



Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 22/06/2006 Num. Rev.: 5
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.
Calificación de la reclamación	Grado y servicio de TI afectado con la reclamación del usuario.
Sistema de acción correctiva	Plan para corregir un proceso que ocasione que una Característica de calidad este fuera de lo especificado.
Acción de contención	Respuesta inmediata al usuario para atender la inconformidad presentada.
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



Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 22/06/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobó: Coordinador General	

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

4.0 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 dar una respuesta inmediata con el propósito de eliminar la falla o bien para que la reclamación sea atendida de acuerdo al presente procedimiento

4.1.2. Informar al DAU de la incidencia presentada para el registro correspondiente al siguiente día hábil

4.1.3. Si la reclamación presentada quedó cerrada con la acción ejecutada por 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 CJDC DAU

Define Plan de Acción.

4.2.1 El DAU 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 [FOR 8.5 DAU01](#) el jefe de departamento afectado deberá en un lapso no mayor a 8 horas hábiles decidir la acción de contención que pretenda 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, registrando esta acción en el 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 y análisis por medio de la Metodología de los 5 por que's



Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 22/06/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobó: Coordinador General	

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

4.5 CJDC
DAU

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.

4.6.1 Verificada la efectividad de la acción correctiva habrá que implementar, a partir de ese momento, acciones preventivas con el objeto de eliminar la recurrencia del problema presentado y reclamado por el usuario, se deberá entregar al DAU el reporte de reclamación atendido debidamente lleno con el plan de acción implementado en un lapso no mayor a 8 hrs hábiles después de verificada la efectividad.

4.7 CGE / DAU

Recibe información de Plan de Acción.

4.7.1 Reciben la información en [FOR 8.5 DAU 01](#) de la acción correctiva aplicada a la reclamación y su efectividad; así como la acción preventiva derivada, que permitirá la no recurrencia del problema original.

4.8 DAU

Verifica efectividad del Plan de Acción.

4.8.1 Después de 15 días hábiles de cerrada la reclamación, verifica la efectividad del Plan de Acción implementado, retroalimentando a las partes interesadas sobre la percepción del usuario

4.9 DAU

Reporte mensual de reclamaciones presentadas.

4.9.1 Elabora el reporte mensual de reclamaciones recibidas, considerando como fechas de cierre para su elaboración los días 15 de cada mes [FOR 8.5 DAU03](#)

4.10 CGE

Revisa avances de las reclamaciones.

4.10.1 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: Reporte mensual de reclamaciones recibidas [FOR 8.5 DAU 03](#) [FOR 8.5 DAU 03](#)



Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 22/06/2006 Num. Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobó: Coordinador General	

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

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
Reporte mensual de reclamaciones recibidas	FOR 8.5 DAU 03	1 año
Metodología de los 5 por que's	FOR 8.5 CNO 05	1 año

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