


DIRECCIÓN DE GESTIÓN POR RESULTADOS



PRO-GR-002-2025 PROCEDIMIENTO DE GESTION DE DISPUTAS

Código:	PRO-GR-002-2025
Versión:	V-1.0
Fecha de la versión:	26/06/2025
Aprobado por:	Ministro: Ing. Marcio Sierra
Nivel de confidencialidad:	Interna

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE DISPUTAS	Código: PRO-GR-002-2025
		Versión: V:1.0
Elaborado por: Ing. César Maldonado	Revisado por: Máster Omar Palacios/Ing. Dennis Vásquez/Ing. Ángel Paz/ Ing. Raúl Aguilar / Ing. Henry Ortez	Autorizado por: Ministro: Ing. Marcio Sierra
Fecha Elaboración: 25/6/2025	Fecha de Revisión: 25/6/2025	Fecha de Autorización: Fecha

ÍNDICE DE CONTENIDO


1. DEFINICIONES	2
2. OBJETIVO.....	2
3. ALCANCE	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6. DIAGRAMA DE FLUJO	5
7. CONFIDENCIALIDAD	5
8. DISPOSICIONES GENERALES	5
9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	6

1. DEFINICIONES

- **Disputa:** Inconformidad formal expresada por una parte interesada en relación con los servicios prestados por la DIGER.
- **Queja:** Reclamación formal de un usuario por la calidad, oportunidad o idoneidad del servicio recibido.
- **Parte afectada:** Cualquier persona natural o jurídica que considere vulnerado su derecho o que se vea impactada por un servicio de certificación.
- **Responsable:** Persona designada en la DIGER para la gestión y seguimiento del proceso de resolución de disputas.

2. OBJETIVO

Establecer un procedimiento claro, efectivo y documentado para la recepción, análisis, tratamiento y resolución de quejas o disputas presentadas por usuarios o partes interesadas en relación con los servicios de certificación brindados por la DIGER, garantizando un trato transparente, confidencial y orientado a la mejora continua.

 DIGER DIRECCIÓN DE GESTIÓN POR RESULTADOS	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE DISPUTAS	Código: PRO-GR-002-2025
		Versión: V:1.0
Elaborado por: Ing. César Maldonado	Revisado por: Máster Omar Palacios/Ing. Dennis Vásquez/Ing. Ángel Paz/ Ing. Raúl Aguilar / Ing. Henry Ortez	Autorizado por: Ministro: Ing. Marcio Sierra
Fecha Elaboración: 25/6/2025	Fecha de Revisión: 25/6/2025	Fecha de Autorización: Fecha


3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las quejas o disputas que surjan respecto a los servicios de certificación ofrecidos por la DIGER, incluyendo solicitudes provenientes de usuarios, suscriptores o cualquier parte afectada. Cubre desde la recepción de la inconformidad hasta su análisis, tratamiento y resolución, sin importar el canal por el cual se reciba (correo, sitio web o físico).

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Normas Internacionales:

- **ISO/IEC 27001:2022**
 - Cláusula 5.1; Liderazgo y compromiso en la atención a partes interesadas
 - Cláusula 6.1.3; Tratamiento de riesgos reputacionales asociados a quejas o disputas
 - Cláusula 7.4; Comunicación con partes interesadas y trazabilidad del proceso
 - Cláusula 10.1; No conformidades y acciones correctivas derivadas de disputas
 - Anexo A.5.1; Política de seguridad y compromiso de cumplimiento
 - Anexo A.5.36; Gestión de riesgos de seguridad de la información
 - Anexo A.6.2; Contacto con autoridades y partes externas
 - Anexo A.8.28; Planificación de la continuidad operativa ante quejas críticas o fallas graves
- **ITIL v4**
 - Gestión de quejas y disputas
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de problemas
 - Mejora continua del servicio (CSI)
 - Gestión de relaciones con el cliente

 DIGER <small>DIRECCIÓN DE GESTIÓN POR RESULTADOS</small>	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE DISPUTAS	Código: PRO-GR-002-2025
		Versión: V:1.0
Elaborado por: Ing. César Maldonado	Revisado por: Máster Omar Palacios/Ing. Dennis Vásquez/Ing. Ángel Paz/ Ing. Raúl Aguilar / Ing. Henry Ortez	Autorizado por: Ministro: Ing. Marcio Sierra
Fecha Elaboración: 25/6/2025	Fecha de Revisión: 25/6/2025	Fecha de Autorización: Fecha

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Inicio del Procedimiento

Cualquier usuario, suscriptor o parte afectada que desee transmitir una queja o documentar una disputa contra uno de los servicios prestados por la DIGER, deberá notificarlo por una de las siguientes vías:

- Formulario de contacto en el sitio web oficial de la DIGER.
- Correo electrónico a: consultas_pki@diger.gob.hn
- Escrito certificado a: Centro Cívico Gubernamental, Boulevard Fuerzas Armadas contiguo a Chiminike, CA-6, Tegucigalpa, Honduras.

5.2 Recepción


Una vez recibida la queja, esta será entregada al Responsable correspondiente según el área afectada. La queja se registrará formalmente en el sistema o libro de registro de disputas de DIGER.

5.3 Tratamiento

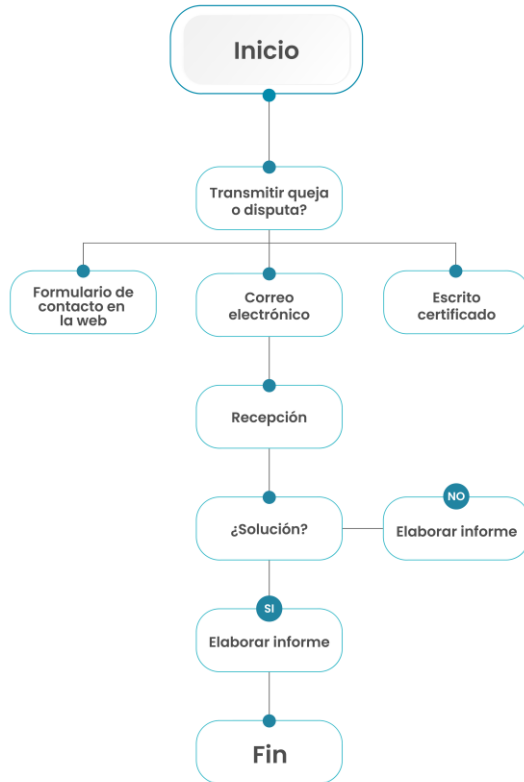
El Responsable asignado analizará el caso para identificar acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora.

5.4 Resolución

- Si se resuelve la disputa, se documentará un informe con la solución y las medidas adoptadas, notificándose al usuario.
- Si no se resuelve en la primera instancia, se documentará un reporte que habilite nuevas acciones para lograr la solución, e igualmente se notificará al usuario.

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE DISPUTAS	Código: PRO-GR-002-2025
		Versión: V:1.0
Elaborado por: Ing. César Maldonado	Revisado por: Máster Omar Palacios/Ing. Dennis Vásquez/Ing. Ángel Paz/ Ing. Raúl Aguilar / Ing. Henry Ortez	Autorizado por: Ministro: Ing. Marcio Sierra
Fecha Elaboración: 25/6/2025	Fecha de Revisión: 25/6/2025	Fecha de Autorización: Fecha

6. DIAGRAMA DE FLUJO




7. CONFIDENCIALIDAD

DIGER garantiza que toda la información o documentación proporcionada por el usuario será tratada con absoluta confidencialidad, conforme a su política de privacidad y normativa vigente en protección de datos.

8. DISPOSICIONES GENERALES

- El Área de Seguridad Informática y Recursos Humanos se encargará de comunicar este procedimiento a todos los colaboradores de DIGER-AGEHRED.
- El Área de Tecnología establecerá controles, procedimientos y herramientas actualizadas para la efectiva implementación del presente procedimiento.

CLASIFICACIÓN: INTERNA

 DIGER <small>DIRECCIÓN DE GESTIÓN POR RESULTADOS</small>	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE DISPUTAS	Código: PRO-GR-002-2025
		Versión: V:1.0
Elaborado por: Ing. César Maldonado	Revisado por: Máster Omar Palacios/Ing. Dennis Vásquez/Ing. Ángel Paz/ Ing. Raúl Aguilar / Ing. Henry Ortez	Autorizado por: Ministro: Ing. Marcio Sierra
Fecha Elaboración: 25/6/2025	Fecha de Revisión: 25/6/2025	Fecha de Autorización: Fecha

- c) El incumplimiento de lo aquí establecido dará lugar a sanciones conforme a la normativa institucional y legal vigente.
- d) La Unidad de Auditoría incluirá en su plan de trabajo anual la revisión del cumplimiento del presente procedimiento.

9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento fue aprobado por el Ministro de la Dirección de Gestión por Resultados el día ___ de _____ del año 2025, y entra en vigor a partir de su publicación y socialización institucional.

10. ANEXOS

10.1 Anexo No. 1 Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA	TIPO	EJECUTADO POR	DESCRIPCIÓN
Choose an item.	MES-AÑO	<input type="checkbox"/> Nueva <input type="checkbox"/> Revisión <input type="checkbox"/> Modificación		

Ministro de la Dirección de Gestión por Resultados (DIGER)

Fecha: __ / __ / 2025