



## **Procedimiento Interno para Apertura del Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Reclamos.**

**Emite: Unidad de transparencia.**

### **1. Objeto**

Descripción detallada del procedimiento para la apertura del Buzón de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, ubicada en la oficina de recepción del Servicio de Atención a la Mujer – SEDAMUR dependiente del Viceministerio de Protección de los Derechos de las Mujeres.

### **2. Propósito**

Interactuar con las usuarias se utilizará el Formulario: “Tu Opinión nos interesa”, elaborado por la Unidad de Transparencia y aprobado por la MAI, donde las mismas podrán emitir sus opiniones en cuanto al servicio profesional que recibieron, plasmando sus Quejas, Reclamos y/o Sugerencias siempre con el deseo de mejorar y transparentar la gestión institucional.

### **3. Marco Legal**

Código de Ética del MINMUJER (Directrices Éticas punto N° 1 (uno))

*...Nuestras directrices éticas son:*

#### *1. Con la ciudadanía*

*Prestamos servicios a la ciudadanía de manera respetuosa, oportuna, eficiente con calidad y calidez. Nos comprometemos a utilizar el tiempo laboral en las funciones que nos han sido asignadas. Impulsamos políticas públicas con enfoque de derechos, de género e interculturalidad a fin de lograr la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres. Ofrecemos información continua sobre el desarrollo de los procesos y los resultados de nuestra gestión, a través de los medios disponibles para la oportuna rendición de cuentas.*

### **4. Alcance**

Usuarias del servicio profesional que brinda la Institución, dependiente de la Dirección General de Lucha contra la Violencia a las Mujeres y responsables designados.

### **5. Responsables**

Un representante designado por la Dirección General de Lucha contra la Violencia a las Mujeres.

Un representante designado por el Staff de la Máxima Autoridad Institucional.

Un representante designado por la Unidad de Transparencia.



## **Procedimiento Interno para Apertura del Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Reclamos.**

**Emite: Unidad de transparencia.**

### **6. Procedimiento**

La fecha de apertura será el primer día hábil de cada mes, en horario de la mañana y acordado previamente por los representantes. Eventualmente si uno de los representantes, no pudiere asistir, deberá informar y de igual manera se procederá a la apertura del buzón con la presencia de 2 (dos) representantes.

Habilitación de un libro de Actas en donde serán suscriptos las Quejas, Reclamos y/o Sugerencias más relevantes de las usuarias, y que deberá ser firmado por los representantes designados.

#### **6.1 Responsable 1.**

El/La representante por SEDAMUR será el/la encargado/a de facilitar las papeletas y responsable de otorgarle a las usuarias para que las mismas puedan llenarlo de puño y letra y posteriormente depositarla en el buzón.

#### **6.2 Responsable 2.**

El/La representante del Staff de la MAI será el/la encargado/a de observar y velar del contenido real del buzón y su fiel transcripción en el libro de actas.

#### **6.3 Responsable 3.**

El/La representante de la Unidad de Transparencia se encargará de la transcripción del cuaderno de Acta de todas las Quejas, Reclamos y/o Sugerencias emitidas por las usuarias. Aparte deberá informar de todo lo encontrado en los formularios y el resguardo de los mismos.

#### **6.4 Informe**

La Unidad de transparencia se encargará de informar mensualmente del funcionamiento y de todo el proceso a la Máxima Autoridad Institucional, como también podrá recomendar la aplicabilidad de las sugerencias y subsanar cualquier queja o reclamo sobre los servicios prestados, juntamente con la Dirección de SEDAMUR.

### **7. Vocabulario**

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
Usuaría:	persona que utiliza un servicio
Queja:	Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.
Reclamo:	Pedir o exigir algo por derecho.
Sugerencia:	Petición, insinuación o proposición de una idea.



***Procedimiento Interno para Apertura del Buzón de Quejas,  
Sugerencias y/o Reclamos.***

***Emite: Unidad de transparencia.***