



Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 11/12/2006 Num. Rev.: 6
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DE USUARIOS.

1.0 Propósito y Alcance

Propósito

Este procedimiento establece el proceso para responder a la reclamación que genere un usuario, manteniendo un sistema de acción correctiva en cada caso.

Alcance

Este procedimiento es aplicable en todas las reclamaciones de los productos ó servicios proporcionados por la CGTI manifestadas y registradas por el usuario o a través de cualquier empleado de la CGTI desde que el usuario efectúa la queja hasta la respuesta formal.

2.0 Definiciones y Terminología

Usuario	Recipiente de algún producto o servicio
Medio de reclamación	Canal de comunicación utilizada por el usuario para expresar su inconformidad.
Reclamación	Inconformidad del usuario ante el incumplimiento de un requisito o característica especificada del producto o del servicio.
Sistema de acción correctiva	Plan para corregir un proceso que ocasione que una característica de calidad este fuera de lo especificado.
Acción de contención presentada.	Respuesta inmediata al usuario para atender la inconformidad
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información

3.0 Responsables

DAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
CJDC	Cualquier jefe de departamento o coordinador
CECG	Cualquier empleado de la CGTI
CGE	Coordinador General

4.0 Procedimiento

4.1 CECG Recibe reclamación del usuario.

4.1.1 Cualquier empleado de la CGTI puede recibir la reclamación del usuario (verbal o por escrito) y podrá dar una respuesta inmediata con el propósito de atender y eliminar la falla o bien informar que se atenderá la reclamación de acuerdo al procedimiento correspondiente.



Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 11/12/2006 Num. Rev.: 6
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DE USUARIOS.

4.1.2. Informar al DAU de la incidencia presentada para su registro.

4.1.3. Si la reclamación presentada quedó cerrada con la acción realizada de la persona que recibió la reclamación, esta incidencia deberá registrarse en el Formato para reclamaciones ya atendidas [FOR 8.5 DAU 02](#), en caso contrario se deberá seguir con el punto 4.2 del presente procedimiento.

4.2 DAU **Comunica reclamación recibida**

4.2.1 El DAU registra e informa al jefe de departamento afectado la reclamación recibida para que se determine el proceso a seguir tomando en cuenta si requiere visitarlo para realizar una inspección preliminar del producto/servicio para definir la gravedad del problema que generó la reclamación y recabar mayor información en el FOR 8.5 DAU 01, o bien solo realizar su análisis interno con la información recabada del usuario inicialmente.

4.3 CJDC **Acción de contención**

4.3.1 Después de recibir el reporte de reclamación se debe decidir la acción de contención con el propósito de dar una solución inmediata al usuario afectado; que sin pretender salir del paso solamente, logre dar una respuesta al usuario para que sienta que su problema se encuentra en vías de solución (registrar acción en [FOR 8.5 DAU 01](#)).

4.4 CJDC **Analizan la magnitud del problema.**

4.4.1 Se analiza la magnitud del problema y el Jefe del Departamento responsable convoca a aquellos que están involucrados en el mismo, decidiendo, en base a conocimiento y experiencia si está identificada la causa raíz del problema para aplicar su acción correctiva (análisis de ser necesario por medio de la Metodología de los 5 por que's) y preventiva.

4.4.2 Registra las acciones correctiva y preventiva del plan de acción en el formato de Reporte de Reclamación [FOR 8.5 DAU 01](#) e informa al DAU para su posterior verificación.

4.5 CJDC **Acciones correctivas**

4.5.1 En coordinación con los responsables que requieran estar presentes, inician el proceso de solución de problemas, verificando la efectividad de la acción correctiva emanada del proceso de solución del problema por medio de revisiones periódicas de la acción correctiva, evidencias objetivas o análisis de registros del problema durante un periodo especificado, según sea definido durante el análisis.

4.6 CJDC **Implementa acciones preventivas y cierre de reclamación.**



Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 11/12/2006 Num. Rev.: 6
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DE USUARIOS.

4.6.1 Verificada la efectividad de la acción correctiva habrá que implementar, a partir de ese momento las acciones preventivas con el objeto de eliminar la recurrencia del problema presentado y reclamado por el usuario.

4.7 DAU Verifica efectividad del Plan de Acción.

4.7.1 Verifica la efectividad del Plan de Acción implementado, retroalimentando a las partes interesadas sobre la percepción del usuario.

4.8 CGE Revisa avances de las reclamaciones.

4.8.1 Durante las Juntas de Revisión de la Dirección (**PRO 5.6 CGE 01**) o juntas extraoficiales (cuando sea requerido), se revisan las reclamaciones recibidas de los usuarios, así como sus avances, tendencias y cierre de las mismas.

5.0 Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para la Revisión de la Dirección al Sistema de Calidad.

PRO 5.6 CGE 01

5.2 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño

Manual de Políticas de Calidad

MPC 4.2 CGTI

Mapeo de proceso para la atención a reclamaciones de usuario

DOC 4.1 DAU 05

6.0 Formatos

Reporte de reclamación

FOR 8.5 DAU 01

1 año

Formato para reclamaciones ya atendidas

FOR 8.5 DAU 02

1 año

Metodología de los 5 por qué's

FOR 8.5 CNO 05

1 año



Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 11/12/2006 Num. Rev.: 6
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobó: Coordinador General	

**COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DE USUARIOS.**

7.0 Historial de revisiones

No. Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento. Para atención de reclamaciones de Usuarios.	20/10/2003
2	Modificación del procedimiento.	02/02/2004
3	Cambio a electrónico y actualización de firmas.	15/11/2004
4	Mejoras al procedimiento.	09/11/2005
5	Se agregaron formatos y adecuo el proceso.	22/06/2006
6	Eliminación de algunos puntos adecuando el proceso y baja de un formato.	11/12/2006
