

Gestión de Reclamaciones

- 1 [Proceso: Gestión de Reclamaciones](#)
- 2 [Objetivo](#)
- 3 [Alcance](#)
 - 3.1 [¿Quién puede interponer una reclamación?](#)
 - 3.2 [¿Sobre qué se puede interponer una reclamación?](#)
- 4 [Roles y responsabilidades](#)
- 5 [Procedimiento](#)
 - 5.1 [¿Cómo se registra una reclamación?](#)
 - 5.2 [¿Cómo se gestiona una reclamación de una solicitud?](#)

? Archivo adjunto desconocido

Proceso: Gestión de Reclamaciones

Objetivo

Gestión de reclamaciones de las solicitudes y su operativa.

Con el objetivo de mejorar las reclamaciones de las solicitudes y por ende la satisfacción del usuario, con este nuevo procedimiento de Gestión de Reclamaciones, las reclamaciones registradas tienen su propio "ciclo de vida" y estarán relacionadas con la solicitud que se reclama.

Recae en el resolutor que corresponda, según el motivo de la reclamación, dar respuesta a la reclamación hasta que la misma quede resuelta.

Alcance

¿Quién puede interponer una reclamación?

- **Profesionales del SAS**: todos los profesionales del SAS tendrán la posibilidad de interponer una reclamación sobre su solicitud o sobre un servicio prestado. En este grupo de usuarios, se incluyen los profesionales TIC del SAS, quienes también podrán registrar una reclamación en nombre del usuario afectado.
- **Proveedores que prestan servicio a la STIC**: los proveedores que prestan servicio a la STIC también podrán interponer una reclamación en calidad de usuario por utilizar ciertos servicios.
- **Centro de Servicio al Usuario (CSU)**: el CSU podrá interponer reclamaciones de oficio de manera proactiva.

¿Sobre qué se puede interponer una reclamación?

- Servicio ofrecido por la STIC
- Gestión de una solicitud

Roles y responsabilidades

Es el **usuario afectado** quién realiza una reclamación sobre su solicitud ya registrada. Según el motivo de la reclamación estas serán asignadas al **resolutor** que tiene asignada la solicitud reclamada o al **Gestor Experiencia de usuario y comunicación**, quienes serán responsables de gestionar las reclamaciones recibidas.

Procedimiento

¿Cómo se registra una reclamación?

- **Registro:** se registra una solicitud de tipo "Reclamación" que tendrá su propio ciclo de vida, y estará relacionada con las solicitud sobre la que recae la reclamación.

En caso de una reclamación sobre un servicio, no tendrá ninguna relación con otra solicitud, identificándose el servicio reclamado en el CI de la solicitud.

- **Canales disponibles:** web, teléfono o email.
- **Notificación al usuario:** en el momento del registro de la reclamación, se notificará al usuario vía correo electrónico el código de su reclamación, informando que recibirá *feedback* en tiempo y forma, según aplique al tipo de reclamación.

¿Cómo se gestiona una reclamación de una solicitud?

1- Reclamación sobre una solicitud:

Los motivos de reclamación disponibles dependerán del estado de la solicitud reclamada y la gestión de la reclamación dependerá del motivo seleccionado.

MOTIVOS:

- **Necesito información actualizada de mi solicitud:**
 - Solicitud en estado "**abierta**" (**salvo planificada con motivo "requerida información del usuario para continuar su gestión"**) : la reclamación se asignará al **resolutor que tiene asignada la solicitud reclamada**.
 - Solicitud en estado "**pendiente de implantar**" (correctivo en la *línea base* de producto): la reclamación, en lugar de asignarla a la factoría que desarrolló el correctivo, será asignada al **Responsable del Producto** (según la relación que conste en CMS con la aplicación afectada) por ser el conocedor de las fechas de próximas versiones en implantación.

Para ambos casos, el asignado de la reclamación deberá actualizar el seguimiento sobre la solicitud original. Este hecho provocará en la reclamación una respuesta tipo [Tu solicitud ha sido actualizada. Puedes consultar esta información accediendo al detalle desde el área personal de ayudaDIGITAL.] y su cierre automático.

- **El tiempo de resolución es excesivo:** las reclamaciones con este motivo están siendo abordadas en la segunda fase del proyecto.
 - Disponible para solicitudes en "**abiertas**".
 - Si una solicitud supera el primer umbral de tiempo (definido con el resolutor) sin ser resuelta, la reclamación se asignará al resolutor. Éste, deberá actualizar la solicitud reclamada y responder a la reclamación.
 - Si la solicitud supera el segundo umbral de tiempo (definido con el resolutor) sin ser resuelta, la reclamación se asignará al Gestor de la experiencia del usuario quién velará porque la solicitud reclamada sea resuelta y dará respuesta a la reclamación.

**(comportamiento habilitado para algunos resolutores hasta que esta segunda fase esté abierta a todos)*

- **He recibido un trato inapropiado:**
 - Disponible en todos los estados de la solicitud.
 - La reclamación **se asigna al Gestor de la experiencia del usuario** quien será responsable de investigar con el resolutor al que aplica la reclamación interpuesta qué ha podido ocurrir. También notificará al coordinador del contrato del resolutor acerca de la reclamación interpuesta. A su vez velará porque se responda al usuario en **tiempo y forma acordado**, reclamando si procede la respuesta al resolutor asignado.
- **Mi solicitud ha sido planificada sin ser acordada conmigo :**
 - Disponible en solicitudes **planificadas con el motivo "Atención planificada con el usuario"**.
 - El registro de la reclamación provocará la **reapertura inmediata** de la solicitud planificada. La reclamación será asignada al resolutor que de la solicitud reclamada y que por tanto ha realizado la planificación. Este deberá comprobar si la planificación se ha realizado sin acordarlo con el usuario y evitar que vuelva a ocurrir. Deberá resolver la reclamación.
- **Mi solicitud no ha finalizado correctamente:**

- Disponible cuando la solicitud se encuentre en estado "**Fijada**" y esté pendiente de confirmar cierre por parte del usuario.
- El registro de la reclamación provocará la **reapertura inmediata** de la solicitud para que continúe su gestión. Este motivo sustituye a la antigua opción de "Rechazar cierre".

2- Reclamaciones sobre un servicio:

En el buzón de sugerencias y comentarios disponible en la aplicación web, el usuario puede registrar una queja sobre un Servicio. Esta se escalará al **Gestor de la Experiencia de Usuario** para que, junto al Área de Servicios al Usuario y Gestión TIC de la STIC, se analice, se identifique puntos de mejora y se elabore una respuesta al usuario.

Ayuda relacionada:

- [Enlace](#)
- [Enlace](#)