



PROCEDIMIENTO

## Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

**Cód.: PG-SGC-03**

Fecha de aprobación:  
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 1 de 6

# Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

## 1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

 <b>Micaela Ines Castillo Ulloa</b> PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Y CALIDAD Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima		 <b>Lic. Yamila Ferrufino Murillo</b> JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE OPERACIONES SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi		 <b>Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes</b> DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi	
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
<b>Nombre</b>	Ing. Micaela Ines Castillo Ulloa	<b>Nombre</b>	Lic. Yamila Ferrufino Murillo	<b>Nombre</b>	Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes
<b>Cargo</b>	Profesional en Planificación y Calidad	<b>Cargo</b>	Jefe Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones	<b>Cargo</b>	Director General Ejecutivo
<b>Fecha</b>	10/11/2023	<b>Fecha</b>	10/11/2023	<b>Fecha</b>	10/11/2023

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	28/02/2023	Edición inicial
2.0	10/11/2023	Se modifico el procedimiento considerando la apertura de buzones

	PROCEDIMIENTO	<b>Cód.: PG-SGC-03</b>
	<b>Quejas, Sugerencias y Felicitaciones</b>	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 2 de 6

### 3. OBJETO

El objeto del presente procedimiento describe la manera en la que se realiza la identificación y tratamiento oportuno de las quejas, sugerencias y felicitaciones para asegurar la mejora continua de la calidad de los servicios que presta el SEPDavi.

### 4. ALCANCE

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas y unidades organizacionales del "SEPDavi", de acuerdo al requisito 8.2 de la norma ISO 9001:2015.

### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
Norma ISO 9000:2015	Fundamentos y Vocabulario
Norma ISO 9001:2015	Requisitos
Norma ISO 10002:2018	Tratamiento de quejas en las organizaciones
MC	Manual de la Calidad

### 6. DEFINICIONES

A los fines del presente manual de procedimiento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

Término / Abreviatura	Definición
Usuario (cliente externo)	Es toda persona que realiza algún tipo de trámite dentro del SEPDavi.
Queja	Expresión de insatisfacción, expresando su reclamo o disconformidad que se tiene a causa de un desacuerdo o insatisfacción de un servicio, ante una Autoridad.
Sugerencia	Es algo que se propone, insinúa o sugiere de acuerdo al criterio de cada persona.
Felicitación	Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.

### 7. DESARROLLO





PROCEDIMIENTO

## Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

**Cód.: PG-SGC-03**

Fecha de aprobación:  
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 3 de 6

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
1	Expresar Queja, Sugerencia y Felicitación	-	Usuario (a)	Las solicitudes de quejas, sugerencias y/o felicitaciones son atendidas mediante el formulario R-SGC-10, el cual está disponible en áreas de las oficinas del SEPDAVI, incluyendo recepción, la oficina de abogados, psicólogos y trabajadores sociales.
2	Recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Inmediato	Coordinador Departamental/Coordinador Nacional	Ante cualquier queja, sugerencia o felicitación, los usuarios pueden dejar sus comentarios en formato del registro R-SGC-10 en el buzón correspondiente, situado de manera visible en las instalaciones de SEPDAVI.
			Coordinador Departamental / Coordinador Nacional	Se requiere abrir los buzones una vez por semana y registrar formalmente los contenidos en una Hoja de Ruta, con el fin de informar al Coordinador Nacional mediante el sistema ZERO en formato privado.
3	Investigar la Queja, Sugerencia y Felicitación	7 días	Coordinador Nacional / Coordinadores Departamentales / Responsable de SGC	Se verifica la Hoja de Ruta para determinar si se trata de una queja, sugerencia o felicitación, siguiendo el siguiente procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de una queja, si se determina que la solicitud es improcedente, se desestima y se solicita al coordinador departamental correspondiente la respuesta formal.</li> <li>En caso de que la queja sea procedente, se instruye al coordinador departamental correspondiente para que</li> </ul>





PROCEDIMIENTO

## Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

**Cód.: PG-SGC-03**

Fecha de aprobación:  
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 4 de 6

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
				<p>atienda la solicitud y emita una respuesta acorde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En casos de felicitación, el responsable de SGC se encargará de llevar un registro. Los mismos serán tabulados y gestionados con Recursos Humanos, cada tres felicitaciones se procederá a la emisión de un memorándum de felicitación para el servidor público correspondiente.</li> <li>En el caso de sugerencias, se gestionan conforme al procedimiento establecido para oportunidades de mejora por el responsable de SGC.</li> </ul> <p>Posteriormente, el responsable de SGC registra la queja, sugerencia y/o felicitación para su seguimiento. Por otro lado, Coordinación Nacional remite la Hoja de Ruta al Área correspondiente para el tratamiento respectivo, ya sea de queja, sugerencia y/o felicitación.</p>
4	Atención de la Queja, Sugerencia y Felicitación	10 días	<p>Coordinador Departamental/ Responsable de SGC</p> <p>Coordinador Departamental/ Coordinador Nacional/ Responsable de SGC</p>	<p>Se determina cómo abordar y responder a la queja, sugerencia o felicitación del usuario.</p> <p><b>Atención a la queja:</b></p> <p>En caso de necesitar una respuesta por escrito que contenga las soluciones o acciones tomadas para abordar el reclamo, la nota de respuesta se remite al RSGC para su aprobación.</p>



	PROCEDIMIENTO	<b>Cód.: PG-SGC-03</b>
	<b>Quejas, Sugerencias y Felicitaciones</b>	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 5 de 6

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
			Coordinador Departamental/C oordinador Nacional/Respons able de SGC	Una vez revisada la nota de respuesta, se devuelve con el visto bueno al Coordinador Departamental, quien la remitirá para notificar al usuario sobre la respuesta del procedimiento.
5	Comunicar cierre de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Inmediato	Coordinador Departamental/C oordinador Nacional/Respons able de SGC	Se procede a cerrar la queja y notificar al usuario. Si el proceso finaliza, se concluye. Si no, se continúa en el paso 3.

## 8. REGISTROS GENERADOS

- R-SGC-10 Registro de Quejas, sugerencias y/o felicitaciones.
- R-SGC-11 Registro de Seguimiento de Quejas, sugerencias y/o felicitaciones.

## 9. ANEXO.

- Diagrama de flujo





PROCEDIMIENTO

Cód.: PG-SGC-03

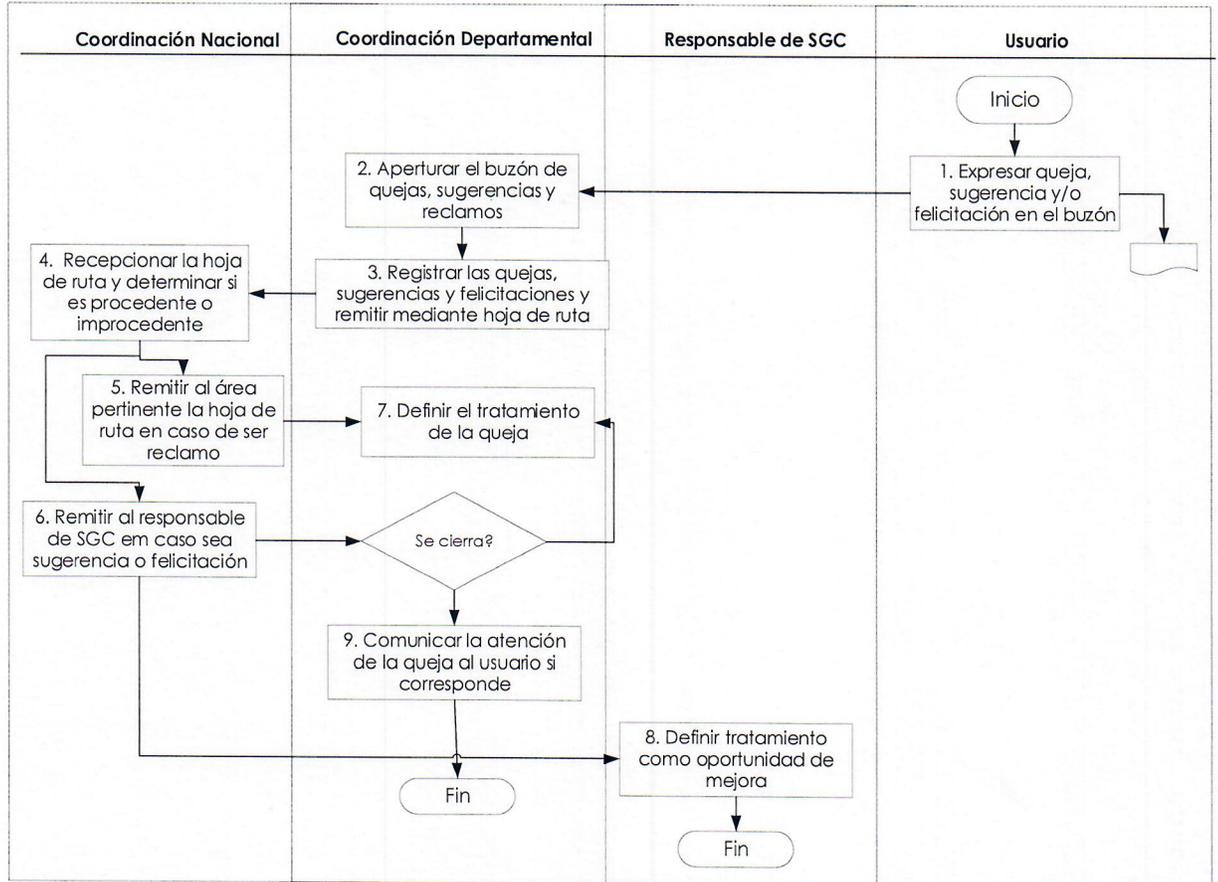
## Quejas, Sugerencias y Felicidades

Fecha de aprobación:  
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 6 de 6

### Quejas, Sugerencias y Felicidades





Registro:

Cód.: R-SGC-10

**Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**Fecha de aprobación:  
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 1 de 1

Estimado usuario, este formulario le permite expresar su queja, sugerencia y felicitación, de manera respetuosa en relación a cualquier trámite o servicio que sea competencia del SEPDavi.

**Queja**

Insatisfacción o disgusto debido a desacuerdo o disconformidad.

**Sugerencia**

Propuesta o consejo basado en criterio personal.

**Felicitación**

Expresión de satisfacción por un evento favorable.

**Departamento****Fecha****SELECCIONE EL TIPO DE ATENCIÓN (\*):****QUEJA****SUGERENCIA****FELICITACIÓN****IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL (\*):**

Nombre y Apellido:

Cédula de Identidad:

**Nombre del Servidor Público o  
Área Organizacional (involucrado)****DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN (\*):****DESEA RECIBIR UNA RESPUESTA ESCRITA (\*):****SI****NO****Si desea una respuesta, por favor proporcione sus datos de contacto:**

Teléfono:

Email:

**FIRMA**

(\*) Campo de Llenado Obligatorio

**DESPUÉS DE COMPLETAR EL FORMULARIO, LE PEDIMOS QUE LO DEPOSITE EN EL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**



REGISTRO				ASIGNACIÓN				SEGUIMIENTO				CONFORMIDAD			ESTADO FINAL	
N.	Fecha	Origen	Nombre del usuario	Descripción de la queja, sugerencia y felicitación	Fecha	Área Responsable	Respuesta	Fecha	Comentarios	Estado	Fecha	Comentarios	Estado	Comentarios	Estado	ESTADO FINAL
1	02/2024	La Paz	José Charabi	No quiere aceptar mi casa, SUPULU tampoco quiere, el dueño no es peruano, no vale	02/2024	Coordinación Nacional	Se desistió la queja	-	-	-	-	-	-	-	-	Desistido
2	29/02/2024	Santa Cruz	Antonia Zuzueco Siles	Habilitar baño para el público, no hay cerca	02/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró la sugerencia como oportunidad de mejora
3	28/03/2024	Cochabamba	Enida Somier Calla	Deberían adoptar todos los casos sin importar sus costos, todos necesitamos justicia	02/04/2024	Coordinación Nacional	Se desistió la queja, contraveniendo lo dispuesto en la Ley 464	-	-	-	-	-	-	-	-	Desistido
4	18/04/2024	La Paz	Romina Camacho Solís	Habiliten baños para el público, no tiene y se necesita	23/04/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró la sugerencia como oportunidad de mejora
5	18/04/2024	Chuquisaca	Marina Sanchez	Trasladarse a planta baja	23/04/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró la sugerencia como oportunidad de mejora
6	10/05/2024	Potosí	Norma Chave - Felipe Chava	Gracias por Lograr la Sentencia - Dr. Alex Mamani	14/05/2024	Coordinación Nacional	Se remite para conocimiento de RRRH	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró dentro del marco de felicitaciones para rila emisión de memorandum
7	10/05/2024	La Paz	No señalo	Habiliten baños para los usuarios	14/05/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró la sugerencia como oportunidad de mejora
8	31/05/2024	Santa Cruz	Karina Esterez Sanchez	Habilitar baño para público, no hay baño	04/06/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró la sugerencia como oportunidad de mejora
9	18/06/2024	Chuquisaca	Regina Maruca Mamani	Contratar más abogados, siempre están en audiencia	25/07/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	La sugerencia está considerada en la matriz de riesgos y oportunidades
10	12/07/2024	Berlín	Martha Guendula Frias	Necesita un ambiente más grande	15/07/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	La sugerencia está considerada en la matriz de riesgos y oportunidades
11	10/07/2024	Oruro	Stephan Solís Camacho	Deberían estar en planta baja	15/07/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	La sugerencia está considerada en la matriz de riesgos y oportunidades
12	23/07/2024	Tarja	Carola Velasco Limachi	Alexander Salazar	30/07/2024	Coordinación Nacional	Desistido	-	-	-	-	-	-	-	-	Desistido
13	13/08/2024	Cochabamba	Raul Oswep Tola	Colocar baño para público	20/08/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	La sugerencia está considerada en la matriz de riesgos y oportunidades
14	23/07/2024	La Paz	Marta Chugumilla	Muy Amable - Lc. Mary Anayupa	20/08/2024	Coordinación Nacional	Se remite para conocimiento de RRRH	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró dentro del marco de felicitaciones para rila emisión de memorandum
15	11/09/2024	Pando	Serulina Rojas T.	Deberían atender abogados, los abogados no pueden ir de lunes a viernes	18/09/2024	Coordinación Nacional	Desistido	-	-	-	-	-	-	-	-	Desistido
16	18/09/2024	Tarja	Ana Victoria Conzori	Gracias por lograr sentencia de mi caso Dr. Morales	24/09/2024	Coordinación Nacional	Se remite para conocimiento de RRRH	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró dentro del marco de felicitaciones para rila emisión de memorandum
17	22/10/2024	Oruro	-	Es un muy buen abogado Dr. Ramirez	29/10/2024	Coordinación Nacional	Se remite para conocimiento de RRRH	-	-	-	-	-	-	-	-	Se consideró dentro del marco de felicitaciones para rila emisión de memorandum
18	13/11/2024	El Alto	Luisa Montalvo Romero	Mas abogadas mujeres	19/11/2024	Coordinación Nacional	Desistido	-	-	-	-	-	-	-	-	Desistido
19	27/11/2024	La Paz	María Coapara	Trasladarse a El Alto para estar mas cerca	01/12/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	La sugerencia está considerada en la matriz de riesgos y oportunidades
20	02/12/2024	La Paz	Ana Carolina Lopez Paros	Baños para el público	17/12/2024	Coordinación Nacional	Se remite al Responsable del SGC para su consideración como oportunidad de mejora	-	-	-	-	-	-	-	-	La sugerencia está considerada en la matriz de riesgos y oportunidades

Voto  
 Msc. José Yamil  
 Registrado  
 Alirio

VPS  
 M. Carlos  
 M. Carlos

