RESOLUCIÓN NÚMERO CNA-DG-053-2026

Guatemala, 30 de septiembre de 2026

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo número 17 del Decreto número 77-2007 del Congreso de la República, Ley de Adopciones, el Consejo Nacional de Adopciones es una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para contraer obligaciones, siendo el Director General el jefe administrativo de la institución y representante legal, responsable de su buen funcionamiento, según lo establecido en el Artículo número 20 del cuerpo legal antes referido y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 15 y 17 literal a), del Acuerdo Gubernativo número 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones.

CONSIDERANDO

Que las Nomas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por el Contralor General de Cuentas por medio del Acuerdo A-39-2023, establecen, la literal a) del numeral 3.1 "Selección y Desarrollo de Actividades de Control" que "La máxima autoridad, a través de la unidad competente, de conformidad con la normativa que le sea aplicable, en materia de desarrollo de procedimientos de la entidad, promoverá el diseño eficiente y eficaz, implementación, seguimiento y actualización de los procedimientos, observando y aplicando las normas vigentes de control interno gubernamental"; asimismo, la literal b) del numeral antes indicado, establece que "…Los manuales de procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización de acuerdo con cambios en los procesos y funciones de los puestos o cargos, seleccionando los diferentes tipos de control ajustándolos a la naturaleza, tamaño y complejidad de los procesos y áreas de la entidad".

CONSIDERANDO

Que por medio de la Resolución CNA-DG-045-2019 de fecha 07 de junio de 2019 se aprobó el Manual de Procedimientos para la Atención y Seguimiento de Quejas y/o Sugerencias del Consejo Nacional de Adopciones, Versión 1.0 sin embargo, considerando los procedimientos institucionales y controles vigentes, la Coordinación del Equipo Multidisciplinario, las Unidades de Recursos Humanos, Registro, Unidad de Administración Financiera, Secretaría General y Asesoría Jurídica, realizaron la actualización del referido manual y en atención a la Resolución CNA-DG-064-2017, "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos Administrativos y Financieros" modificada mediante las Resoluciones CNA-DG-065-2018 y CNA-DG-074-2019, la Unidad de Planificación, con visto bueno de la Subdirección General, por medio del Memorándum CNA-UPLAN-014-2026 de fecha 30 de septiembre de 2026, traslada y solicita la aprobación de la versión 2.0 del Manual de Normas, Políticas y Procedimientos para la Atención y Seguimiento de Quejas del Consejo Nacional de Adopciones.

POR TANTO

Con base en lo considero y fundamentado con lo dispuesto en los artículos 17 y 20 del Decreto número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones; artículos 15 y 17 del Acuerdo Gubernativo número 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones; y, de conformidad con lo establecido en las literales a) y b) del numeral 3.1 del Acuerdo A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.

RESUELVE

PRIMERO: Aprobar la **"Manual de Normas, Políticas y Procedimientos para la Atención y Seguimiento de Quejas del Consejo Nacional de Adopciones"**, **Versión 2.0,** contenido en treinta (30) páginas, más la carátula de dicho manual, impresas en su anverso y reverso, el cual forma parte de la presente resolución.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
DIRECCION GENERAL

SEGUNDO: La presente Resolución surte efectos a partir de la presente fecha.

TERCERO: Procédase a notificar la presente Resolución a la Subdirección General, Coordinación del Equipo Multidisciplinario y sus respectivas Subcoordinaciones y a las Unidades de: Administración Financiera, Planificación, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Comunicación Social, Registro, Auditoría Interna,Tecnologías de la Información y Comunicación, e Información Pública para los efectos correspondientes.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
DIRECCION GENERAL

Lic. Edwin Estuardo Mejicano Argüello
Director General
Consejo Nacional de Adopciones

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS

Versión 2.0

Fecha de emisión: 30/09/2026

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

Consejo Nacional de Adopciones ASESORÍA JURÍDICA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

LISTA DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL			
Nombre / Cargo		**Firma**	**Fecha**
Elaboró	Lcda. Wendy Xiomara Corado Temaj, Coordinador del Equipo Multidisciplinario		08/09/2026
	Lcda. Rosa María Melgar García Coordinador de Recursos Humanos		
	Lcda. María Monserrat Ventosa López, Coordinador de Asesoría Jurídica		
	Lcda. Sonia Marina Pascual Arroyo, Coordinador de Registro		
Revisó	Jeanifer Patricia Méndez Arrecis, Técnico en Planificación		24/09/2026
	Lcdo. Brenner Vinicio Camposeco Vásquez, Subdirector General		
Aprobó	Lcdo. Edwin Estuardo Mejicano Argüello, Director General Consejo Nacional de Adopciones		30/09/2026
Autorizó	Lcdo. Edwin Estuardo Mejicano Argüello, Director General Consejo Nacional de Adopciones		

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

Consejo Nacional de Adopciones CNA ASESORÍA JURÍDICA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C.A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA DIRECCIÓN GENERAL

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **3**
1 OBJETIVOS **4**
1.1 Objetivo general 4
1.2 Objetivos específicos 4
2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS, SIGLAS Y/O ACRÓNIMOS **4**
2.1 Definiciones 4
2.2 Abreviaturas, siglas y/o acrónimos 6
3 BASE LEGAL **6**
4 NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS **8**
5 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS **11**
5.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE **13**
5.1.1 Objetivo del procedimiento 13
5.1.2 Documentos relacionados 13
5.1.3 Narrativa del procedimiento 13
5.1.4 Diagrama de flujo 17
5.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES **21**
5.2.1 Objetivo del procedimiento 21
5.2.2 Documentos relacionados 21
5.2.3 Narrativa del procedimiento 21
5.2.4 Diagrama de flujo 24
6 CUADRO DE CONTROL Y CAMBIOS **27**
ANEXOS **28**
Anexo 1 - Formato para el control y seguimiento a quejas recibidas 29
Anexo 2 - Formulario de atención y seguimiento a quejas 30

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

Consejo Nacional de Adopciones CNA ASESORÍA JURÍDICA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA Consejo Nacional de Adopciones UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA DIRECCION GENERAL

INTRODUCCIÓN

A través del Decreto número 77-2007, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones, se creó el Consejo Nacional de Adopciones como una entidad de carácter público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, asimismo se le reconoce como la Autoridad Central en materia de adopciones en Guatemala, encargada de velar por el fiel cumplimiento de los trámites administrativos de todos los expedientes de adopción. Además, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Gubernativo número 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones, el Consejo Nacional de Adopciones cuenta con autonomía plena para aprobar sus directrices, normas y reglamentos.

Por medio de la Resolución número CNA-DG-045-2019 la Dirección General aprobó la primera versión del Manual de Procedimientos para la atención y seguimiento de quejas, sin embargo, derivado a que ha transcurrido un tiempo significativo desde la aprobación de la primera versión y tomando en cuenta que la institución ha aprobado e implementado instrumentos tales como el Reglamento Orgánico Interno y el Manual de Puestos y Funciones, entre otros, se consideró importante actualizar el respectivo manual de procedimientos para contar con un instrumento ágil, eficaz y que responda a una cultura de mejora continua del accionar institucional.

Para la actualización del presente manual se tomó en consideración las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por el Contralor General de Cuentas por medio del Acuerdo A-039-2023, que en la literal b) del numeral 3.1 "Selección y Desarrollo de Actividades de Control", establece que "Los manuales de procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización de acuerdo con cambios en los procesos y funciones de los puestos o cargos, seleccionando los diferentes tipos de control ajustándolos a la naturaleza, tamaño y complejidad de los procesos y áreas de la entidad".

En ese sentido, el presente instrumento busca asegurar y coadyuvar al adecuado funcionamiento institucional y para el efecto incluye objetivos, definiciones y abreviaturas, documentos relacionados y las normas y políticas generales. Luego se presenta el listado de los procedimientos identificados y el desarrollo de cada uno de ellos, con el respectivo flujograma; y, en la última sección se presenta el cuadro de control de cambios para registrar las actualizaciones del presente manual, así como los anexos respectivos; todo lo anterior, atendiendo los lineamientos de la Guía para la elaboración y/o actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros, aprobada por la Dirección General mediante Resolución Número CNA-DG-064-2017 de fecha 28 de diciembre de 2017 y sus respectivas modificaciones.

Cabe indicar que, en la medida que surjan nuevas instrucciones y/o actividades que incidan en los procedimientos consignados en el presente manual, será sometido a un proceso de actualización.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

Consejo Nacional de Adopciones CNA ASESORÍA JURÍDICA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA DIRECCION GENERAL

1 OBJETIVOS

Los objetivos del presente Manual se dividen en Objetivo General y Objetivos específicos, los cuales se describen a continuación:

1.1 Objetivo general

Establecer de manera documental el instrumento administrativo que describa técnicamente los objetivos, lineamientos y responsabilidades para llevar a cabo el registro, solución y seguimiento de quejas que los usuarios pudieran presentar con relación a los servicios que presta el Consejo Nacional de Adopciones a través de las diferentes Coordinaciones, Subcoordinaciones y Unidades Técnicas.

1.2 Objetivos específicos

a) Establecer los pasos, secuencias, distribución de responsabilidades y acciones que deben desarrollarse para la atención de quejas.

b) Delimitar las funciones y responsabilidades de los funcionarios y empleados que intervienen en la atención y resolución de quejas, de conformidad con la normativa aplicable.

c) Organizar las actividades para la atención de quejas, con criterios técnicos, prácticos y estandarizados de trabajo, para que los funcionarios y empleados del Consejo Nacional de Adopciones, continúen ejecutando sus actividades con transparencia, eficiencia y prontitud, mediante la observancia de los procedimientos establecidos.

d) Establecer un instrumento de guía, consulta e información para que el personal y el usuario externo, conozcan los procedimientos relacionados con la atención de quejas.

2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS, SIGLAS Y/O ACRÓNIMOS

A continuación, se presenta un listado de las distintas definiciones o términos de uso frecuente para la atención de quejas.

2.1 Definiciones

Las definiciones o términos de uso frecuente son:

a) Comentario: juicio, opinión u observación que se hace o se expresa acerca de algo o alguien.

b) ***Consulta:*** petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada. Búsqueda de información en una fuente de documentación para aprender una cosa o para aclarar una duda.

c) ***Documento:*** escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

d) ***Empleado Público***: es la persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades o dependencias regidas por la Ley del Servicio civil, en virtud de nombramiento o contrato expedidos de conformidad con las disposiciones legales, por el cual queda obligada a prestar sus servicios o a ejecutar una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dirección continuada del representante de la dependencia, entidad o institución donde presta sus servicios y bajo la subordinación inmediata del funcionario o su representante.

e) ***Funcionario Público:*** es la persona individual que ocupa un cargo o puesto, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, por el cual ejerce mando, autoridad, competencia legal y representación de carácter oficial de la dependencia o entidad estatal correspondiente, y se le remunera con un salario.

f) ***Gestión:*** acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa, solicitud o petición.

g) ***Informe:*** parte o síntesis que se da acerca de determinados hechos, situaciones o sucesos. Integrados en una consolidación de hechos impresos en papel.

h) ***Negligencia o Imprudencia:*** falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace, en especial en el cumplimiento de una obligación, que puede constituir infracción disciplinaria.

i) ***Oficio:*** comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas.

j) ***Queja:*** es la expresión de insatisfacción o inconformidad por un mal servicio. Su propósito principal es alertar sobre un problema para buscar una solución, corrección o mejora.

k) ***Usuario:*** Persona que recibe y/o solicita un servicio, a título personal o en representación de terceros.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

Consejo Nacional de Adopciones CNA ASESORÍA JURÍDICA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA Consejo Nacional de Adopciones UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA DIRECCION GENERAL

2.2 Abreviaturas, siglas y/o acrónimos

A continuación, se enlistan todos aquellos acrónimos que regularmente están relacionados con la atención de quejas, los cuales tienen el significado siguiente:

No.	ABREVIATURA, SIGLA Y/O ACRÓNIMO	SIGNIFICADO
01	CNA	Consejo Nacional de Adopciones
02	CGC	Contraloría General de Cuentas
03	CUI	Código Único de Identificación
04	DG	Dirección General
05	DPI	Documento Personal de Identificación
06	EM	Equipo Multidisciplinario
07	NNA	Niño(s), Niña(s) y/o Adolescente(s)
08	PEI	Plan Estratégico Institucional
09	POA	Plan Operativo Anual
10	POM	Plan Operativo Multianual
11	QPW	Queja Página Web
12	QP	Queja Presencial
13	SDG	Subdirección General
14	SE	Solicitud Escrita
15	SPW	Solicitud Página Web
16	SG	Secretaría General
17	SACHPOI	Subcoordinación de Autorización y Control de Hogares de Protección y Organismos Internacionales
18	SUAN	Subcoordinación de Atención al Niño
19	SUFA	Subcoordinación de Atención y Apoyo a la Familia Adoptiva
20	SUFB	Subcoordinación de Atención y Apoyo a la Familia Biológica
21	UIP	Unidad de Acceso a la Información Pública

3 BASE LEGAL

Los principales documentos de consulta jurídicos que soportan los procedimientos identificados en el presente Manual se describen en la siguiente matriz:

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
01	Constitución Política de la República de Guatemala	En la Constitución está establecido el Derecho de Petición. Asimismo, el artículo 154 establece que los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella.
02	Decreto número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo	Para efectos del presente Manual, se considera este Decreto como punto de referencia respecto al procedimiento del Derecho de Petición que pueda recibir el funcionario o empleado público
03	Decreto número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos	Esta Ley busca asegurar la observancia estricta de los preceptos constitucionales y legales en el ejercicio de las funciones públicas estatales
04	Decreto número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones" y su Reglamento,	Instrumento legal que regula la adopción como institución de interés nacional y sus procedimientos judiciales y administrativos. Además, crea el CNA como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.
05	Decreto número 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas	Establece, entre otros, el reconocimiento jurídico de las comunicaciones electrónicas
06	Acuerdo Gubernativo número 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones	Desarrolla los procedimientos técnicos y administrativos de adopción establecidos en la Ley de Adopciones; asimismo, regula el funcionamiento del CNA y sus dependencias para el estricto cumplimiento de la Ley

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

Consejo Nacional de Adopciones ASESORÍA JURÍDICA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA Consejo Nacional de Adopciones UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA DIRECCION GENERAL

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
07	Acuerdo número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental	Contiene el marco normativo para el diseño, implementación, evaluación y mejora continua del sistema de control interno en las entidades públicas. Estas garantizan principios de legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas y resguardo documental en la gestión institucional.
08	Acuerdo número CNA-CD-004-2020 del Consejo Directivo del CNA, Reglamento Interno de Trabajo y Gestión del Recurso Humano del Consejo Nacional de Adopciones	Contiene las disposiciones que regulan la relación laboral entre el CNA y sus funcionarios y trabajadores con motivo de la prestación concreta del trabajo en relación de dependencia
09	Acuerdo CNA-CD-003-2023 del Consejo Directivo del CNA, Línea Directiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su implementación en los procesos del Consejo Nacional de Adopciones	Contiene las disposiciones referentes al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para su implementación en los procesos de adopción, programas que implementa el CNA, así como todas aquellas actividades internas de las unidades administrativas y técnicas
10	Acuerdo CNA-CD-025-2023 del Consejo Directivo del CNA, Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional de Adopciones y sus reformas	Instrumento que regula la estructura general interna, organización y funciones del CNA
11	Manual de Puestos y Funciones del Consejo Nacional de Adopciones vigente	Define y establece las principales funciones, actividades, calidades y competencias del personal de la institución.

4 NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS

Para los efectos del presente Manual, se deberán atender los lineamientos de carácter general que se describen a continuación:

a) Las quejas de los usuarios pueden estar relacionadas con el incumplimiento de lineamientos o normas aplicables relacionadas con los servicios que presta la

Institución a través de las diferentes Coordinaciones, Subcoordinaciones y Unidades Técnicas y Administrativas.

b) Las Quejas podrán recibirse por los siguientes medios:

i. **Presencialmente:** utilizando el formulario habilitado para el efecto. Cuando el usuario que se presenta a las instalaciones[1] del CNA no sepa o no pueda leer y/o escribir, la queja se podrá plantear verbalmente. Lo anterior considerando que puede darse uno o ambos casos[2].
ii. **Por medio de la página web**: por medio del botón denominado "Quejas" que se encuentra habilitado en la página web del CNA.

c) Para aceptar una queja, se establecen los siguientes requisitos:
i. Que exista la persona que presenta la queja y la persona contra quien se presenta.
ii. Que la queja se encuadre dentro de los lineamientos técnicos o normas aplicables relacionadas con los servicios que presta la Institución a través de las distintas Coordinaciones, Subcoordinaciones y Unidades Técnicas y Administrativas del CNA.
iii. Presentar información y/o documentos que soporten la queja planteada.
iv. Que la persona que presenta la queja tenga relación directa con la gestión realizada.

La Coordinación de Registro del CNA se encargará de recibir y verificar, previo al inicio del procedimiento, que las quejas presentadas en cualquiera de las modalidades señaladas en este manual cumplan con los requisitos antes descritos, caso contrario, con visto bueno del Director General, se archivará.

d) Cuando se reciban quejas a través de las redes sociales del Consejo Nacional de Adopciones, el responsable de su administración deberá remitir a los usuarios a la página web, canal oficial por el cual se tramitarán las quejas. De igual forma se procederá cuando ingresen quejas a buzones de correo electrónico institucional.

---

[1] Las quejas que se formulen presencialmente se recibirán en la sede central del Consejo Nacional de Adopciones. La Unidad de Registro podrá establecer coordinaciones progresivas con la Oficina Departamental de Quetzaltenango para facilitar la recepción de estas en dichas instalaciones.

[2] Cuando la queja sea presentada verbalmente por una persona que no sabe leer y/o escribir, la persona que recibe y transcribe la queja podrá auxiliarse de un servidor público de la institución que le sirva como testigo para asegurar que lo que se transcribe corresponda con lo dicho por el usuario. En caso de auxiliarse de un testigo, este deberá también firmar el formulario.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

Consejo Nacional de Adopciones CNA ASESORÍA JURÍDICA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA Consejo Nacional de Adopciones UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA

e) Recibida y verificada la queja, la Coordinación de Registro traslada al Director General del CNA, quien, luego de conocer, por medio de oficio envía la queja a la Unidad de Recursos Humanos quien será la responsable de establecer si la queja encuadra dentro de las normas aplicables relacionadas con los servicios que presta la Institución, para efecto de iniciar proceso disciplinario o sugerir acciones correctivas/preventivas. Esto deberá verificarse en un plazo que no exceda de 3 días hábiles a partir de recibida la queja.

f) La Coordinación de Registro, debe llevar un registro de las quejas que ingresen al CNA, por medio de una base de datos y contará como mínimo con la siguiente información:

- Número de control
- Medio de recepción
- Nombre del usuario
- Motivo de la queja
- Coordinación, Subcoordinación, Unidad Técnica o Administrativa responsable de dar atención
- Fecha de recepción
- Fecha de respuesta
- Síntesis de la respuesta

g) Para estandarizar la información, para toda queja se deberá utilizar el *Formulario de Queja*, anexo del presente Manual.

h) A partir de la fecha en que se registre como aceptada una queja, **se cuenta con 15 días hábiles para determinar si se iniciará proceso disciplinario o se sugerirán acciones correctivas/preventivas**. Salvo excepciones debidamente justificadas, dicho plazo podrá ampliarse, previa autorización del Director General.

i) La Coordinación de Registro debe rendir informe mensual de las quejas recibidas y su estatus de atención e incluir información que se considere relevante, por ejemplo, referir si se determinó alguna acción correctiva, preventiva o de mejora.

j) Los involucrados en las fases de los procedimientos del presente Manual, darán a las actuaciones realizadas la discrecionalidad que el caso amerite.

Si se determina la posible responsabilidad o falta disciplinaria de algún empleado o funcionario del CNA que haya originado la queja, se procederá de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y Gestión del Recurso Humano del Consejo Nacional de Adopciones (Acuerdo Número CNA-CD-004-2020).

k) Los casos no previstos en el presente Manual serán conocidos y decididos por el Director General del CNA.

l) El presente manual de procedimientos no está destinado a sustituir el poder judicial u otras formas de acción legal existentes en el ordenamiento jurídico del país, sino a complementarlos, por lo tanto, las partes agraviadas podrán dirigir sus quejas, de acuerdo con el marco de mecanismos existentes y relevantes conforme a sus competencias.

m) **Salvaguarda y reserva de la información**

Considerando lo establecido en el Manual de Puestos y Funciones del CNA, en todas las actuaciones y desarrollo de los procedimientos contenidos en el presente instrumento, quienes intervienen deben realizar sus acciones bajo la garantía de discreción y reserva, así como, velar por el resguardo de la información administrativa, técnica y de cualquier índole, manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta, de conformidad con el artículo 8 de la Ley de Adopciones.

5 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

En el presente Manual se identificaron dos (2) procedimientos que servirán de guía para la recepción, registro, solución y seguimiento a las quejas relacionadas con los servicios que presta el CNA a través de las diferentes Coordinaciones, Subcoordinaciones y Unidades Técnicas y Administrativas.

PROCEDIMIENTO NÚMERO	DESCRIPCIÓN
01	Atención y seguimiento de quejas presentadas presencialmente
02	Atención y seguimiento de quejas presentadas por medio de la página web

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

Consejo Nacional de Adopciones CNA ASESORÍA JURÍDICA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA Consejo Nacional de Adopciones UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

PROCEDIMIENTO No. 01
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE

Versión 2.0

Fecha de emisión: 30/09/2026

5.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE

5.1.1 Objetivo del procedimiento

Establecer, por medio de una secuencia lógica y ágil, los pasos para la atención, registro, trámite, seguimiento y solución de las quejas que se reciben presencialmente, a fin de garantizar una fuente de retroalimentación adecuada para la mejora continua y asegurarle al interesado una respuesta eficaz y oportuna.

5.1.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la atención de quejas que se reciben presencialmente se fundamenta en la Base Legal descrita en el numeral tres del presente Manual.

5.1.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades por realizar en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE		
Paso No.	**Responsable**	**Descripción**
INICIO		
01	Coordinador de Registro	Recibe, atiende y escucha activamente al usuario que presenta una queja[1], verificando que la información proporcionada permita identificar de manera clara y suficiente los hechos que motivan la queja.
02		Verifica si la queja cumple con requisitos para que sea aceptada y determina: **¿Acepta la queja?**
2.1		**No:** informa al usuario, el motivo por el cual no se acepta y archiva[2]. Continúa paso 14.

[1] Si fuera necesario, solicita información adicional o documentos que soporten la queja planteada. Si fuera el caso, concede dos (2) días para que el usuario presente información y/o documentos solicitados.
[2] Para archivar, deberá requerirse visto bueno del Director General.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES DIRECCION GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE		
Paso No.	**Responsable**	**Descripción**
2.2		**Si:** proporciona *Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas* y solicita a usuario registre y firme[3] dicho formulario
03		Registra en base de datos y asigna número de caso para el seguimiento correspondiente
04		Traslada expediente[4] a Director General
05	Director General	Recibe expediente de Queja, revisa y por medio de oficio traslada a la Unidad de Recursos Humanos quien será la responsable de establecer si la queja encuadra dentro de las normas aplicables relacionadas con los servicios que presta la Institución para efecto de iniciar proceso disciplinario o sugerir acciones correctivas/preventivas.
06	Coordinador de Recursos Humanos	Recibe expediente y analiza la queja recibida
07		Evalúa e identifica la causa y al responsable del servicio prestado que originó la queja
08		Determina[5] si existió posible negligencia o imprudencia en la prestación del servicio que originó la queja del usuario y establece: **¿Existió negligencia?**
8.1		**No:** evalúa la posibilidad de sugerir acciones correctivas-preventivas. Continúa en paso número 09
8.2		**Sí:** inicia procedimiento disciplinario[6] cuando el caso lo amerite. Continúa en paso número 14[7]

[3] Si el usuario no sabe o no puede escribir, el Coordinador de Registro colaborará para registrar la queja en el formulario correspondiente, requiriendo la impresión dactilar del dedo pulgar de cualquiera de sus manos.

[4] El expediente estará integrado por: Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y, cuando aplique, documentos que soporten la queja planteada.

[5] La Unidad de Recursos Humanos podrá requerir informe circunstanciado a la dependencia responsable del proceso previo a determinar si existió posible negligencia o imprudencia, lo cual deberá gestionarse en un plazo que no exceda de 5 días hábiles a partir de la recepción del expediente en la Unidad.

[6] De acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y Gestión del Recurso Humano del Consejo Nacional de Adopciones, Acuerdo Número CNA-CD-004-2020.

[7] En caso de iniciarse proceso disciplinario, este se iniciará de forma separada al expediente de la queja y deberá informarse del inicio del mismo a la Unidad de Registro para que informe al usuario de esto como conclusión del procedimiento de queja

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE		
Paso No.	**Responsable**	**Descripción**
09		Analiza sugerir la implementación de acciones correctivas o de prevención para evitar la repetición de casos similares y determina: **¿Requiere una acción correctiva - preventiva?**
9.1		**Sí:** informa a Dirección General para proponer la implementación de acción correctiva-preventiva. Continúa en paso número 10
9.2		**No:** traslada expediente a la Unidad de Registro para la respuesta oficial de la queja recibida. Continúa en paso número 14
10	Director General	Recibe informe de la Unidad de Recursos Humanos y analiza. **¿Procede la acción correctiva/preventiva?**
10.1		**Si:** Instruye al responsable del área encargada del servicio o proceso, la implementación de la acción correctiva/preventiva que estime conveniente.
10.2		**No:** traslada expediente a la Unidad de Registro para la respuesta oficial de la queja recibida. Continúa en paso número 14
11	Coordinador, Subcoordinador o jefe inmediato de Unidad Responsable	Implementan, a requerimiento de Dirección General, acciones de mejora para evitar la repetición de casos similares
12		Informa a Dirección General[8] conforme se vayan desarrollando las acciones de mejora implementadas
13	Director General	Recibe informe de acciones de mejora implementadas, adjunta a expediente y traslada a la Unidad de Registro
14	Coordinador de Registro	Recibe expediente con los documentos de respaldo y registra en la base de datos
15		Traslada al usuario, la respuesta oficial de solución a la queja[9]
16		Actualiza la *Base de Datos para el Control y Seguimiento a Quejas* para el informe mensual

[8] Con copia a Dirección General y Unidad de Registro

[9] La solución puede incluir informar sobre el inicio de proceso disciplinario, la implementación de acciones correctivas/preventivas o bien que no se determina procedente la queja, sin ser estas soluciones limitativas.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

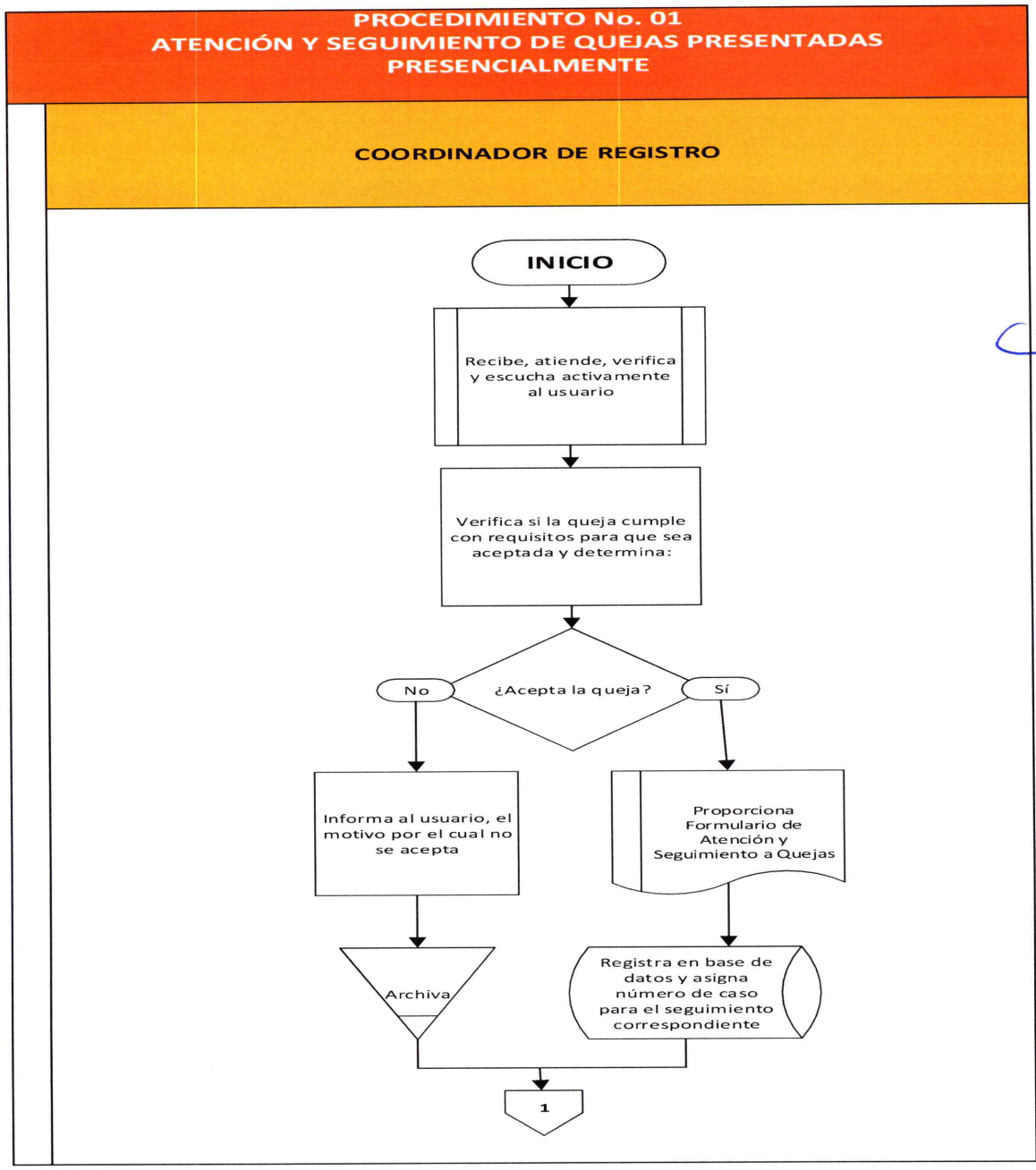
CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA Consejo Nacional de Adopciones UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C.A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA DIRECCION GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE		
Paso No.	**Responsable**	**Descripción**
17		Archiva el *Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas* y el expediente formado para el efecto
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5.1.4 Diagrama de flujo

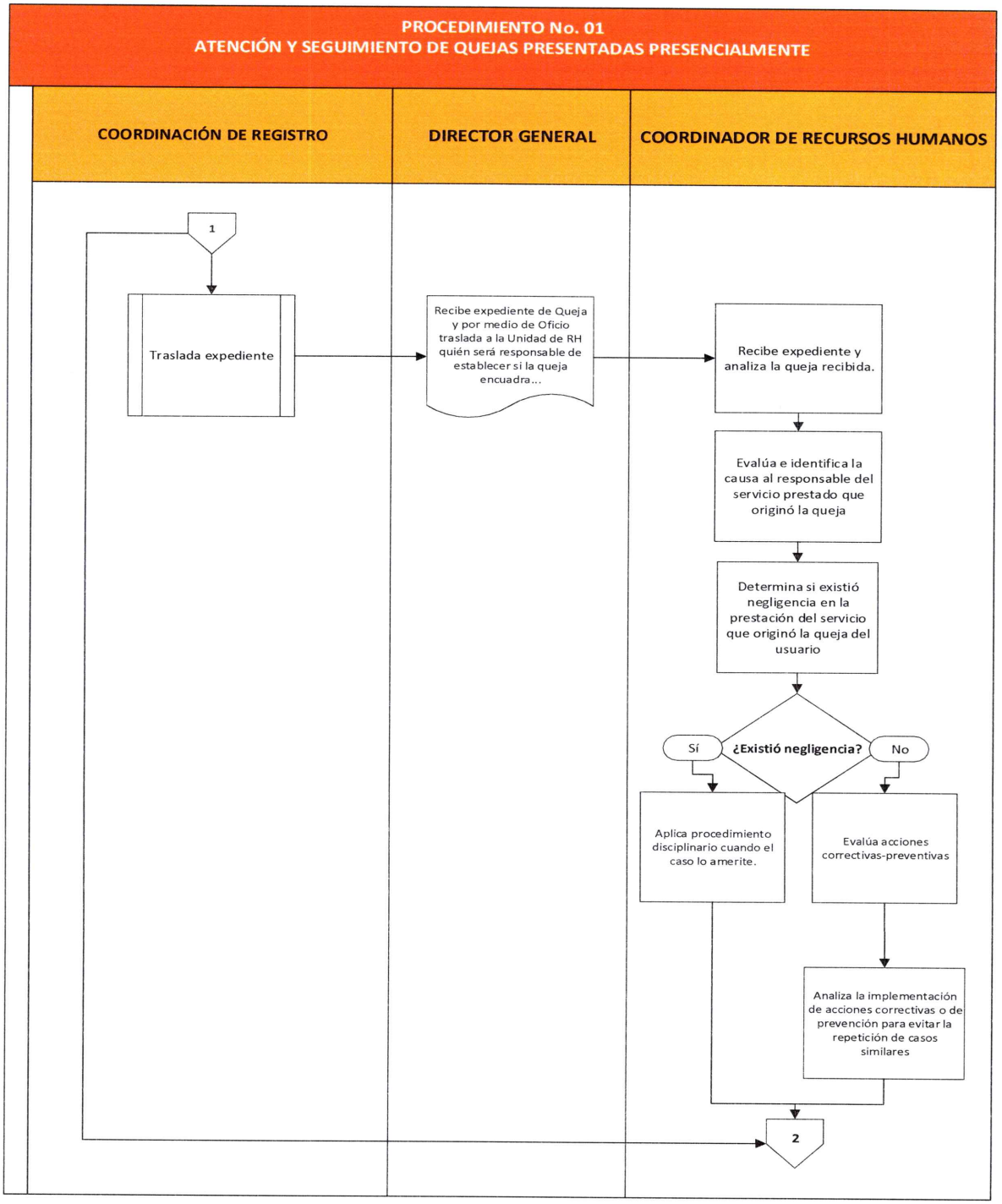


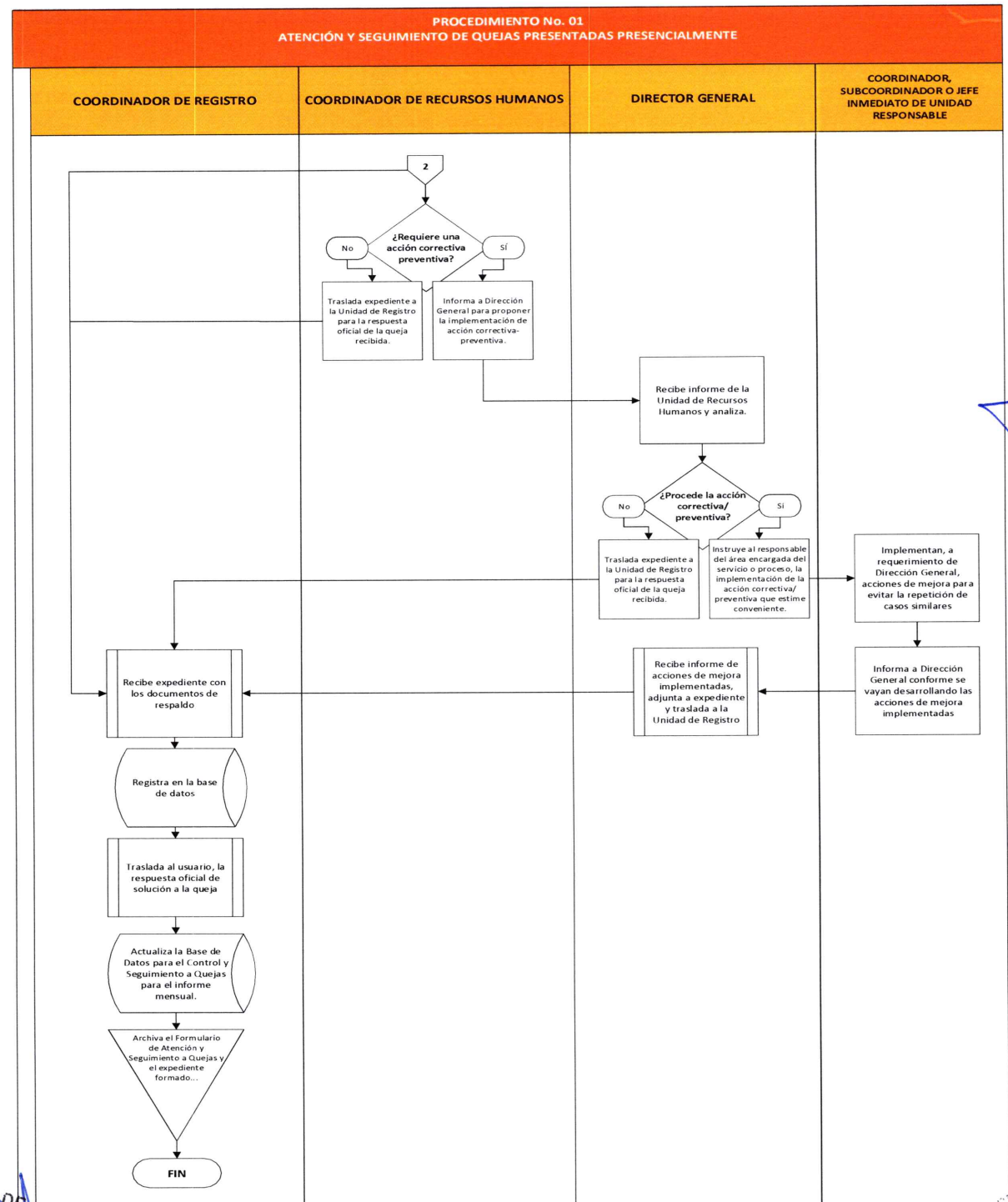
CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES DIRECCION GENERAL


PROCEDIMIENTO No. 01
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE
COORDINACIÓN DE REGISTRO
DIRECTOR GENERAL
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
1
Traslada expediente
Recibe expediente de Queja y por medio de Oficio traslada a la Unidad de RH quién será responsable de establecer si la queja encuadra...
Recibe expediente y analiza la queja recibida.
Evalúa e identifica la causa al responsable del servicio prestado que originó la queja
Determina si existió negligencia en la prestación del servicio que originó la queja del usuario
¿Existió negligencia?
Sí
No
Aplica procedimiento disciplinario cuando el caso lo amerite.
Evalúa acciones correctivas-preventivas
Analiza la implementación de acciones correctivas o de prevención para evitar la repetición de casos similares
2



CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C.A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES DIRECCION GENERAL

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

PROCEDIMIENTO No. 02
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

Versión 2.0

Fecha de emisión: 30/09/2026

5.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

5.2.1 Objetivo del procedimiento

Establecer, por medio de una secuencia lógica y ágil, los pasos para el registro, trámite, solución y seguimiento de las quejas que los usuarios presentan por medio de la página web del CNA, a fin de garantizar una fuente de retroalimentación adecuada para la mejora continua y asegurarle al interesado una respuesta eficaz y oportuna.

5.2.2 Documentos relacionados

El procedimiento para la atención de quejas que se reciben por medio de la página web del CNA se fundamenta en la Base Legal descrita en el numeral tres del presente Manual.

5.2.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades para la atención y seguimiento de las quejas que se reciben por medio de la página web del CNA se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES		
Paso No.	**Responsable**	**Descripción**
INICIO		
01	Coordinador de Registro	Consulta y revisa diariamente la bandeja de mensajes del botón de "Quejas" habilitado en la Página Web del CNA
02		Analiza y verifica que la queja cumpla con los requisitos para aceptarla y darle trámite[1] y determina: **¿Acepta la queja?**
2.1		**No:** responde al usuario, por la vía que corresponda, indicando el motivo por el cual no se acepta y archiva.[2] Continúa paso 14
2.2		**Si:** registra en base de datos y asigna número de caso para el seguimiento correspondiente. Continúa en paso número 03

[1] Si fuera necesario, solicita al usuario información adicional y/o documentos que soporten la queja planteada. Si fuera el caso,

[2] Para archivar, deberá requerirse visto bueno del Director General.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA Consejo Nacional de Adopciones UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C.A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA DIRECCION GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES		
Paso No.	**Responsable**	**Descripción**
03		Registra información en el *Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas*
04		Traslada expediente[3] a Director General.
05	Director General	Recibe expediente de Queja, revisa y por medio de oficio traslada a la Unidad de Recursos Humanos quien será la responsable de establecer si la queja encuadra dentro de las normas aplicables relacionadas con los servicios que presta la Institución para efecto de iniciar proceso disciplinario o sugerir acciones correctivas/preventivas..
06	Coordinador de Recursos Humanos	Recibe expediente y analiza la queja recibida
07		Evalúa e identifica la causa y al responsable del servicio prestado que originó la queja
08		Determina[4] si existió posible negligencia o imprudencia en la prestación del servicio que originó la queja del usuario y establece: **¿Existió negligencia?**
8.1		**No:** evalúa acciones correctivas-preventivas. Continúa en paso número 09
8.2		**Sí:** inicia procedimiento disciplinario[5] cuando el caso lo amerite. Continúa en paso número[6] 14
09		Analiza sugerir la implementación de acciones correctivas o de prevención para evitar la repetición de casos similares y determina: **¿Requiere una acción correctiva - preventiva?**

[3] El expediente estará integrado por: Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y cuando aplique documentos que soporten la queja planteada.

[4] La Unidad de Recursos Humanos podrá requerir informe circunstanciado a la dependencia responsable del proceso previo a determinar si existió posible negligencia o imprudencia, lo cual deberá gestionarse en un plazo que no exceda de 5 días hábiles a partir de la recepción del expediente en la Unidad.

[5] De acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y Gestión del Recurso Humano del Consejo Nacional de Adopciones, Acuerdo Número CNA-CD-004-2020.

[6] En caso de iniciarse proceso disciplinario, este se iniciará de forma separada al expediente de la queja y deberá informarse del inicio del mismo a la Unidad de Registro para que informe al usuario de esto como conclusión del procedimiento de queja

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES		
Paso No.	**Responsable**	**Descripción**
9.2		**Sí:** informa a Dirección General para proponer la implementación de acción correctiva-preventiva. Continúa en paso número 10
9.3		**No:** traslada expediente a la Unidad de Registro para la respuesta oficial de la queja recibida. Continúa en paso número 14
10	Director General	Recibe informe de la Unidad de Recursos Humanos y analiza. **¿Procede la acción correctiva/preventiva?**
10.1		**Si:** Instruye al responsable del área encargada del servicio o proceso, la implementación de la acción correctiva/preventiva que estime conveniente. Continua en paso número 11
10.2		**No:** traslada expediente a la Unidad de Registro para la respuesta oficial de la queja recibida. Continúa en paso número 14
11	Coordinador, Subcoordinador o jefe inmediato de Unidad Responsable	Implementan, a requerimiento de Dirección General, acciones de mejora para evitar la repetición de casos similares
12		Informa a Dirección General[7] conforme se vayan desarrollando las acciones de mejora implementadas
13	Director General	Recibe informe de acciones de mejora implementadas, adjunta a expediente y traslada a la Unidad de Registro
14	Coordinador de Registro	Recibe expediente con los documentos de respaldo y registra en la base de datos
15		Traslada al usuario, la respuesta oficial de solución a la queja[8]
16		Actualiza la *Base de Datos para el Control y Seguimiento a Quejas* para el informe mensual
17		Archiva el *Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas* y el expediente formado para el efecto
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

[7] Con copia a Dirección General y Unidad de Registro

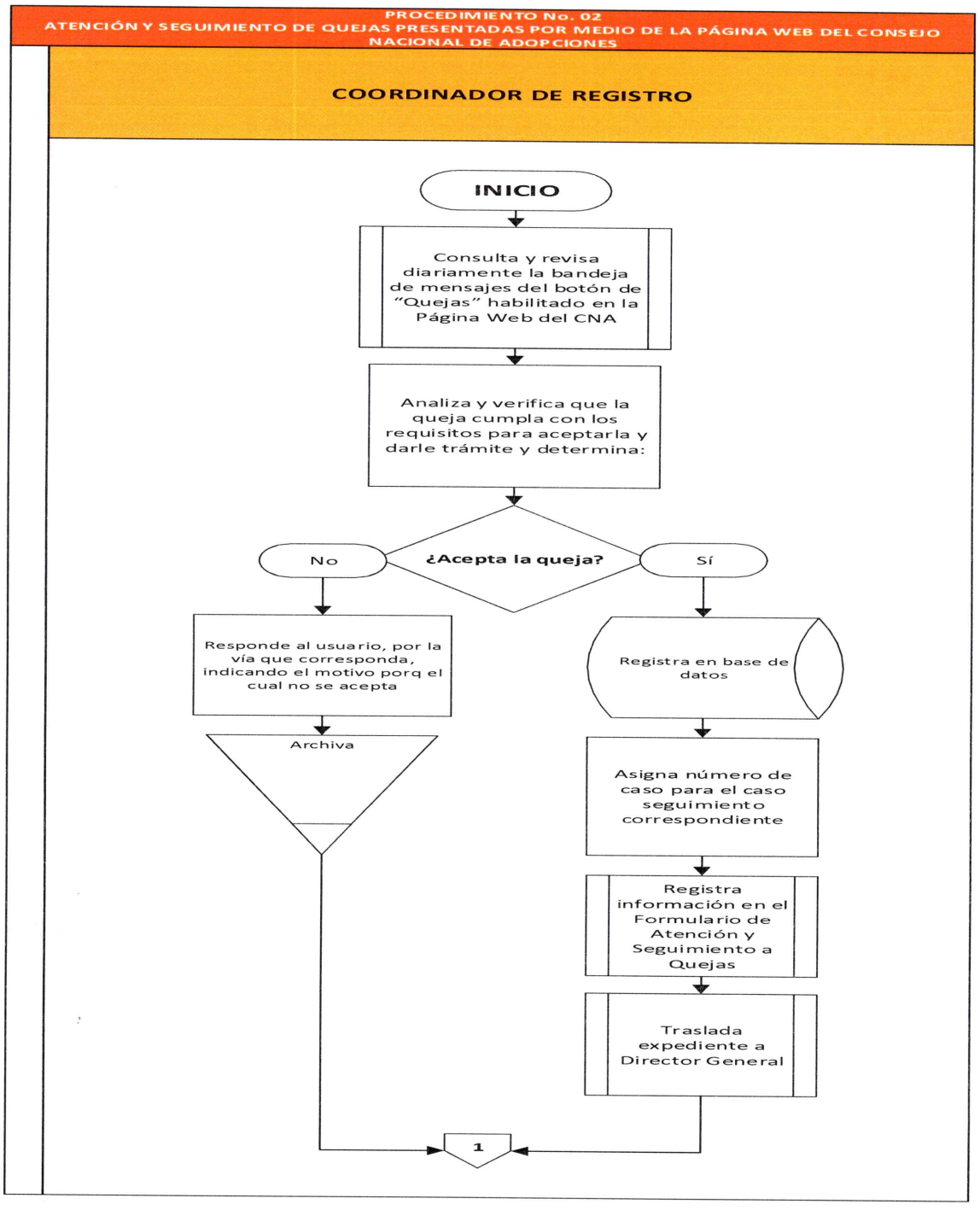
[8] La solución puede incluir informar sobre el inicio de proceso disciplinario, la implementación de acciones correctivas/preventivas o bien que no se determina procedente la queja, sin ser estas soluciones limitativas.

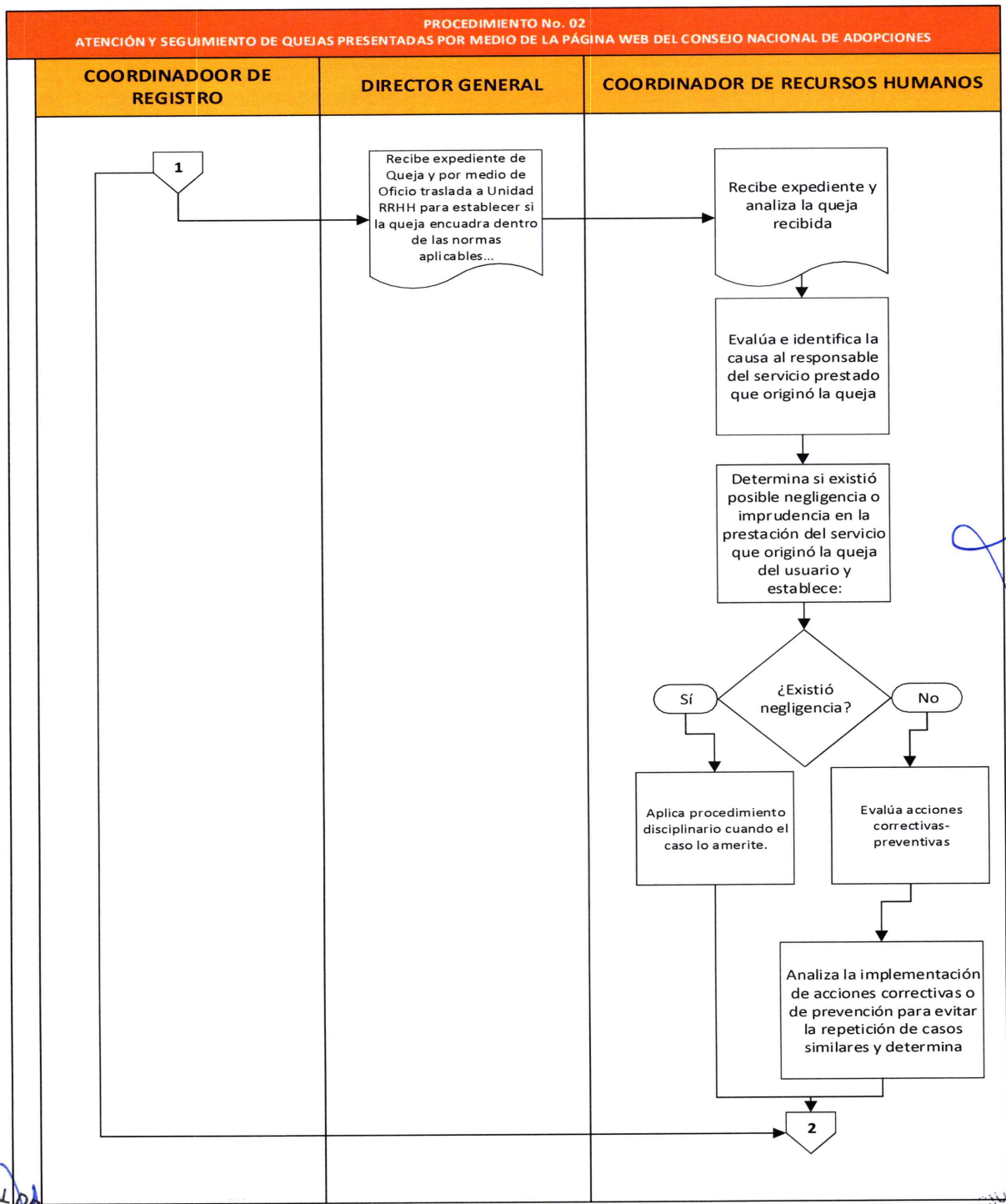
CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C.A.

5.2.4 Diagrama de flujo



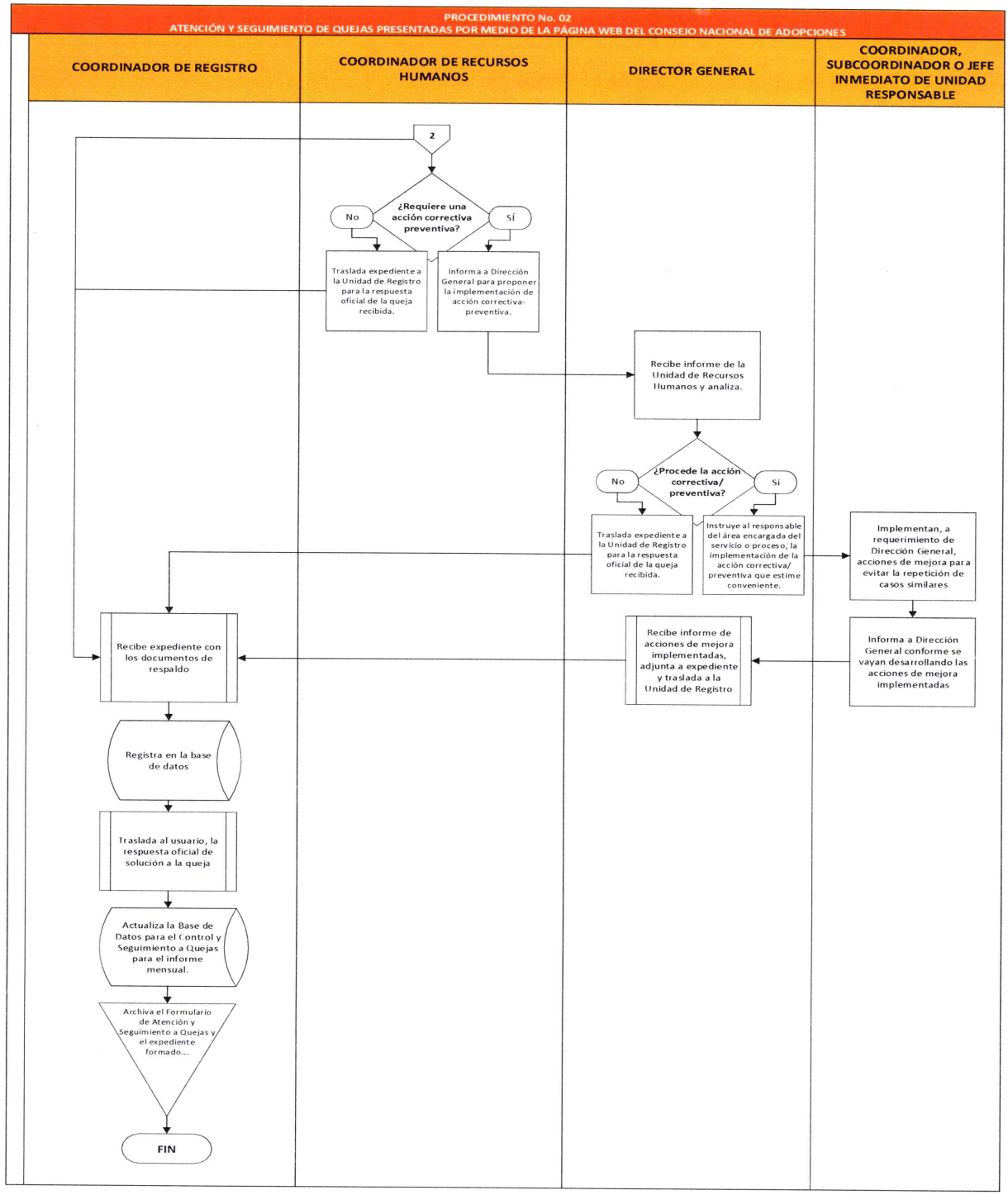


CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES DIRECCION GENERAL


PROCEDIMIENTO No. 02
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS PRESENTADAS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
COORDINADOR DE REGISTRO
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
DIRECTOR GENERAL
COORDINADOR, SUBCOORDINADOR O JEFE INMEDIATO DE UNIDAD RESPONSABLE
2
¿Requiere una acción correctiva preventiva?
No
Sí
Traslada expediente a la Unidad de Registro para la respuesta oficial de la queja recibida.
Informa a Dirección General para proponer la implementación de acción correctiva-preventiva.
Recibe informe de la Unidad de Recursos Humanos y analiza.
¿Procede la acción correctiva/ preventiva?
No
Sí
Traslada expediente a la Unidad de Registro para la respuesta oficial de la queja recibida.
Instruye al responsable del área encargada del servicio o proceso, la implementación de la acción correctiva/ preventiva que estime conveniente.
Implementan, a requerimiento de Dirección General, acciones de mejora para evitar la repetición de casos similares
Informa a Dirección General conforme se vayan desarrollando las acciones de mejora implementadas
Recibe informe de acciones de mejora implementadas, adjunta a expediente y traslada a la Unidad de Registro
Recibe expediente con los documentos de respaldo
Registra en la base de datos
Traslada al usuario, la respuesta oficial de solución a la queja
Actualiza la Base de Datos para el Control y Seguimiento a Quejas para el informe mensual.
Archiva el Formulario de Atención y Seguimiento a Quejas y el expediente formado...
FIN

6 CUADRO DE CONTROL Y CAMBIOS

Para garantizar la vigencia y efectividad de este documento, se mantendrá un proceso constante de revisión y se solicitará la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes o modificaciones que se consideren pertinentes y cada vez que el contenido establecido del presente Manual lo requiera.

CONTROL DE CAMBIOS O VERSIONES		
Versión Modificada	**Fecha de la Revisión**	**Detalle**
01	30/09/2026	Actualización del manual, de acuerdo con la implementación del Reglamento Orgánico Interno, actualización del Manual de Puestos y Funciones y en observancia de normativa interna y externa, entre ellas, las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

ANEXOS

Fecha de emisión: 30/09/2026

Anexo 1 - Formato para el control y seguimiento a quejas recibidas

Consejo Nacional de Adopciones
-CNA-
Formato para el control y seguimiento a quejas recibidas

Número de control	Nombre del usuario	Motivo de la queja	Medio de recepción	Procedente / improcedente	Unidad (es) administrativa (s) responsable (s) de dar atención	Fecha de recepción	Fecha de traslado al responsable de dar respuesta	Fecha de respuesta	Síntesis de la respuesta	Acciones llevadas a cabo o comprometidas (fecha de compromiso)	Conformidad o inconformidad de la respuesta	Estatus	Fecha de cierre	Observaciones (acción correctiva, preventiva o de mejora)

Versión: 2.0
Fecha de actualización: 19 de agosto de 2026

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinación Equipo Multidisciplinario GUATEMALA, C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA Consejo Nacional de Adopciones UNIDAD DE REGISTRO

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES Coordinador de Recursos Humanos GUATEMALA C. A.

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES CNA DIRECCION GENERAL

Anexo 2 - Formulario de atención y seguimiento a quejas

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
-CNA-
FORMULARIO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A QUEJAS

Fecha: _____ Correlativo: _____

INFORMACIÓN PERSONAL*

Nombre del usuario: _____

Documento Personal de Identificación: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Lugar o medio para recibir notificaciones: _____

_____

* Observación: la información goza de garantía y reserva y se utilizará únicamente con fines de contacto.

GESTIÓN REALIZADA

( ) Solicitud de información
( ) Entrega de documentos
( ) Consulta, seguimiento o revisión de expediente**
( ) Otro _____

Nombre de la persona que lo atendió: _____

** Expediente de solicitud de adopción / Seguimiento a madres y/o padres en conflicto con su parentalidad / Supervisión, autorización o revalidación de hogares de protección y abrigo

QUEJA

Descripción amplia de la queja (pueden adjuntarse documentos de ser necesario)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
Firma o huella del usuario

Para uso del reponsable del registro y seguimiento de la Queja

Fecha de registro: _____

Hora de registro: _____

_____
Nombre, firma y sello del responsable del registro y seguimiento de la queja