Código: PRO 8.5 DAU 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 04/05/2007 Num. Rev.: 8
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 recibidas por cualquier empleado de la CGTI y relacionadas con productos ó servicios proporcionados por la CGTI.

2.0 Definiciones y Terminología

Usuario	Recipiente de algún producto o servicio
Medio de reclamación	Canal de comunicación utilizado 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	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
USU	Usuario

4.0 Procedimiento

4.1 USU **Presenta reclamación.**

4.1.1 El usuario expresa su inconformidad ante el incumplimiento de algún requisito o característica del producto o servicio recibido a cualquier empleado de la CGTI.

4.2 CECG **Recibe reclamación y acción de contención.**

4.2.1 Cualquier empleado de la CGTI puede recibir la reclamación del usuario (verbal o por escrito) y deberá dar una respuesta (acción de contención) con el propósito de dar una solución inmediata al usuario afectado; que sin pretender salir del paso solamente, logre que el usuario sienta que su problema se encuentra en vías de solución.

4.2.2. Informar al DAU de la incidencia presentada para su registro (reclamación expresada por el usuario y acción de contención.

4.3 DAU Comunica reclamación recibida

4.3.1 El DAU registra reclamación en el Reporte de Reclamación FOR 8.5 DAU 01 e informa al CGE y 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 y definir la gravedad del problema que generó la reclamación y recabar mayor información, o bien solo realizar su análisis interno con la información recabada del usuario inicialmente.

4.4 CJDC Analizan la magnitud del problema y generación de acción correctiva.

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).

4.4.2 En coordinación con los responsables que requieran estar presentes, inician el proceso de solución de problemas, generando y 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.

4.4.3 La queja presentada podrá ser rechazada por CJDC anexando la evidencia correspondiente al registro.

4.5 CJDC Implementa acciones preventivas.

4.5.1 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.

4.6 CJDC Informa Plan de Acción.

4.6.1 Informa al DAU el plan de acción implementado en atención a reclamación recibida.

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 USU Confirma cierre de reclamación.

4.8.1 El usuario recibe retroalimentación del plan de acción implementado y confirma satisfacción del producto o servicio recibido.

4.9 CGE Revisa avances de las reclamaciones.

4.9.1 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

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
Metodología de los 5 por que's	FOR 8.5 CNO 05	1 año

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
7	Se elimina formato FOR 8.5 DAU 02 y se mejora redacción.	15/03/2007
8	Corrección ortográfica en el punto 4.2 y eliminación de la referencia a las normas ISO.	04/05/2007