 20

¹ Si el (la) Comunicador Social no pudiera determinar si se acepta la queja o sugerencia, por la naturaleza de lo manifestado por el usuario, solicita apoyo del Director (a) General o quien, dentro de sus funciones y competencia considere puede ayudar a determinar la aceptación de la queja y/o sugerencia.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
		Versión: 1.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Página 20 de 38

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS PRESENCIALMENTE O VÍA TELEFÓNICA		
Paso No.	Responsable	Descripción
4.2		Si: Proporciona <i>Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> y solicita a usuario registre y firme ² dicho formulario
05		Registra en base de datos y asigna número de caso para el seguimiento correspondiente
06		Traslada expediente ³ a Director (a) General
07	Director (a) General	Recibe expediente y analiza la queja y/o sugerencia recibida
08		Determina e instruye, por medio de oficio, a la persona y/o Unidad que considere pertinente para que atienda y proponga una solución a la queja y/o sugerencia recibida
09	Coordinador, Subcoordinador o Jefe inmediato de Unidad responsable	Recibe expediente y analiza la queja y/o sugerencia recibida
10		Evalúa e identifica la (s) causa (s) y/o al (los) responsable (s) del servicio prestado que originó la queja y/o sugerencia
11		Traslada informe de solución y/o acciones llevadas a cabo o por realizar para la atención de la solicitud que originó la queja y/o sugerencia. Continúa en paso 13
12		Determina si existió negligencia en la prestación del servicio que originó la queja y/o sugerencia del usuario
		¿Existió negligencia?
12.1		No: continúa en paso número 15
12.2		Sí: aplica procedimiento de sanción ⁴
13	Director (a) General	Recibe informe y analiza solución y/o acciones llevadas a cabo o por realizar para atender la queja y/o sugerencia

² Para el caso de quejas y/o sugerencias recibidas presencialmente, si el usuario no sabe o no puede escribir, el Comunicador(a) Social colaborará para registrar la queja y/o sugerencia en el formulario correspondiente, requiriendo la impresión dactilar del dedo pulgar de cualquiera de sus manos, firmando a su ruego por la colaboración citada. Para el caso de quejas y/o sugerencias vía telefónica, el Comunicador(a) Social registrará la información en el formulario correspondiente, firmando únicamente en el espacio de "responsable de registro y seguimiento de la queja y/o sugerencia".

³ El expediente estará integrado por: Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias y, cuando aplique, documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada.

⁴ De acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.



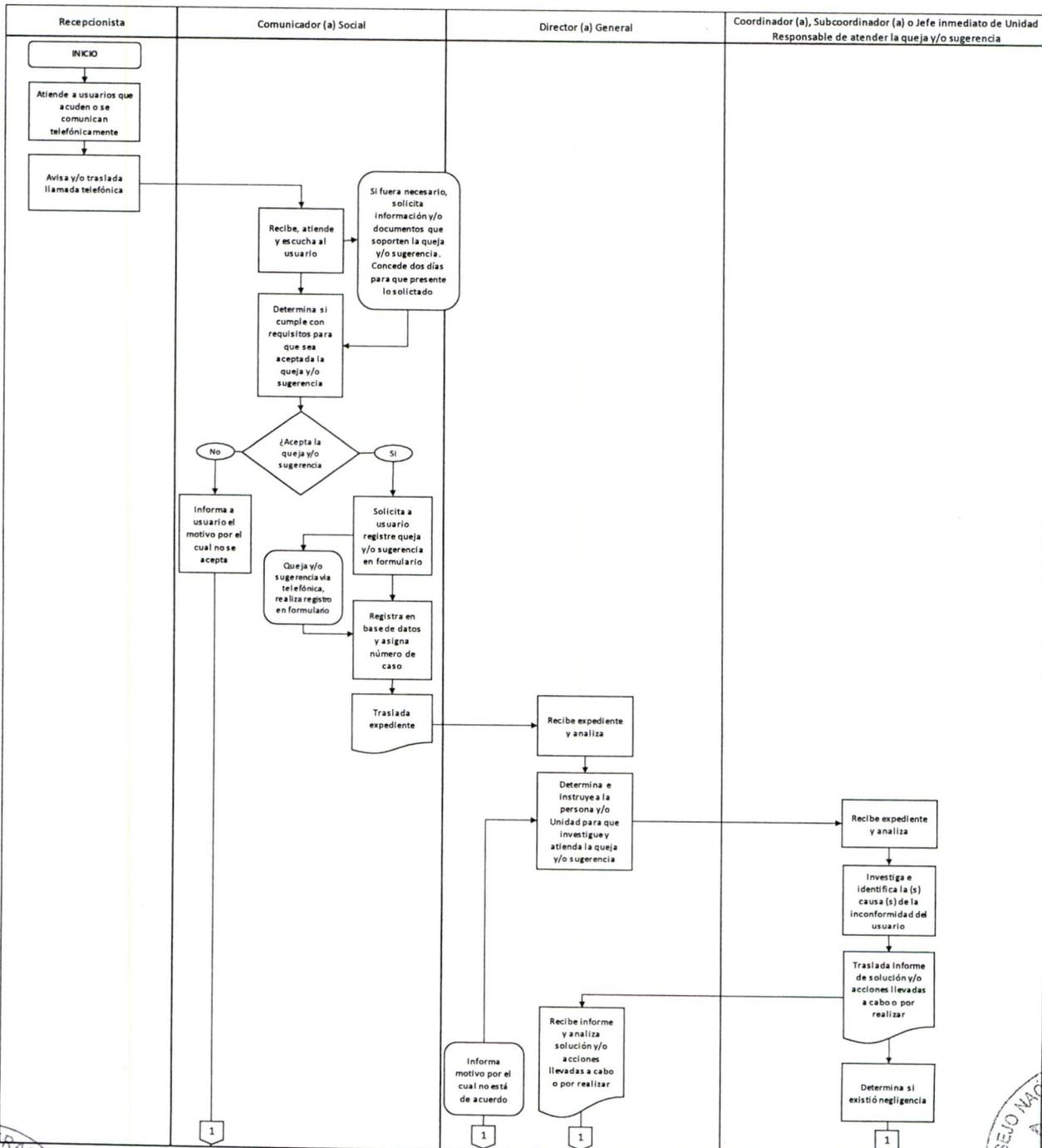
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 21 de 38

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS PRESENCIALMENTE O VÍA TELEFÓNICA		
Paso No.	Responsable	Descripción
		¿Está de acuerdo con la solución planteada y/o acciones llevadas a cabo o por realizar?
13.1		No: informa por medio de oficio el motivo por el cual no está de acuerdo con la solución planteada. Regresa a paso número 08
13.2		Sí: traslada respuesta oficial, con los documentos de respaldo que soportan la solución a la queja y/o sugerencia planteada por el usuario. Continúa en paso número 18
14		Analiza la implementación de acciones correctivas o de prevención para evitar la repetición de casos similares ¿Requiere una acción correctiva y/o preventiva?
14.1		No: realiza seguimiento al procedimiento de sanción, cuando aplique. Regresa a paso número 12.2
14.2		Sí: instruye para que se implementen las acciones de mejora
15	Coordinador, Subcoordinador o Jefe inmediato de Unidad Responsable	Implementan acciones de mejora para evitar la repetición de casos similares
16		Informa a Dirección General y Comunicación Social conforme se vayan desarrollando las acciones de mejora implementadas
17	Director (a) General	Realiza seguimiento a las acciones de mejora implementadas por las quejas y/o sugerencias recibidas
18		Recibe expediente con los documentos de respaldo y registra en la base de datos
19	Comunicador (a) Social	Traslada al usuario, la respuesta oficial de solución a la queja y/o sugerencia
20		Archiva el <i>Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> y el expediente formado para el efecto
21		Actualiza la <i>Base de Datos para el Control y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> para el informe mensual.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 2 – ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS MANIFESTADAS PRESENCIALMENTE O VÍA TELEFÓNICA





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

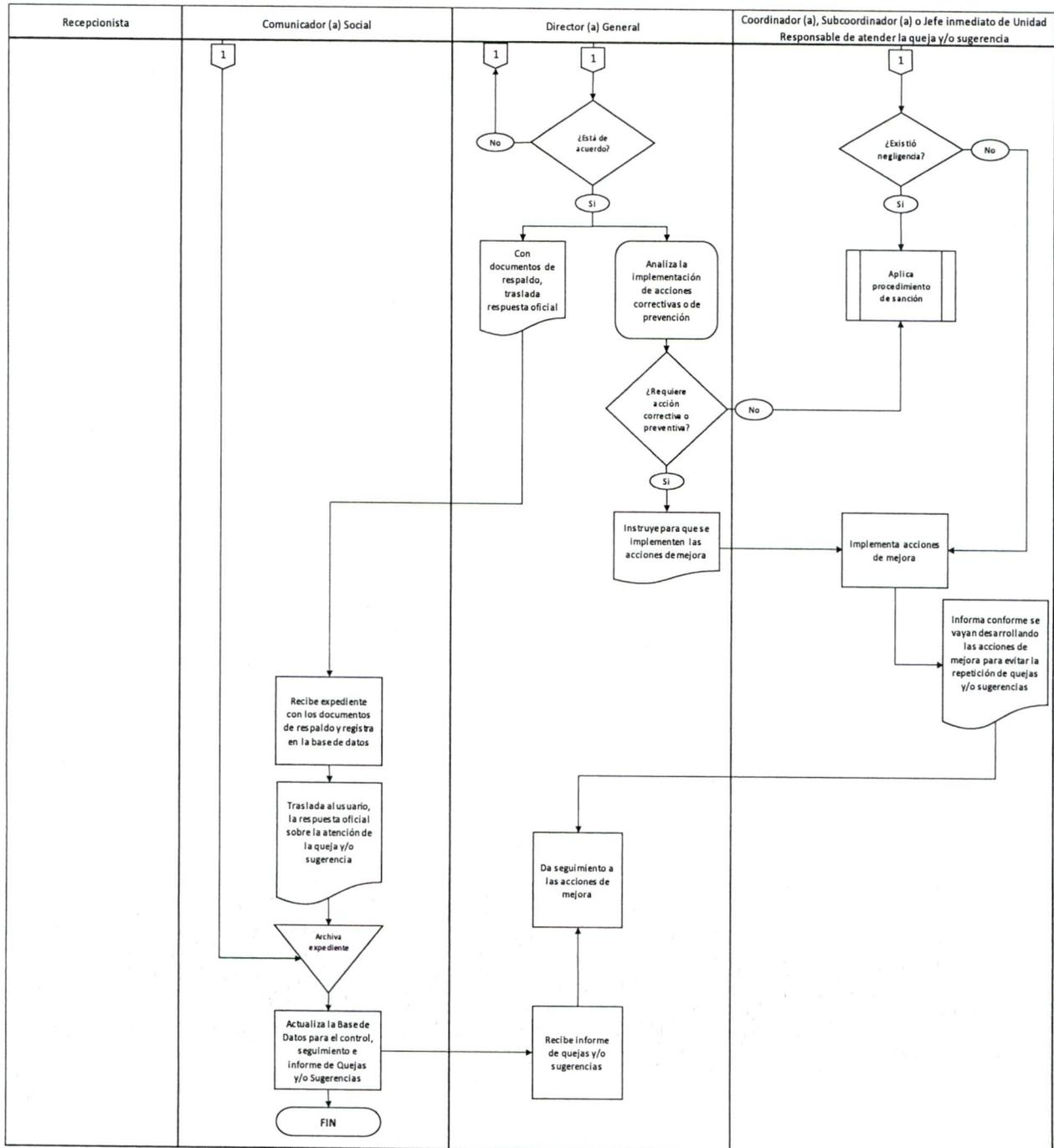
Fecha de Emisión:

04/06/2019

Versión: 1.0

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O
SUGERENCIAS

Página 23 de 38





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

PROCEDIMIENTO No. 03
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS
VÍA CORREO ELECTRÓNICO O POR REDES SOCIALES

Versión 1.0

Junio 2019



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 25 de 38

OBJETIVO

Establecer, por medio de una secuencia lógica y ágil, los pasos para el registro, trámite, solución y seguimiento de las quejas y/o sugerencias que los usuarios presentan vía correo electrónico o por redes sociales, a fin de garantizar una fuente de retroalimentación adecuada para la mejora continua y asegurarle al interesado una respuesta eficaz y oportuna.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

El procedimiento para la atención de quejas y/o sugerencias que se reciben vía correo electrónico o por redes sociales, se fundamenta en la Base Legal descrita en el numeral cuatro del presente Manual.

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Los pasos o actividades para la atención y seguimiento de las quejas y/o sugerencias que se reciben vía correo electrónico o por redes sociales, se detallan en las siguientes tablas:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O POR REDES SOCIALES		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
01	Comunicador (a) Social	Consulta y revisa diariamente los mensajes recibidos en el correo electrónico institucional y en las redes sociales ¹
02		Si considera que alguno de los mensajes corresponde a queja y/o sugerencia, analiza si cumple con requisitos para aceptarla
03		Si fuera necesario, solicita al usuario información adicional y/o documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada
		¿Acepta la queja y/o sugerencia?
3.1		No: responde al usuario, por la vía que corresponda, indicando el motivo por el cual no se acepta y archiva. Continúa paso 19
3.2		Si: Registra en base de datos y asigna número de caso para el seguimiento correspondiente
04		Registra información en el <i>Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i>

¹ Correo electrónico institucional: cna@cna.gob.gt

Redes sociales institucionales: twitter: CNAguatemala@CNAadopciones;

Facebook: Consejo Nacional de AdopcionesGuatemala@ConsejoNacionaldeAdopcionesGuatemala



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 26 de 38

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O POR REDES SOCIALES		
Paso No.	Responsable	Descripción
05		Traslada expediente ² a Director (a) General
06	Director (a) General	Recibe expediente y analiza la queja y/o sugerencia recibida
07		Determina e instruye, por medio de oficio, a la persona y/o Unidad que considere pertinente para que atienda y proponga una solución la queja y/o sugerencia recibida
08	Coordinador, Subcoordinador o Jefe inmediato de Unidad responsable	Recibe expediente y analiza la queja y/o sugerencia recibida
09		Evalúa e identifica la (s) causa (s) y/o al (los) responsable (s) del servicio prestado que originó la queja y/o sugerencia
10		Traslada informe de solución y/o acciones llevadas a cabo o por realizar para la atención de la solicitud que originó la queja y/o sugerencia. Continúa en paso 12
11		Determina si existió negligencia en la prestación del servicio que originó la queja y/o sugerencia del usuario
11.1		¿Existió negligencia?
11.2		No: continúa en paso número 14
11.2		Sí: aplica procedimiento de sanción ³
12	Director (a) General	Recibe informe y analiza solución y/o acciones llevadas a cabo o por realizar para atender la queja y/o sugerencia
12.1		¿Está de acuerdo con la solución planteada y/o acciones llevadas a cabo o por realizar?
12.1		No: informa por medio de oficio el motivo por el cual no está de acuerdo con la solución planteada. Regresa a paso número 07

² El expediente estará integrado por: Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias, impresión del correo electrónico o mensaje de redes sociales y, cuando aplique, documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada.

³ De acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 27 de 38

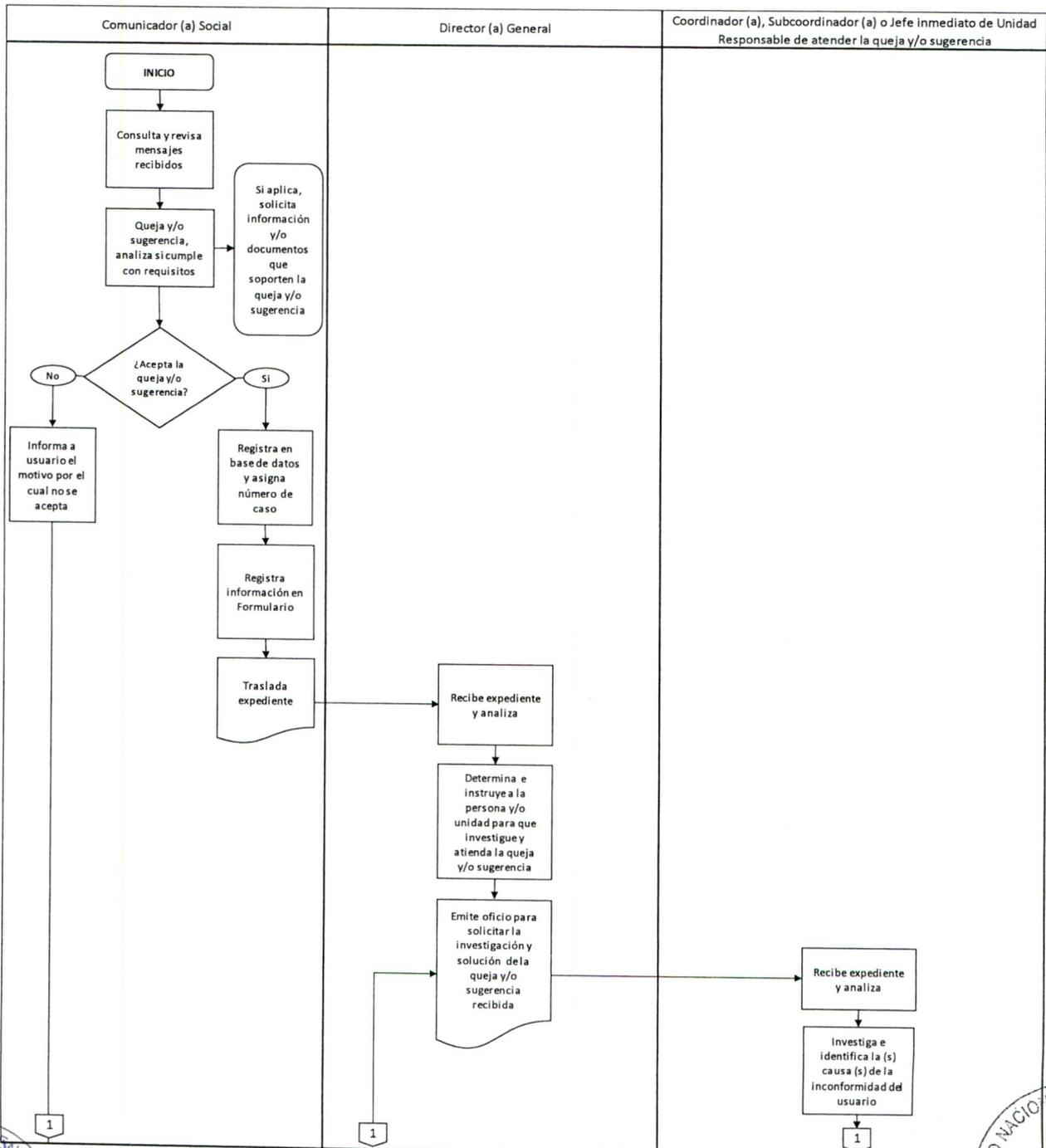
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O POR REDES SOCIALES		
Paso No.	Responsable	Descripción
12.2		Sí: traslada respuesta oficial, con los documentos de respaldo que soportan la solución a la queja y/o sugerencia planteada por el usuario. Continúa en paso número 17
13		Analiza la implementación de acciones correctivas o de prevención para evitar la repetición de casos similares
		¿Requiere una acción correctiva y/o preventiva?
13.1		No: realiza seguimiento al procedimiento de sanción, cuando aplique. Regresa a paso número 11.2
13.2		Sí: instruye para que se implementen las acciones de mejora
14	Coordinador, Subcoordinador o Jefe inmediato de Unidad Responsable	Implementan acciones de mejora para evitar la repetición de casos similares
15		Informa a Dirección General y Comunicación Social conforme se vayan desarrollando las acciones de mejora implementadas
16	Director (a) General	Realiza seguimiento a las acciones de mejora implementadas por las quejas y/o sugerencias recibidas
17	Comunicador (a) Social	Recibe expediente con los documentos de respaldo y registra en la base de datos
18		Traslada al usuario, la respuesta oficial de solución a la queja y/o sugerencia
19		Archiva el <i>Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> y el expediente formado para el efecto
20		Actualiza la <i>Base de Datos para el Control y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> para el informe mensual.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 3 – ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O POR REDES SOCIALES





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

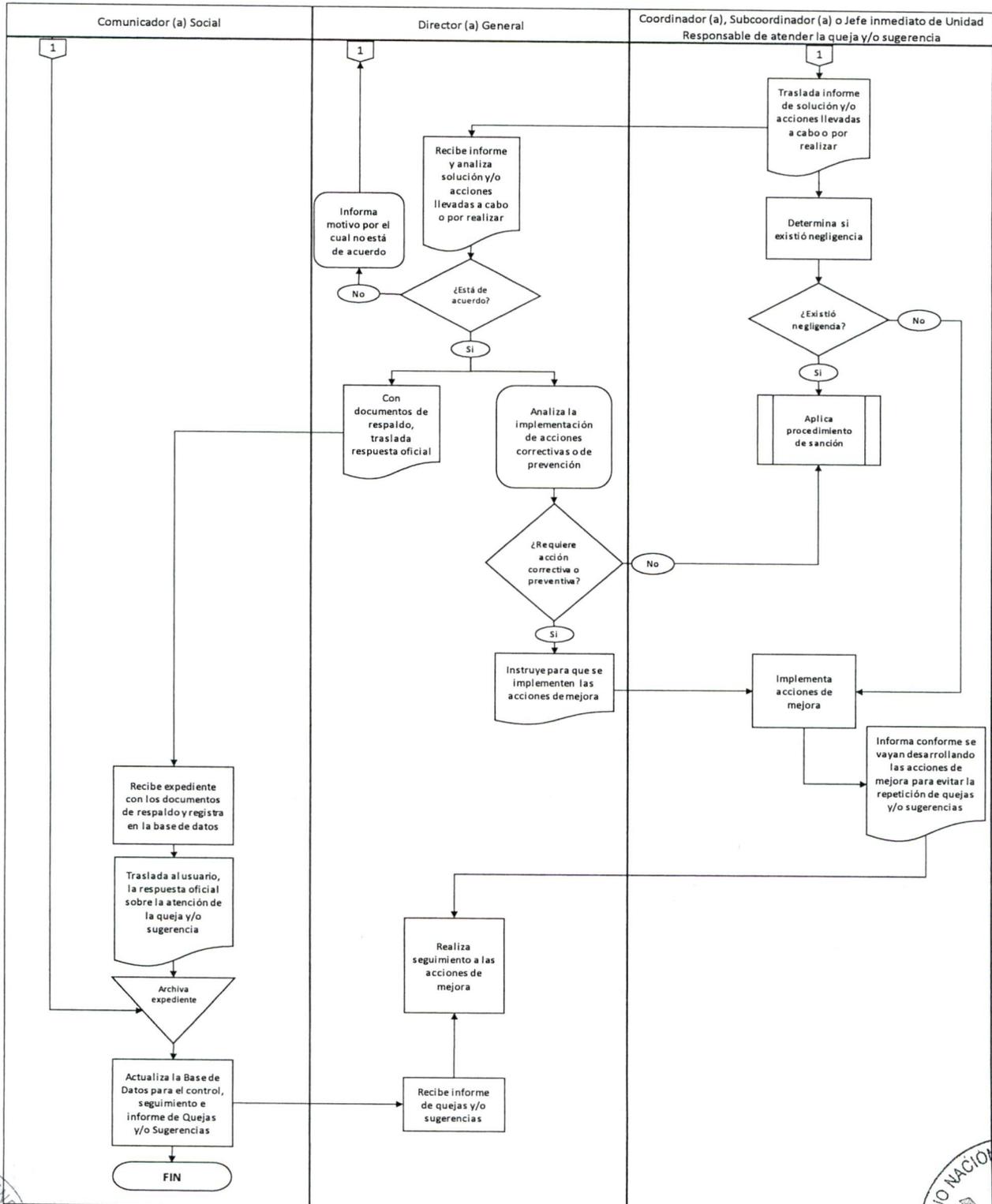
Fecha de Emisión:

04/06/2019

Versión: 1.0

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O
SUGERENCIAS

Página 29 de 38





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

**PROCEDIMIENTO No. 04
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS
EN EL BUZÓN INSTITUCIONAL**

Versión 1.0

Junio 2019

SECRETARÍA GENERAL



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 31 de 38

OBJETIVO

Establecer, por medio de una secuencia lógica y ágil, los pasos para el registro, trámite, solución y seguimiento de las quejas y/o sugerencias recibidas en el *Buzón Institucional*, a fin de garantizar una fuente de retroalimentación adecuada para la mejora continua y asegurarle al interesado una respuesta eficaz y oportuna.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

El procedimiento para la atención de quejas y/o sugerencias depositadas en el *buzón institucional*, se fundamenta en la Base Legal descrita en el numeral cuatro del presente Manual.

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Los pasos o actividades para la atención y seguimiento de las quejas y/o sugerencias que se reciben en el *buzón institucional* se detallan en las siguientes tablas:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL BUZÓN INSTITUCIONAL		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
01	Recepcionista	Atiende de manera inmediata y cortés a las personas que acuden a la Recepción indagando sobre la información que necesitan
02		Entrega al usuario el <i>Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> para que, luego de ser atendido por el personal de las Unidades del Equipo Multidisciplinario del CNA, informe sobre la atención recibida y deposite el mismo en el buzón institucional, si así lo considera.
03	Comunicador (a) Social	Revisa diariamente los <i>Formularios</i> depositados en el buzón institucional
04		Si considera que el contenido del formulario corresponde a queja y/o sugerencia, analiza si cumple con requisitos para aceptarla ¹
05		Si fuera necesario, verifica o aclara datos de contacto consignados en el Formulario y/o solicita información adicional o documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada
¿Acepta la queja y/o sugerencia?		

¹ Si el (la) Comunicador Social no pudiera determinar si se acepta la queja o sugerencia, por la naturaleza de lo manifestado por el usuario, se apoyará en el Director (a) General o quien, dentro de sus funciones y competencia considere puede ayudar a determinar la aceptación de la queja y/o sugerencia.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0
		Página 32 de 38

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL BUZÓN INSTITUCIONAL		
Paso No.	Responsable	Descripción
5.1		No: informa al usuario, por la vía que haya determinado en el Formulario, el motivo por el cual no se acepta y archiva. Continúa paso 20
5.2		Si: Registra información en <i>Base de Datos para el Control y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> y asigna al Formulario número de caso para el seguimiento correspondiente
06		Traslada expediente ² a Director (a) General
07	Director (a) General	Recibe expediente y analiza documentos con la queja y/o sugerencia recibida
08		Determina e instruye, por medio de oficio, a la persona y/o Unidad que considere pertinente para que atienda y proponga una solución a la queja y/o sugerencia recibida
09	Coordinador, Subcoordinador o Jefe inmediato de Unidad responsable	Recibe expediente y analiza la queja y/o sugerencia recibida
10		Evalúa e identifica la (s) causa (s) y/o al (los) responsable (s) del servicio prestado que originó la queja y/o sugerencia
11		Traslada informe de solución y/o acciones llevadas a cabo o por realizar para la atención de la solicitud que originó la queja y/o sugerencia. Continúa en paso 13
12		Determina si existió negligencia en la prestación del servicio que originó la queja y/o sugerencia del usuario
		¿Existió negligencia?
12.1		No: continúa en paso número 15
12.2		Sí: aplica procedimiento de sanción ³
13	Director (a) General	Recibe informe y analiza solución y/o acciones llevadas a cabo o por realizar para atender la queja y/o sugerencia

² El expediente estará integrado por: Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias y, cuando aplique, documentos que soporten la queja y/o sugerencia planteada.

De acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0
		Página 33 de 38

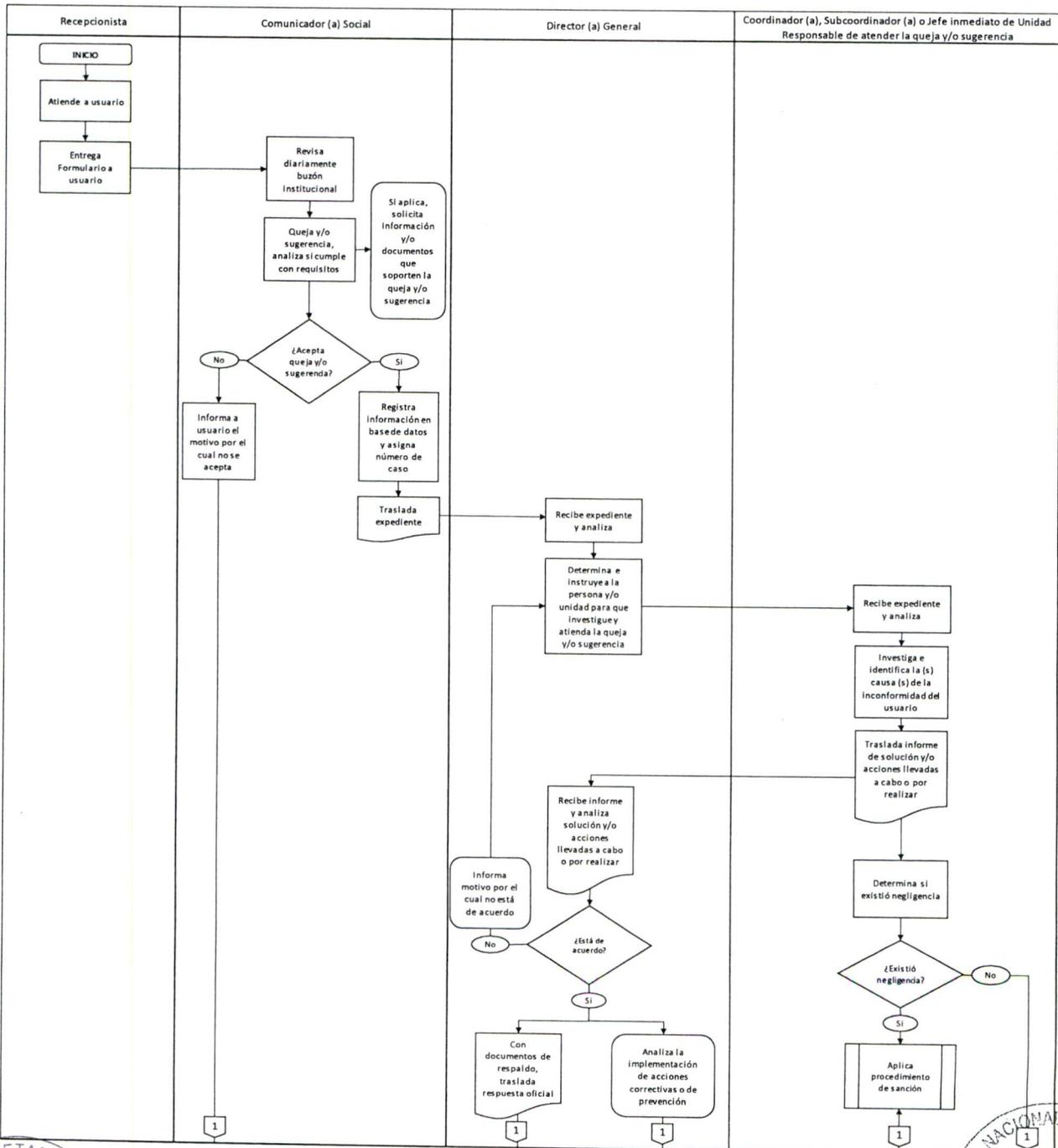
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL BUZÓN INSTITUCIONAL		
Paso No.	Responsable	Descripción
		¿Está de acuerdo con la solución planteada y/o acciones llevadas a cabo o por realizar?
13.1		No: informa por medio de oficio el motivo por el cual no está de acuerdo con la solución planteada. Regresa a paso número 08
13.2		Sí: traslada respuesta oficial, con los documentos de respaldo que soportan la solución a la queja y/o sugerencia planteada por el usuario. Continúa en paso número 18
14		Analiza la implementación de acciones correctivas o de prevención para evitar la repetición de casos similares
		¿Requiere una acción correctiva y/o preventiva?
14.1		No: realiza seguimiento al procedimiento de sanción, cuando aplique. Regresa a paso número 12.2
14.2		Sí: instruye para que se implementen las acciones de mejora
15	Coordinador, Subcoordinador o Jefe inmediato de Unidad Responsable	Implementan acciones de mejora para evitar la repetición de casos similares
16		Informa a Dirección General y Comunicación Social conforme se vayan desarrollando las acciones de mejora implementadas
17	Director (a) General	Realiza seguimiento a las acciones de mejora implementadas por las quejas y/o sugerencias recibidas
18		Recibe expediente con los documentos de respaldo y registra en la base de datos
19	Comunicador (a) Social	Traslada al usuario, la respuesta oficial de solución a la queja y/o sugerencia
20		Archiva el <i>Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> y el expediente conformado para el efecto
21		Actualiza la <i>Base de Datos para el Control y Seguimiento a Quejas y/o Sugerencias</i> para el informe mensual.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO No. 4 – ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL BUZÓN INSTITUCIONAL





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-

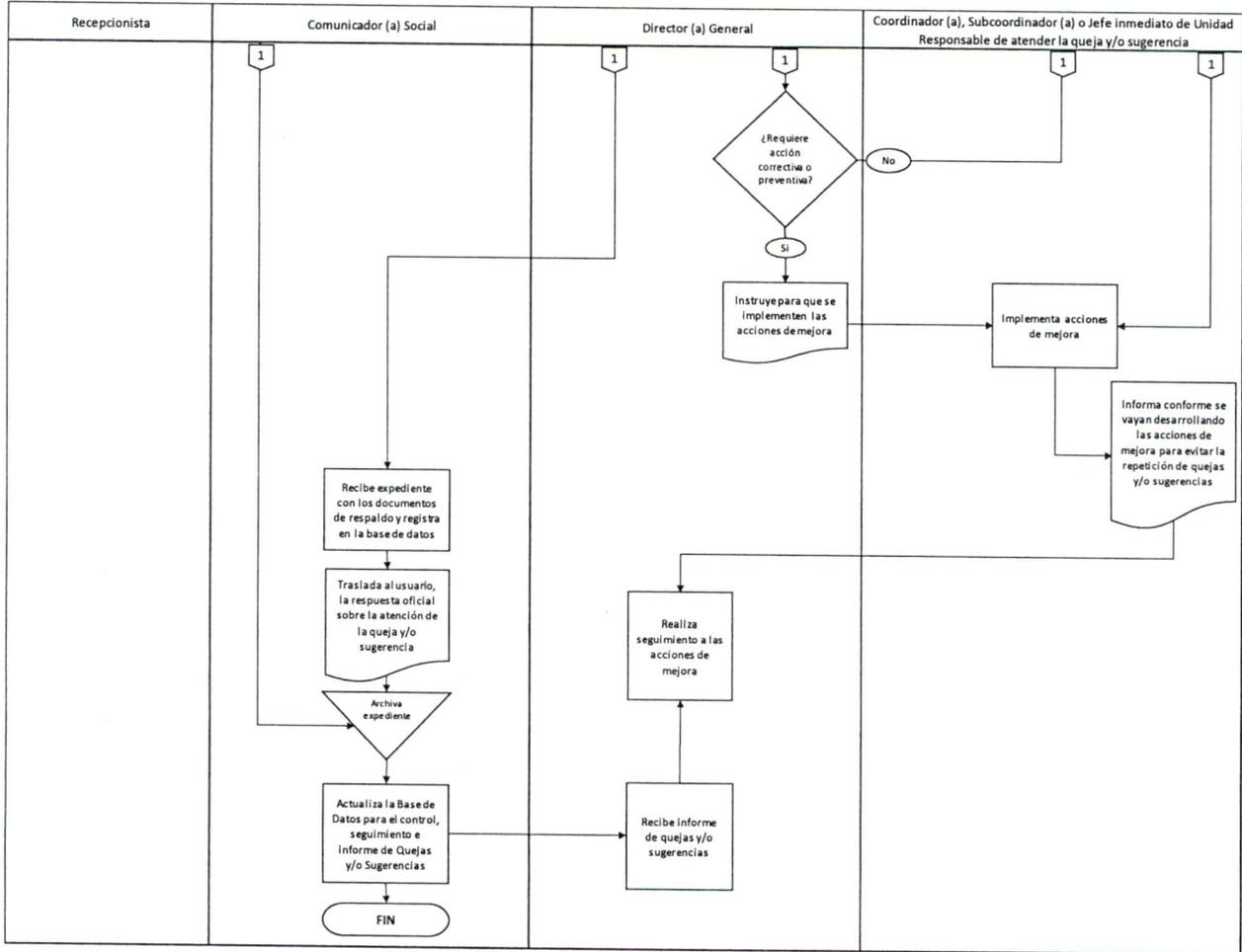
Fecha de Emisión:

04/06/2019

Versión: 1.0

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O
SUGERENCIAS

Página 35 de 38



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 36 de 38

5 CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS O VERSIONES		
Versión Modificada	Fecha de la Revisión	Detalle



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 04/06/2019
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Versión: 1.0 Página 38 de 38

A-2 FORMULARIO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES FORMULARIO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Fecha:	Correlativo:
--------	--------------

INFORMACIÓN PERSONAL*

Nombre del usuario: _____

Documento Personal de Identificación: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Lugar o medio para recibir notificaciones: _____

* Observación: la información goza de garantía y reserva y se utilizará únicamente con fines de contacto.

GESTIÓN REALIZADA

() Solicitud de información

() Entrega de documentos

() Consulta, seguimiento o revisión de expediente**

() Otro _____

Nombre de la persona que lo atendió: _____

** Expediente de solicitud de adopción / Seguimiento a madres y/o padres en conflicto con su parentalidad / Supervisión, autorización o revalidación de hogares de protección y abrigo

QUEJA Y/O SUGERENCIA

Descripción amplia de la queja y/o sugerencia (pueden adjuntarse documentos de ser necesario)

Firma o huella del usuario

Para uso del responsable del registro y seguimiento de la Queja y/o Sugerencia

Fecha de registro: _____ Hora de registro: _____	Nombre, firma y sello del responsable del registro y seguimiento de la queja y/o sugerencia
---	---

