	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-CAL-01
		Versión 1
	Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Emisión 15/11/18
		Revisión : / / Hoja 1 de 3

1. OBJETIVO

Gestionar las respuestas de Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones que ingresen a la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, brindando contención y orientación al Ciudadano. Identificando causas y proponiendo acciones.

2. SECTORES AFECTADOS

Todas las áreas dependientes de la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los servicios dispensados por la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos

4. RESPONSABILIDAD

El Encargado de Calidad es el responsable de cumplir este procedimiento.


5. DESARROLLO

5.1. Definiciones:

5.1.1. Quejas: Manifestación del Ciudadano ante la disconformidad referente al servicio que no cumplió tal cual estaba comprometido.

5.1.2. Reclamos: Manifestación del Ciudadano ante la disconformidad referente al servicio que no cumplió de acuerdo a una expectativa particular o general.

Emitió: Encargado de Calidad	Aprobó:
Ricardo Sebastián Giménez	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-CAL-01
		Versión 1
	Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Emisión 15/11/18
		Revisión : / / Hoja 2 de 3

5.1.3. Sugerencias: Es una opinión fundada en lo que deberían tener los servicios y cómo podrían ser mejorados, que podrá ser utilizada como una herramienta para la mejora continua.

5.1.4. Felicitaciones: Manifestación de conformidad y satisfacción ante un servicio bien prestado, ya sea ordinaria o extraordinariamente superando las expectativas.

5.1.5. Manifestaciones a otros organismos: Manifestación del Ciudadano de cualquier tipo de Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación referente a algún servicio que no depende de la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.


5.2. Los canales habilitados para el ingreso de toda Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación son:

- Personalmente por acta.
- Buzón
- Libro.
- Nota ingresada por mesa de entrada.
- Correo postal o electrónico.
- Vía telefónica

5.3. Información necesaria para realizar las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:

- Lugar, fecha y hora en que ocurrió el hecho.

Emitió: Encargado de Calidad	Aprobó:
Ricardo Sebastián Giménez	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-CAL-01
		Versión 1
	Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Emisión 15/11/18
		Revisión : / / Hoja 3 de 3

- Algún contacto de la persona que realiza la Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

5.4. Tratamiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

a) Se recopila, día por medio, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones registrados por cualquiera de las vías antes mencionados.

b) Se obtiene información y analiza las causas, concluyendo las acciones que recomienda necesarias, al fin de los motivos que dieron origen a la Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación.

c) Se comunica por nota al Director correspondiente, por medio de la Secretaría, quien en diez días informará al Encargado de Calidad, lo resuelto.

c) Una vez informado el Encargado de Calidad se comunicará con el ciudadano para explicarle que su Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación ya fue tratado; dando así una devolución al ciudadano y cerrando así el circuito de dicha queja o reclamo.-

d) Tratada la Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación; El encargado de Calidad archiva, previo obtener datos estadísticos a los fines de determinar algún índice de percepción.

6. REGISTROS

Anexo **REG-CAL-01**

Emitió: Encargado de Calidad	Aprobó:
Ricardo Sebastián Giménez	