




*Comprometidos con la Aplicación Transparente
de los Acuerdos Comerciales Internacionales*

Guía

**Atención a Quejas
GUI-DACE-02**

Versión 1

	Guía para la Atención de Quejas	Código	GUI-DACE- 02
		Versión	01
		Página	2 de 5

A. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos a seguir al recibir una queja, con el objetivo de reducir el impacto negativo, en la satisfacción del Cliente, identificando las etapas generales relacionadas con la evaluación, aplicación y seguimiento a las quejas y sugerencias de los clientes de tal forma que se generen las acciones correctivas correspondientes.

B. ALCANCE

La Dirección de Administración del Comercio Exterior DACE.

C. DEFINICIONES

1. **Queja:** Cualquier insatisfacción o no conformidad manifestada por un cliente.
2. **Queja justificada:** Se trata de una queja fundamentada en una causa real.
3. **Queja No justificada:** Cuando una queja se fundamenta en una causa subjetiva y no en una real.
4. **Asesor de Calidad:** puesto que apoya en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
5. **DACE:** Dirección de Administración del Comercio Exterior

D. RESPONSABILIDADES

Asesor de Calidad

- Es el responsable de velar y coordinar el cumplimiento de esta Guía y del registro, clasificación, asignación y comunicación con el cliente respecto al estado de la queja.
- Proporcionar el seguimiento, investigación, análisis de causas y dar el dictamen correspondiente de una queja por medio electrónico. Adicionalmente, es responsable de coordinar que se documente la queja y de levantar acciones correspondientes de ser necesario.

Director: Tener conocimiento sobre las quejas que ingresan a la Dirección.

E. ACCIONES:

E.1. **Condiciones generales**

Las quejas de los clientes pueden ingresar por cualquiera de los medios que tienen disponibles: vía correo electrónico, página Web del MINECO, y/o a través de los buzones especificados.

E.2. **Descripción de Actividades**

E.2.1. **Recepción y Registro de la Queja**

Los clientes pueden presentar sus quejas y solicitudes de información por las siguientes vías:

1. Por medio de una autoridad superior (Director, Viceministro o Ministro)
2. Por medio de buzón de sugerencias.

• Para la atención de las quejas debe documentarse por lo menos la siguiente información (donde aplique):

1. Codificación de ingreso en número correlativo
2. Medio de recepción de la queja (boleta, correo a Vicedespacho u otra)
3. Fecha en la que se recibe la queja
4. Nombre del usuario (que está realizando la queja)
5. Dirección a la que se debe comunicar con el usuario: correo o teléfono
6. Descripción de la queja
7. Causas
8. Investigación
9. Fecha de cierre

E.2.2. Asignación de la Queja

El Asesor de Calidad debe:

- Asignar en el registro de quejas R-GC-26 la queja, con un máximo de cinco (05) días hábiles a partir del día en que se recibe la misma para responder.
- Enviar la información de la queja por el medio que considere apropiado (correo electrónico, etc.) a la Dirección que corresponde la Queja.

E.2.3. Comunicación de acuse de enterado con el cliente

El Asesor de calidad junto al Dueño de Proceso que origino la queja deberán enviar acuse de recibido al cliente, que está enviando la queja, por el medio de comunicación más accesible. Se debe de proseguir con la investigación según sea el caso.

E.2.4. Áreas responsables de la investigación preliminar

Cuando el Dueño de Proceso responsable de resolver la queja tiene el registro de la queja puede solicitar información adicional a la persona que reporta la queja (cuando se crea conveniente).

En seguida procede a investigar los antecedentes de la misma determinando si en el pasado se han presentado situaciones similares. Debe analizarse las posibles causas e investigar preliminarmente las áreas y puntos de control y/o circunstancias que pueden conducir al problema que se presentó, el cual debe ser en un término de ocho (8) días hábiles a partir de la recepción de la queja.

E.2.5. Investigación del Problema

El Dueño del Proceso es el responsable de resolver la queja y deberá realizar las actividades siguientes:

- Enterarse de las evidencias de la queja, e informar al Asesor de Calidad para su registro.
- El Dueño de Proceso al momento de emitir las actividades de cierre de la queja; debe asegurarse de documentar la queja, la información recopilada en el momento de la recepción y registro de la queja y debe conservar el mismo número que se le asignó el Asesor de Calidad.
- La persona encargada de la investigación, debe analizar las posibles causas y obtener copias de todos los documentos que proporcionan información importante y las evidencias proporcionadas por el cliente.

E.2.6. Resolución en caso de quejas no procedentes

El período de tiempo para realizar la investigación de la queja, concluir y dar respuesta al cliente debe realizarse en un máximo de 08 días hábiles. Y si el caso lo amerita se podrá extender hasta 20 días hábiles.

E.2.7. Información de la queja

Toda la información recopilada durante la investigación debe archivada por el Asesor de Calidad y podrá tener los siguientes documentos:


- Queja
- Evidencia de investigación
- Cuando se considere necesario originales o copias de todos los documentos revisados y/o cualquier otra fuente de información obtenida si así se requiere.

E.2.8. Informe de frecuencia de quejas

Los registros de quejas deben revisarse periódicamente, el Asesor de Calidad debe llevar el control de las quejas ingresadas.

E.2.9. Quejas Repetitivas

Se considera una queja repetitiva cuando se trate de la misma causa previamente registrada en el Control de quejas, el Asesor de Calidad debe realizar el mismo procedimiento descrito para su recepción y registró en este procedimiento.

	Guía para la Atención de Quejas	Código	GUI-DACE- 02
		Versión	01
		Página	5 de 5

E.2.10. Acciones correctivas y preventivas

El Asesor de Calidad responsable de dar seguimiento a la queja debe levantar acciones correctivas según lo descrito en el Procedimiento de acción correctiva o corrección cuando existan dos (02) quejas por la misma causa


F. INSTRUCTIVOS/FORMATOS DE ESTE DOCUMENTO

R-GC-26 Registro de Quejas

G. REFERENCIA DE DOCUMENTOS

-ME-VICE-DACE-MP-GC-01 Procedimiento de Auditorías Internas y Acciones Correctivas de Calidad

-R-GC-26 Registro de quejas.

	Registro para la Atención de Quejas	Código	R-GC-26
		Versión	01
		Página	5 de 5

No.	Medio de recepción de la queja	Fecha en que se recibe	Nombre del usuario	Correo/Teléfono	Descripción de la queja	Causas	Investigación	Fecha de cierre

H. CONTROL Y REVISIÓN DE CAMBIOS

Correlativo	Fecha	No. Versión	Cambio	Realizado Por