



# **GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS**

**(CÓDIGO: PTUAIP001, VERSIÓN: 12)**

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Fecha:

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS</b>		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP001	VERSIÓN: 12	PÁGINA: 1 de 13

## 1. BASE LEGAL

Constitución de la República de El Salvador (Cn). Artículos 2, 6 y 18.

Ley de Procedimientos Administrativos (LPA). Artículos 13, 16 numeral 6, y 86 numeral 1 y 3.

Ley de Protección al Consumidor (LPC). Artículos 69 letra a), 96, 97 y 98.

Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP). Artículos 4 letra "h"; 6 letras "a", "b", "f", "g", "h", "i", "j", 24, 25, 28, 31 y siguientes.

Ley de Ética Gubernamental. Artículos 1, 2, 4 y 5.

Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor. Artículo 20 inciso segundo.

Política de Transparencia de la Defensoría del Consumidor.

## 2. OBJETIVO

Lograr la atención eficaz y oportuna de la queja, sugerencia o comentario por un servicio brindado a la persona usuaria por la institución, promoviendo la mejora continua de los procesos internos mediante el monitoreo, seguimiento y retroalimentación.

## 3. ALCANCE

El presente documento es aplicable a la atención de quejas, sugerencias y comentarios realizados por el(la) usuario(a) externo(a) ante un requisito incumplido o cumplido por parte de la institución y en el marco del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015; ISO/IEC 17020:2012; ISO/IEC 17025:2017.

Asimismo, para la norma ISO/IEC 17025:2017, el alcance incluye a el(la) usuario(a) interno(a).

## 4. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor (DC).

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

NOUPYC003 Elaboración de Documentos Normativos.

INUGDA001 Organización de los Archivos de la Defensoría del Consumidor.

Norma ISO/IEC 17000:2020 Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales.

Norma ISO/IEC 17020:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (7.5 y 7.6 Quejas).

Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (5.1.2 Enfoque del cliente; 8.2.1 Comunicación con el cliente; 9.1.2 Satisfacción del cliente).

Norma ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración (7.9 Quejas).

## 6. RESPONSABLE

Los(Las) responsables de aplicar este procedimiento son las jefaturas (dirección, jefatura de staff, gerencias y jefaturas intermedias) y de mantener la confidencialidad de los datos personales de las personas usuarias.

## 7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

**Buzón<sup>1</sup>:** Caja o receptáculo donde caen los formularios de comentarios, quejas y sugerencias depositados por personas usuarias de la DC.

<sup>1</sup> Definición Real Academia Española y adaptada al procedimiento. El buzón es responsabilidad de la jefatura de los CSC; DVM; y el del Plan de La Laguna es la UAIP. 2016.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS</b>	
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	
	CÓDIGO: PTUAIP001	VERSIÓN: 12

**Comentario**<sup>2</sup>: Es una expresión de satisfacción, juicio emitido por la persona u organización usuaria, sobre un servicio brindado por la institución.

Con el propósito de sistematizar la clasificación de los comentarios, la UAIP, utiliza el “Catálogo de Comentarios”.

**Conformidad**<sup>3</sup>: Cumplimiento de un requisito.

**Corrección**<sup>4</sup>: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Correo electrónico**<sup>5</sup>: Sistema de transmisión de mensajes por computadora a través de redes informáticas.

**Eficacia**<sup>6</sup>: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**Escrito**<sup>7</sup>: Carta, documento o cualquier papel manuscrito, mecanografiado o impreso.

**Expediente**<sup>8</sup>: Conjunto de documentos relacionados a una queja, sugerencia o comentario recibido en la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia (UAIP).

**Gestionar**<sup>9</sup>: Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de la atención en la queja, sugerencia y comentario.

**Gestión**<sup>10</sup>: Actividades coordinadas para lograr el objetivo y controlar lo relativo a la queja, sugerencia o comentario.

**Información Confidencial**<sup>11</sup>: Es aquella información privada en poder del Estado cuyo acceso público se prohíbe por mandato constitucional o legal en razón de un interés personal jurídicamente protegido.

**Jefatura(s)**<sup>12</sup>: Funcionario(a) público(a), autoridad de la DC (dirección, jefatura de staff, gerencias y jefaturas intermedias), responsable del cumplimiento del presente procedimiento. La jefatura podrá delegar a una persona técnica para ofrecer respuesta y seguimiento. Sin embargo, seguirá siendo responsable del efectivo cumplimiento de este procedimiento.

**No conformidad**<sup>13</sup>: Incumplimiento de un requisito.

**Producto (servicio)**<sup>14</sup>: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman

<sup>2</sup> Definición propia UAIP DC 2016.

<sup>3</sup> Definición de la ISO 9000:2015.

<sup>4</sup> Definición de la ISO 9000:2015.

<sup>5</sup> Definición Real Academia Española 2016.

<sup>6</sup> Definición Real Academia Española 2020.

<sup>7</sup> Definición Real Academia Española 2016.

<sup>8</sup> Definición propia. UAIP DC 2016.

<sup>9</sup> Definición de gestionar, según la Real Academia Española 2016, aplicado al procedimiento.

<sup>10</sup> Definición adaptada de la ISO 9000:2015

<sup>11</sup> Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP). Artículo 6 letra “P”.

<sup>12</sup> Definición propia. UAIP DC 2016.

<sup>13</sup> Definición de la ISO 9000:2015.

<sup>14</sup> Definición de la ISO 9000:2015.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS</b>		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP001	VERSIÓN: 12	PÁGINA: 3 de 13

elementos de entrada en resultados.

**Red social<sup>15</sup>:** Plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a gran número de usuarios.

**Requisito<sup>16</sup>:** Necesidad o expectativa establecida por la persona usuaria generalmente implícita u obligatoria en el sistema de gestión de la calidad.

**Responsable<sup>17</sup>:** Obligado(a) a responder de algo o por alguien. Dicho de una persona que pone cuidado y atención en lo que hace o decide. Persona que tiene a su cargo el cumplimiento de este procedimiento.

**Queja<sup>18</sup>:** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización ante la institución, relacionada con los servicios brindados por la DC, para la que se espera una respuesta.

Con el propósito de sistematizar la clasificación de las quejas, la UAIP, utiliza el “Catálogo de Quejas”.

**Sugerencia<sup>19</sup>:** Planteamiento de una idea o propuesta que expresa la persona u organización usuaria para el mejoramiento de un servicio que brinda la DC, para la que se espera una respuesta.

**Usuario(a)<sup>20</sup>:** Persona u organización que interpone una queja, sugerencia o comentario sobre un producto (servicio) brindado por la DC.

## 8. REQUISITOS

**8.1.** Las quejas, sugerencias o comentarios (atenciones) podrán ser recibidos a través de los siguientes medios de comunicación:

- a) Escrito.
- b) Correo electrónico.
- c) Buzón.
- d) Redes sociales (Twitter, Facebook, WhatsApp).

**8.2.** Las quejas, sugerencias o comentarios que se reciben en cualquiera de las unidades administrativas de la DC, deben ser remitidas a la jefatura UAIP por medio de correo electrónico a [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv) o memorando a más tardar 5 días hábiles siguientes de su recepción, para su debido trámite; protegiendo la información confidencial de las personas usuarias.

Para la gestión de “comentarios”, no es obligación comunicarse con la persona usuaria. Sin embargo, se considera como buena práctica lo siguiente: a) contactar por cualquier medio a la persona que hizo el comentario y agradecerle; b) felicitar al personal técnico o jefatura en público, por correo electrónico, memorando o cualquier otro medio para motivarle. Toda esta información debe quedar registrada en una carpeta digital en la jefatura de la UAR; además, debe enviar una copia escrita o digital a la jefatura de la UAIP por medio de correo electrónico a [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv) o un memorando.

<sup>15</sup> Definición Real Academia Española (singular de redes sociales) 2016.

<sup>16</sup> Definición de la ISO 9000:2015.

<sup>17</sup> Definición Real Academia Española 2016 y adaptada al procedimiento.

<sup>18</sup> Definición tomada de la Norma ISO /IEC 17000:2020 aplicado al procedimiento.

<sup>19</sup> Definición propia UAIP 2016.

<sup>20</sup> Definición propia a partir de la ISO 9000:2015.

Si la Unidad Administrativa Responsable (UAR) recibió y resolvió directamente la queja o sugerencia ésta debe enviar a la UAIP en formato digital o impreso; el informe correspondiente, establecido en el numeral 8.10.

- 8.3.** Las quejas, sugerencias o comentarios que se reciben por medio de redes sociales pertenecientes a la DC, deben ser remitidas por la jefatura o personal técnico asignado de la Unidad de Comunicaciones, a más tardar 5 días hábiles siguientes de su recepción a la jefatura UAIP por medio de correo electrónico a [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv) o memorando, para su debido trámite.

Si la jefatura de comunicaciones al valorar la gravedad de la situación envía directamente la queja, sugerencia o comentario a la jefatura involucrada para su pronta resolución, debe informarlo a la Jefatura de la UAIP para su respectivo seguimiento, control y sistematización.

- 8.4.** Las quejas o sugerencias recibidas por personal técnico o administrativo que labore en la DC deben ser informadas a su jefatura inmediata a más tardar 5 días hábiles siguientes de su recepción, para su gestión correspondiente.

Los comentarios recibidos por el personal técnico o administrativo, pueden ser enviados directamente a la jefatura UAIP por medio de correo electrónico a [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv), con copia a la jefatura inmediata, a más tardar 5 días hábiles siguientes de su recepción para su debido trámite.

- 8.5.** Las quejas, sugerencias o comentarios recibidos por medio de los buzones ubicados en los Centros de Solución de Controversias en San Salvador, Santa Ana, y San Miguel, deben remitirse a la jefatura UAIP de la siguiente forma:

LUGAR	FRECUENCIA
Centro de Solución de Controversias San Salvador.	El día siguiente hábil de la recepción o a más tardar 5 días hábiles después.
Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado de la Defensoría del Consumidor.	El día siguiente hábil de la recepción o a más tardar 5 días hábiles después.
Centro de Solución de Controversias Santa Ana.	A más tardar 5 días hábiles después que hayan hecho el depósito.
Centro de Solución de Controversias San Miguel.	A más tardar 5 días hábiles después que hayan hecho el depósito.

- 8.6.** El trámite de las atenciones que se reciben por medio de buzón de la oficina Plan de La Laguna, será iniciado por el personal UAIP, al día siguiente hábil o a más tardar 5 días hábiles después de su recepción.
- 8.7.** Aquellas que se reciben por medio de la encuesta de percepción de satisfacción al cliente, deben ser enviadas por la jefatura de Planificación y Calidad o personal técnico asignado; a la jefatura UAIP 5 días hábiles siguientes a la recepción. La forma de la comunicación puede ser por medio de correo electrónico [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv); o por medio de memorando.
- 8.8.** Las interpuestas o enviadas a la UAIP, se registran a partir del siguiente día hábil de recepción, teniendo ésta 5 días hábiles posteriores para su análisis previo a remitirlas a las UAR.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS</b>		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP001	VERSIÓN: 12	PÁGINA: 5 de 13

**8.9.** El plazo para la gestión de quejas y sugerencias, por parte de las UAR, será de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recepción. El horario para la entrega es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Posterior a esa hora, se considerará la entrega en el siguiente día hábil.

**8.10.** Para las quejas y sugerencias, las jefaturas o personal técnico asignado de las UAR deben presentar un informe, según formato, a la jefatura UAIP por medio del correo electrónico [transparencia@defensoria.gob.sv](mailto:transparencia@defensoria.gob.sv) o un memorando; conteniendo lo siguiente:

I. Primer contacto con la persona usuaria:

La jefatura de la UAR es responsable de comunicarse con el(la) usuario(a), en los primeros 5 días hábiles posteriores a la recepción de la queja o sugerencia, a fin de indagar y tener un panorama amplio (el por qué, cómo ocurrió, cuándo y qué la generó), con ello podrá buscar o tomar acciones gerenciales viables con el propósito de solucionarla (cuando aplique).

Comunicar a el(la) usuaria(a) que se está indagando y analizando la queja o sugerencia para tomarla en cuenta en la mejora continua de los servicios y que posteriormente, se le contactará nuevamente para brindarle la respuesta definitiva.

Esta comunicación debe registrarse con la fecha.

II. Acciones gerenciales aplicadas:

La jefatura de la UAR es responsable de realizar y registrar todo lo indagado para encontrar los motivos que pudieron originar la queja o sugerencia, verificar procedimientos o seguimientos aplicados a los casos, incidentes en los mismos, conversación con el personal involucrado, búsqueda de posibles soluciones, establecer los lineamientos o instrucciones giradas para el personal con el objetivo de mejorar la atención y servicios que se están brindando, así como que sean conforme a los requisitos de la organización. Podrán efectuar, además, gestiones adicionales innovadoras que favorezcan a las personas usuarias. Toda acción realizada debe estar enumerada, con fecha de ejecución. Estas acciones deben ser documentadas (entregar evidencia, cuando aplique), e indicar si aplica a cualquiera de los alcances de las normas ISO, acreditadas o certificadas en la DC.

Las acciones deben realizarse en los primeros 10 días hábiles posteriores a la de recepción de la queja o sugerencia.

III. Respuesta a la persona usuaria:

La jefatura de la UAR es responsable de brindar disculpas a la persona usuaria, explicaciones sobre el procedimiento o atención que se está brindando, aclaración sobre las circunstancias que pudieron originar la queja o sugerencia, detallar las acciones gerenciales aplicadas, agradecer la interposición de la queja o sugerencia, como parte de la mejora continua de los servicios, enfocado a restaurar la satisfacción o informar lo que se realizó.

La respuesta debe brindarse en los primeros 10 días hábiles posteriores a la de recepción de la queja.

Este orden, permitirá realizar un adecuado análisis sobre la queja o sugerencia, ordenar las gestiones que se aplican y brindar una respuesta acorde con lo expuesto por la persona usuaria.

IV. Entrega del informe de gestión:

El informe debe ser entregado a la jefatura UAIP, por medio de los formularios denominados: "FOUAIP012 Informe de la gestión de quejas" o "FOUAIP013 Informe de la gestión de sugerencias", según sea la atención brindada.

Este informe debe quedar registrado en una carpeta digital en la UAR.

Etapas y plazos para la elaboración y entrega del informe de gestión de la queja o sugerencia:

<b>CONTENIDO DEL INFORME</b>	
Plazo 15 días hábiles	
I. Primer contacto con la persona usuaria.	A más tardar en los primeros 5 días hábiles posteriores a la recepción de la queja o sugerencia.
II. Acciones gerenciales aplicadas.	A más tardar en los primeros 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja o sugerencia.
III. Respuesta a la persona usuaria.	A más tardar en los primeros 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja o sugerencia.
IV. Entrega del informe de gestión	A más tardar en los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja o sugerencia.

La entrega del informe posterior a los 15 días hábiles de la recepción de la queja o sugerencia, se debe considerar una gestión no conforme, por incumplimiento a los plazos dispuestos en la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) y al PTUAIP001 Gestión de quejas, sugerencias y comentarios.

En ese sentido, a fin evitar incumplimientos, la jefatura UAR puede delegar al personal necesario para entregar en tiempo el informe de la gestión de queja o sugerencia.

- 8.11.** Cuando la UAR presenta el informe conforme de la gestión de la queja o sugerencia, la UAIP evaluará la eficacia de las acciones gerenciales aplicadas o de ser necesario, se solicitará retroalimentación una sola vez. Posterior a la evaluación, informará el resultado.
- 8.12.** Si en el día hábil 17, no se cuenta con una respuesta por parte de esa jefatura, se registra la no conformidad y se notificará a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor, por medio del informe trimestral sobre el incumplimiento.

## **9. PASOS**

### **9.1. QUEJAS, SUGERENCIAS O COMENTARIOS**

#### **9.1.1 Recepción: La jefatura, personal técnico asignado de la UAIP**

Recibe la queja, sugerencia o comentario, coloca la fecha, hora y firma de recepción. Se agrega el lugar de procedencia cuando provenga de buzón y se escanea.

#### **9.1.2. Análisis: La jefatura o personal técnico asignado de la UAIP**

Analiza, verifica la atención brindada por la UAR mediante el Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías (SARA), Gerencia de Sistemas Informáticos (GSI) u otros insumos e indaga si se trata de una queja, sugerencia o comentario.

Identifica si aplica a cualquiera de los alcances de las ISO 9001:2015; ISO/IEC 17020:2012 o ISO/IEC 17025:2017; solo si es posible con la información brindada por la persona usuaria.

Posteriormente se continúa el procedimiento en el paso número 9.1.3.

Si el requerimiento no es una queja, sugerencia o comentario, se elabora y notifica a la persona usuaria la orientación conforme a su petición, luego se procede a su foliación, registro y archivo correspondiente.

 <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS</b>		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP001	VERSIÓN: 12	PÁGINA: 7 de 13

**9.1.3. Realiza comunicación a el(la) usuario(a): La jefatura o personal técnico asignado de la UAIP**

Realiza una comunicación a la persona usuaria, informándole la recepción y se le notifica que la queja o sugerencia es trasladada a la UAR, explicándole el procedimiento y desde donde le ofrecerán una respuesta. Adicionalmente, se le agradece por su opinión.

Cuando se trate de un comentario: Se realiza una comunicación de agradecimiento a la persona usuaria y, al mismo tiempo se le informa que se trasladará a la UAR.

Este paso aplica si la persona usuaria brinda los datos suficientes para realizar la comunicación.

**9.1.4. Envío de comunicación a la jefatura de la UAR: La jefatura o personal técnico asignado de la UAIP**

Envía comunicación a la jefatura y personal técnico asignado de la UAR, con el contenido de la queja o sugerencia, incorporado en el FOUAIP012, solicitando que informe las gestiones realizadas (según está establecido en el numeral 8.10 de requisitos).

Cuando se trate de un comentario: Se aplica lo establecido en el numeral 8.2 segundo párrafo de requisitos, y se tiene por cerrado ante la UAIP.

**9.1.5. Información de la jefatura UAR a la jefatura UAIP: La jefatura o personal técnico asignado de la UAR**

Elabora el informe de la gestión aplicada en la queja o sugerencia y lo envía a la UAIP, dentro del plazo establecido en los requisitos de este procedimiento.

Las UAR deben proteger y resguardar la información confidencial de las personas usuarias, durante y posteriormente a la gestión de las quejas y sugerencias.

**9.1.6. Recepción y revisión del informe de la UAR. La jefatura o personal técnico asignado de la UAIP**

Recibe, analiza y verifica que el informe sobre la gestión de la queja o sugerencia, entregado por la UAR, cumpla con los requisitos.

Si existiera una observación, se envía una comunicación a la jefatura de la UAR y personal técnico asignado, estableciendo la no conformidad, para que aclare o realice la corrección de los aspectos señalados en el informe, según lo establecido en el requisito 8.10. y aplique nuevamente el paso 9.1.5. de este procedimiento. Esta acción se debe realizar una vez, si el informe fue entregado en tiempo.

**9.1.7. Seguimiento del informe de la UAR: La jefatura o personal técnico asignado de la UAIP**

Con el fin de valorar la satisfacción de la persona usuaria puede contactarla aleatoriamente.

**9.1.8. Evaluación de la eficacia de las acciones aplicadas para resolver la queja: La Jefatura UAIP y/o personal técnico de la UAIP**

Realiza la evaluación de la eficacia sobre las acciones aplicadas por la UAR para resolver a la queja.

**9.1.9. Cierre de la gestión de queja o sugerencia: La Jefatura UAIP o personal técnico de la UAIP**

Comunica a la persona usuaria y a la jefatura de la UAR, el cierre de la queja; si el informe de la gestión obtuvo el 100% de la evaluación de la eficacia.

Si la UAR no entrega el informe de la gestión en tiempo, se debe cerrar la queja dos días hábiles después de la fecha límite de la entrega, con una observación de producto no conforme, a través de un acta para su registro, digitalización y archivo correspondiente.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS</b>	
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	
	CÓDIGO: PTUAIP001	VERSIÓN: 12

De forma trimestral la UAIP, debe informar a la alta dirección de la Defensoría del Consumidor, los resultados de la evaluación de la eficacia en la gestión de las quejas y sugerencias.

Cuando se trate de una sugerencia, únicamente se informa el cierre de la misma a la jefatura de la UAR.

**Pasos para el archivo de quejas, sugerencias y comentarios, sobre lo cual se debe considerar lo siguiente:**

- Para las quejas y sugerencias interpuestas por cualquier medio, se deben aplicar los numerales 9.1.11., 9.1.12., 9.1.13., 9.1.14. y 9.1.15.
- Para los comentarios interpuestos verbalmente, por escrito o buzón, se deben aplicar los numerales 9.1.11., 9.1.12., 9.1.13., 9.1.14. y 9.1.15.
- Para los comentarios interpuestos vía electrónica, se debe aplicar únicamente el numeral 9.1.13.

**9.1.10. Revisión del Expediente de la queja, sugerencia o comentario: La Jefatura o personal técnico o administrativo asignado de la UAIP**

Revisa la correlación de los documentos sobre la queja, sugerencia o comentario para la debida conformación del expediente en orden cronológico de los acontecimientos.

**9.1.11. Foliación: El personal técnico o administrativo asignado de la UAIP**

Realiza la foliación de todos los documentos relacionados a la queja, sugerencia o comentario que conforman el expediente.

**9.1.12. Control: La jefatura o personal técnico asignado de la UAIP**

Registra el seguimiento de la queja, sugerencia o comentario en el mecanismo de control interno de la UAIP.

**9.1.13. Digitalización: El personal administrativo asignado de la UAIP**

Corroborar el orden cronológico, la foliación y digitaliza el expediente de la queja, sugerencia o comentario.

**9.1.14. Registra y archiva: El personal administrativo asignado de la UAIP**

Registra y archiva el expediente de la queja, sugerencia o comentario conforme a la normativa institucional del archivo.

**10. REGISTROS**

**Formularios de buzón:**

- FOUAIP004 Queja.
- FOUAIP005 Sugerencias y Comentarios.

**Formularios para uso de la UAR y UAIP:**

- FOUAIP012 Informe de la gestión de quejas.
- FOUAIP013 Informe de la gestión de sugerencias.

**11. ANEXOS**

- Catálogo de quejas.
- Catálogo de sugerencias.
- Catálogo de comentarios.



## CATÁLOGO DE QUEJAS

### QUEJAS POR PROCEDIMIENTO

COMPONENTES	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS
I. COMUNICACIÓN	1.1. Deficiente o nula	1.1.1. Falta de información en el proceso del caso. 1.1.2. Información proporcionada incorrecta. 1.1.3. Falta de respuesta. 1.1.4. Sobre materiales educativos y/o visibilidad.
	1.2. Notificaciones	1.2.1. Falta de comunicación en notificaciones. 1.2.2. Comunicación de notificación incorrecta. 1.2.3. Notificación de cambio de fecha el mismo día.
II. TIEMPO	2.1. Iniciar atención	2.1.1. Demora al comenzar a atender al público.
	2.2. Anfitrión	2.2.1. Demora en la atención de recepción.
	2.3. Caso	2.3.1. Demora en la recepción del caso. 2.3.2. Demora en el proceso del caso. 2.3.3. Demora en resolver el caso. 2.3.4. Demora en trasladar el caso al Tribunal Sancionador.
	2.4. Laboratorio	2.6.1. Demora en el laboratorio.
	2.5. Inspecciones	2.7.1. Demora de inspector(a)(es).
III. TRÁMITE	3.1. Asesoría	3.1.1. Falta de atención. 3.1.2. Inconformidad en la asesoría.
	3.2. Denuncia	3.2.1. Equivocación al receptar caso.
	3.3. Avenimiento	3.3.1. Inconformidad en proceso de avenimiento.
	3.4. Conciliación	3.4.1. Inconformidad en proceso de conciliación. 3.4.2. Inconformidad con acta de conciliación. 3.4.3. Presión de el(la) técnico(a) para firmar. 3.4.4. Falta de seguimiento al acuerdo conciliatorio.
	3.5. Proceso del caso	3.5.1. Falta de apoyo de el(la) técnico(a) frente a el(la) proveedor(a). 3.5.2. Inconformidad con técnico(a) en el caso. 3.5.3. Inconformidad en el proceso aplicado. 3.5.4. Familiaridad de el(la) técnico(a) con proveedor(a). 3.5.5. Falta de apoyo de el(la) técnico(a).
	3.6. Sistemas de Atención Informático	3.6.1. Falta de funcionamiento de denuncia en línea. 3.6.2. Falta de funcionamiento de chat. 3.6.3. Falta de funcionamiento de SARA. 3.6.4. Falta de funcionamiento de otros sistemas.
IV. CONOCIMIENTO	4.1. Conocimiento en la LPC	4.1.1. Falta de conocimiento en el(la) técnico(a). 4.1.2. Me envié para otra institución. 4.1.3. Falta de conocimiento de la Gerencia/Dirección.



### QUEJAS POR PROCEDIMIENTO

COMPONENTES	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
V. LOGISTICO	5.1. Parqueo	5.1.1. Falta de parqueo. 5.1.2. Falta de parqueo inclusivo.
	5.2. Reloj marcador	5.2.1. Falla de reloj marcador.
	5.3. Aire acondicionado	5.3.1. Falta de aire acondicionado.
	5.4. Local	5.4.1. Cambio de local o reparaciones. 5.4.2. Estado de baños.
	5.5. Vehículo nacional	5.5.1. Uso inadecuado de vehículos nacionales.

### QUEJAS POR TRATO

COMPONENTES	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
VI. TRATO	6.1. Vigilante	6.1.1. Inconformidad con trato de vigilante.
	6.2. Conductor(a)	6.2.1. Inconformidad con trato de conductor(a).
	6.3. Anfitrión(a)	6.3.1. Inconformidad con trato de anfitrión(a).
	6.4. Recepcionista	6.4.1. Inconformidad con trato de recepcionista.
	6.5. Técnico(a)	6.5.1. Inconformidad con trato de técnico(a).
	6.6. Notificador(a)	6.6.1. Inconformidad con trato de notificador(a).
	6.7. Inspector(a)	6.7.1. Inconformidad con trato de inspector(a).
	6.8. Personal	6.8.1. Inconformidad con trato del personal.
	6.9. Funcionario(a)	6.9.1. Inconformidad con trato de funcionario(a).

### RESPUESTAS A QUEJAS POR PROCEDIMIENTO Y TRATO

COMPONENTES	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
VII. RESPUESTAS	7.1. Disculpas	7.1.1. Ofrece disculpas.
	7.2. Proceso aplicado	7.2.1. Explicación del proceso aplicado en caso. 7.2.2. Justificación por la demora.
	7.3. Capacitación	7.3.1. Capacitación para técnico(a) involucrado(a). 7.3.2. Capacitación a personal. 7.3.3. Capacitación a conductor.
	7.4. Indicaciones	7.4.1. Indicaciones a anfitrión(a). 7.4.2. Indicaciones a recepcionista. 7.4.3. Indicaciones a el(la) técnico(a) involucrado(a). 7.4.4. Indicaciones al personal técnico. 7.4.5. Indicaciones al personal notificador(a). 7.4.6. Indicaciones a la persona o personal involucrado.
	7.5. Llamado de atención	7.5.1. Llamado de atención a el(la) anfitrión(a). 7.5.2. Llamado de atención a recepcionista. 7.5.3. Llamado de atención a el(la) técnico(a) involucrado(a). 7.5.4. Llamado de atención a personal técnico. 7.5.5. Llamado de atención a notificador(a). 7.5.6. Llamado de atención a la persona o personal involucrado.
	7.6. Seguimiento	7.6.1. Seguimiento al acta de conciliación – cumplimiento. 7.6.2. Seguimiento a el(la) proveedor(a).



### RESPUESTAS A QUEJAS POR PROCEDIMIENTO Y TRATO

COMPONENTES	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
VII. RESPUESTAS	7.7. Solución	7.7.1. Acciones para solventar. 7.7.2. Solución del caso. 7.7.3. Solución alterna del caso. 7.7.4. Solución informática.
	7.8. Medidas disciplinarias	7.8.1. Medidas disciplinarias.
	7.9. Otra unidad administrativa	7.9.1. Apoyo a otra unidad administrativa.
	7.10. Explicación	7.10.1. Explicación de la situación.

### CATÁLOGO DE SUGERENCIAS

COMPONENTES
1. Tiempo de atención.
2. Aspectos logísticos.
3. Vigilancia.
4. Personal.
5. Servicios de la DC.

### CATÁLOGO DE RESPUESTAS A SUGERENCIAS

COMPONENTES
1. Agradecimiento y Justificación.
2. Agradecimiento y Modificación.
3. Agradecimiento y comunicación de acciones.
4. Agradecimiento y comunicación que no se puede implementar.

### CATÁLOGO DE COMENTARIOS

COMPONENTES	CATEGORÍAS
I. AGRADECIMIENTO	1.1. Defensoría.
	1.2. Personal técnico.
	1.3. Personal administrativo.
	1.4. Jefatura de unidad administrativa.
II. FELICITACIÓN	2.1. Defensoría.
	2.2. Personal técnico.
	2.3. Personal administrativo.
	2.4. Jefatura de unidad administrativa.



### HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
12	29/02/2024	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ En el apartado “8. REQUISITOS”: Se cambió la redacción del penúltimo párrafo del numeral 8.10. y el numeral 8.12.</li><li>▪ En el apartado “9. PASOS”:<ul style="list-style-type: none"><li>• Se eliminó la parte final del numeral 9.1.1.</li><li>• Se agregaron siglas al primer párrafo del numeral 9.1.2.</li><li>• Se cambió la redacción del primer párrafo del numeral 9.1.4.</li><li>• Se cambió la redacción del segundo párrafo del numeral 9.1.6.</li><li>• Se cambio la redacción de los numeral 9.1.7. y 9.1.8.</li><li>• Se cambio la redacción de los numeral 9.1.9. y se agregó un párrafo. Asimismo, se colocó un título a partir del numeral 9.1.10., con el objetivo de especificar los pasos a seguir para la revisión, foliación, control, digitalización y archivo de expedientes físicos y casos recibidos vía electrónica.</li></ul></li><li>▪ Se corrige la numeración del apartado “9. PASOS”, conforme a los cambios antes mencionados.</li></ul>