
	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCION GENERAL		2	8
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE – PRO - 04			
	FECHA DE EMISION	ENERO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ATENCIÓN A CLIENTES
---

## INDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Referencias normativas	3
VI.	Políticas	3
V.	Descripción de las actividades	6
VI.	Control de cambios	8
VII.	Glosario	8
VIII.	Anexos	8

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCION GENERAL		3	8
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE – PRO - 04			
	FECHA DE EMISION	ENERO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	05

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ATENCIÓN A CLIENTES**

## I. OBJETIVO

Establecer los mecanismos de comunicación entre Pronósticos, sus clientes y/o consumidor final para proporcionar atención e información oportuna y confiable sobre los productos y/o servicios que ofrece la Institución.

## II. ALCANCE


Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de información, queja o sugerencia del cliente y/o consumidor final, para su atención y/o canalización al área competente, dando seguimiento a su atención definitiva y concluye con la entrega de un reporte sobre la atención a las solicitudes recibidas.

## III. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000

## IV. POLÍTICAS


1. Pronósticos para la Asistencia Pública pone a disposición de sus clientes y/o consumidor final:
  - Una línea directa 55-63-90-00 para el D.F. y área metropolitana y lada sin costo 01-800 502-32- 51 para el resto del territorio nacional
  - En Internet [www.pronosticos.gob.mx](http://www.pronosticos.gob.mx) :
    - a) El Sistema de Quejas y Sugerencias, a fin de recibir las solicitudes de información, quejas o sugerencias sobre los productos o servicios que ofrece Pronósticos.
    - b) La sección de “Preguntas Frecuentes”, a la cual los clientes y agentes pueden acceder en cualquier momento, a fin de resolver de manera rápida las dudas más usuales sobre los productos y servicios de la Entidad.
2. El Área de Atención a Clientes promoverá entre los clientes y/o consumidor final visitar la página Web de Pronósticos, así como los servicios y contactos que se ofrecen, a fin de atender sólo los requerimientos de información que no estén debidamente contemplados en estos portales de acceso general a la ciudadanía.
3. La Gerencia de Relaciones Públicas recibe a través del Área de Atención a Clientes las solicitudes de información, quejas y/o sugerencias, por medio de las líneas telefónicas

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCION GENERAL		4	8
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE – PRO - 04			
	FECHA DE EMISION	ENERO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	05

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ATENCIÓN A CLIENTES**

establecidas para tal fin, en un horario de 08:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes (días hábiles).


4. En el caso del Sistema de Quejas y Sugerencias, el cliente o consumidor final podrá ingresar en cualquier día y horario las solicitudes de información, quejas o sugerencias respecto a los productos y servicios que recibe de Pronósticos.
5. El Área de Atención a Clientes cuenta con 4 días hábiles para dar respuesta a los consumidores que presentaron una queja, solicitud y/o sugerencia y que hayan ingresado a través del Sistema de Quejas y Sugerencias.
6. Para el caso de atención a través de la línea 01 800, el Área de Atención a Clientes debe dar respuesta en ese momento, a menos que la complejidad de la información requiera dar una respuesta posterior, en cuyo caso contará con el mismo plazo establecido en la política anterior.
7. La Gerencia de Relaciones Públicas - Área de Atención a Clientes, conformará de manera electrónica y física, una Carpeta de Información con el siguiente contenido: historia de Pronósticos, formas de juego de los productos, impuestos aplicables, datos relevantes de los productos, trámite de agencia, estadísticas, pago de premios, promociones, transmisión de sorteos, total de combinaciones, reglamentos, preguntas frecuentes e información diversa sobre Pronósticos.
8. Los planteamientos no contemplados en la Carpeta de Información y que hayan ingresado por el Sistema de Quejas y Sugerencias, serán turnados al enlace designado por cada área competente por correo electrónico, el Área de Atención a Clientes debe monitorear y dar seguimiento a la misma, a fin de realizar la entrega de información o respuesta al solicitante conforme a la fecha compromiso establecida para tal efecto, las respuestas serán enviadas por el área correspondiente a través del correo electrónico.
9. La Gerencia de Relaciones Públicas, es la responsable de actualizar de manera mensual, las respuestas de la sección de “Preguntas Frecuentes” que correspondan a clientes, con base en la información que le envíen las áreas responsables, indicando al final del documento de “Preguntas Frecuentes” la última fecha en la que se actualizó la información. En casos en que se detecte alguna inconsistencia o se solicite cambio en las respuestas, la actualización se hará de manera inmediata. Para la información que corresponde a agentes, se realiza como lo establece el **SGV-INT-03 Atención a Agentes**.
10. Es responsabilidad de las áreas generadoras de información, proporcionar de manera continua la información actualizada que permita tener al día la Carpeta de Información del Área de Atención a Clientes para lo cual, la Gerencia de Relaciones Públicas debe enviar

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCION GENERAL		5	8
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE – PRO - 04			
	FECHA DE EMISION	ENERO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	05

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ATENCIÓN A CLIENTES**

la primer semana de cada mes un oficio, solicitando se notifique sobre algún cambio en la información que deba ser del conocimiento del consumidor, y el área generadora de información debe responder por la misma vía en un plazo no mayor a dos días hábiles de haber recibido el oficio, independientemente de que se haya o no generado algún cambio.


11. Las Subdirecciones Generales de Área y/o las Direcciones de Área son responsables de comunicar al Área de Atención a Clientes sobre aquella información de tipo confidencial que no pueda ser proporcionada a los clientes como: datos de los concursantes ganadores, información personal de funcionarios y servidores públicos, proyecciones de trabajo de las diferentes áreas, alianzas estratégicas, datos sobre la competencia, etc.
12. Cuando la Gerencia de Relaciones Públicas reciba por parte de los clientes y/o consumidor final sugerencias sobre productos y promociones, se considera para efectos de reporte y para hacerlo del conocimiento del área interesada.

	AREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCION GENERAL		6	8
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE – PRO - 04			
	FECHA DE EMISION	ENERO 2004	NIVEL DE REVISION	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ATENCIÓN A CLIENTES


## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
1. GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS/ COORDINADOR DE ATENCIÓN A CLIENTES	1.1 Recibe solicitud de información y/o queja del cliente, ya sea a través de línea telefónica o del Sistema de Quejas y Sugerencias.  <p style="text-align: center;"><b>Para la línea telefónica Respuesta Inmediata</b></p>	
	1.2 Atiende la solicitud, queja y/o sugerencia.	
	1.3 Registra datos del cliente: (únicamente en el caso de clientes nuevos) nombre, teléfono, correo electrónico, delegación, estado, y productos que consume, con el fin de agregarlos en la Base de Datos de Clientes e invariablemente registra el concepto de la llamada en el Sistema de Captura 01800. Continúa en la actividad 3.3	
	<p style="text-align: center;"><b>Respuesta No Inmediata</b></p> 1.4 Registran los datos del cliente en la Base de Datos de Solicitudes Telefónicas, asigna folio y le informa cuando deberá comunicarse nuevamente, a fin de que se le proporcione una respuesta.	
	1.5 Canaliza el requerimiento al área que corresponda al personal de enlace designado, vía correo electrónico, indicando que la respuesta no debe exceder de 4 días hábiles a partir de la fecha en que el cliente realizó la solicitud. Continúa en la actividad 2.1	
	<p style="text-align: center;"><b>Para el Sistema de Quejas y Sugerencias</b></p> 1.6 Ingresa al Sistema de Quejas y Sugerencias para revisar la existencia de solicitudes pendientes.	
	<p style="text-align: center;"><b>Respuesta Inmediata</b></p> 1.7 Atiende la solicitud, queja y/o sugerencia Continúa en la actividad 3.3	

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCION GENERAL		7	8
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE – PRO - 04			
	FECHA DE EMISION	ENERO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ATENCIÓN A CLIENTES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
	<b>Respuesta No Inmediata</b>	
2. AREA CORRESPONDIENTE. PERSONAL DE ENLACE	1.8 Canaliza el requerimiento al área que corresponda al personal de enlace designado, vía correo electrónico indicando que deberá contestar por la misma vía y en el tiempo establecido.	
	2.1 Recibe y revisa la solicitud de información o la queja.	
	2.2 Prepara la información o respuesta y la remite dentro del tiempo establecido o antes, al Área de Atención a Clientes.	
3. GERENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS/ COORDINADOR DE ATENCIÓN A CLIENTES	3.1 Recibe la información y verifica que sea lo solicitado por el cliente y/o consumidor final. <b>Ver Plan de Calidad</b>	
	3.2 Da respuesta al solicitante vía telefónica o a través del Sistema de Quejas y Sugerencias, según corresponda	BASE DE DATOS QUEJAS Y SUGERENCIAS BASE DE DATOS SOLICITUDES TELEFONICAS
	3.3 Asigna el status de cerrado a la solicitud o queja en el Sistema de Quejas y Sugerencias, o en la Base de Datos de Solicitudes Telefónicas, según corresponda.	
	3.4 Genera mensualmente los reportes correspondientes, tanto de línea telefónica como del Sistema de Quejas y Sugerencias y los envía a las áreas involucradas en la atención a clientes, según corresponda: Dirección General, Subdirección General de Mercadotecnia, Subdirección General de Ventas, Dirección Técnica, Gerencia de Tesorería y Órgano Interno de Control.	REPORTE
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	DIRECCION GENERAL		8	8
	CLAVE DEL DOCUMENTO: DGE – PRO - 04			
	FECHA DE EMISION	ENERO 2004	NIVEL DE REVISIÓN	05

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ATENCIÓN A CLIENTES

## VI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Creación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Enero 2004
01	Se enriquecieron algunas políticas y se eliminaron algunas actividades y se agregaron otras.	Marzo 2004
02	Se modificó el procedimiento, derivado de la implantación del sistema de quejas y sugerencias, se corrigió la fecha en el control de cambios 00.	Agosto 2004
03	Se modificó el procedimiento, derivado del nuevo sistema de captura del 01800.	Mayo 2005
04	Se modificó el procedimiento, derivado de la sección de “Preguntas Frecuentes”.	Marzo 2006
05	Se separaron las actividades referentes a la recepción de solicitudes: por vía telefónica o a través del sistema de quejas.	Septiembre 2006

## VII. GLOSARIO

### Cliente:

Persona física o moral que solicita información de la entidad y/o sus productos.

### Consumidor Final:

Persona que adquiere los productos que ofrece la entidad.

## VIII. ANEXOS

NO APLICA