1. GESTION DEL DOCUMENTO

FIRMA		FIRMA		FIRMA	
Elaborado por		**Revisado por**		**Aprobado por**	
Nombre	Fernando Justiniano	**Nombre**	Carlos Murillo	**Nombre**	Cynthia Siles
Cargo	Consultor	**Cargo**	Jefe Nacional de Comunicación	**Cargo**	Gerente Nacional
Fecha	2015-02-05	**Fecha**	2015-02-10	**Fecha**	2015-02-11

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
0	2004-05-06	Versión inicial del documento
1	2014-09-19	El PRO-MAM-01, anula y reemplaza al PRO-72-02, se revisa y modifica todo el documento y se adecua al nuevo formato de documentos del SGC. Se incluyen todos los canales de recepción de reclamos, así como los plazos para su tratamiento y cierre.
2	2015-02-10	Se incluye la dirección reclamos@fundempresa.org.bo, como canal de recepción de reclamos.

3. OBJETO

Establecer las etapas, actividades, responsabilidades y plazos para el tratamiento centralizado de reclamos del cliente o usuario de los servicios de FUNDEMPRESA.

4. ALCANCE O CAMPO DE APLICACION

Se aplica a nivel nacional para los reclamos que se reciben por los canales de comunicación establecidos en este procedimiento y cuando el mismo se formaliza tras la ineficacia de las instancias de solución previas.

NO se aplica a los reclamos relacionados a TRAMITES OBSERVADOS, estos reclamos se deben tratar mediante el proceso de Reclamación Directa y Administrativa.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre / Titulo
MN-GDC-01	Manual de la Calidad
ISO 10002:2004	Gestión de la calidad –Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones
PRO-GDC-07	Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas
PRO-GDC-06	Procedimiento de Control del Producto No Conforme

©FUNDEMPRESA

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Termino / Abreviatura	Definición
Reclamo (Queja)	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
Reclamante	Persona, cliente, usuario, organización o su representante, que expresa una queja.
JNC	Jefe Nacional de Comunicación
OCC	Operador de Call Center
GN	Gerencia Nacional
GA	Gerencia de Área
NC	No Conformidad
NCP	No Conformidad Potencial
PNC	Producto No Conforme

7. DESARROLLO

7.1. Principios del tratamiento de reclamos

7.1.1. Visibilidad

FUNDEMPRESA informa sus clientes, usuarios, personal y otras partes interesadas, en cada oficina y mediante los medios a disposición, acerca de cómo y dónde reclamar.

7.1.2. Accesibilidad

FUNDEMPRESA busca que el tratamiento de reclamos sea fácilmente accesible para todos los Reclamantes, proporciona información sobre el proceso de tratamiento de reclamos e información de apoyo en un lenguaje sencillo.

Así mismo brinda asistencia telefónica mediante el Call Center, para la formalización de los reclamos e información del proceso.

7.1.3. Respuesta diligente

La recepción del reclamo es reconocida al reclamante en un plazo máximo de 24 horas, tras su formalización. Se evalúa y se brinda tratamiento, priorizando los reclamos de acuerdo a su importancia, urgencia y riesgos asociados.

FUNDEMPRESA vela por el trato cortes y libre de discriminación o represalias al reclamante y cuenta con un mecanismo de seguimiento al tratamiento del reclamo.

7.1.4. Objetividad

FUNDEMPRESA persigue que todo reclamo sea tratado de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de reclamos.

7.1.5. Costos

El acceso al proceso de tratamiento de reclamos no tiene costo para el reclamante.

7.1.6. Confidencialidad

FUNDEMPRESA vela por la confidencialidad de la información personal del reclamante durante el tratamiento del reclamo, así como una vez se haya concluido y cerrado el mismo, y no divulga dicha información sin el consentimiento expreso del reclamante.

©FUNDEMPRESA

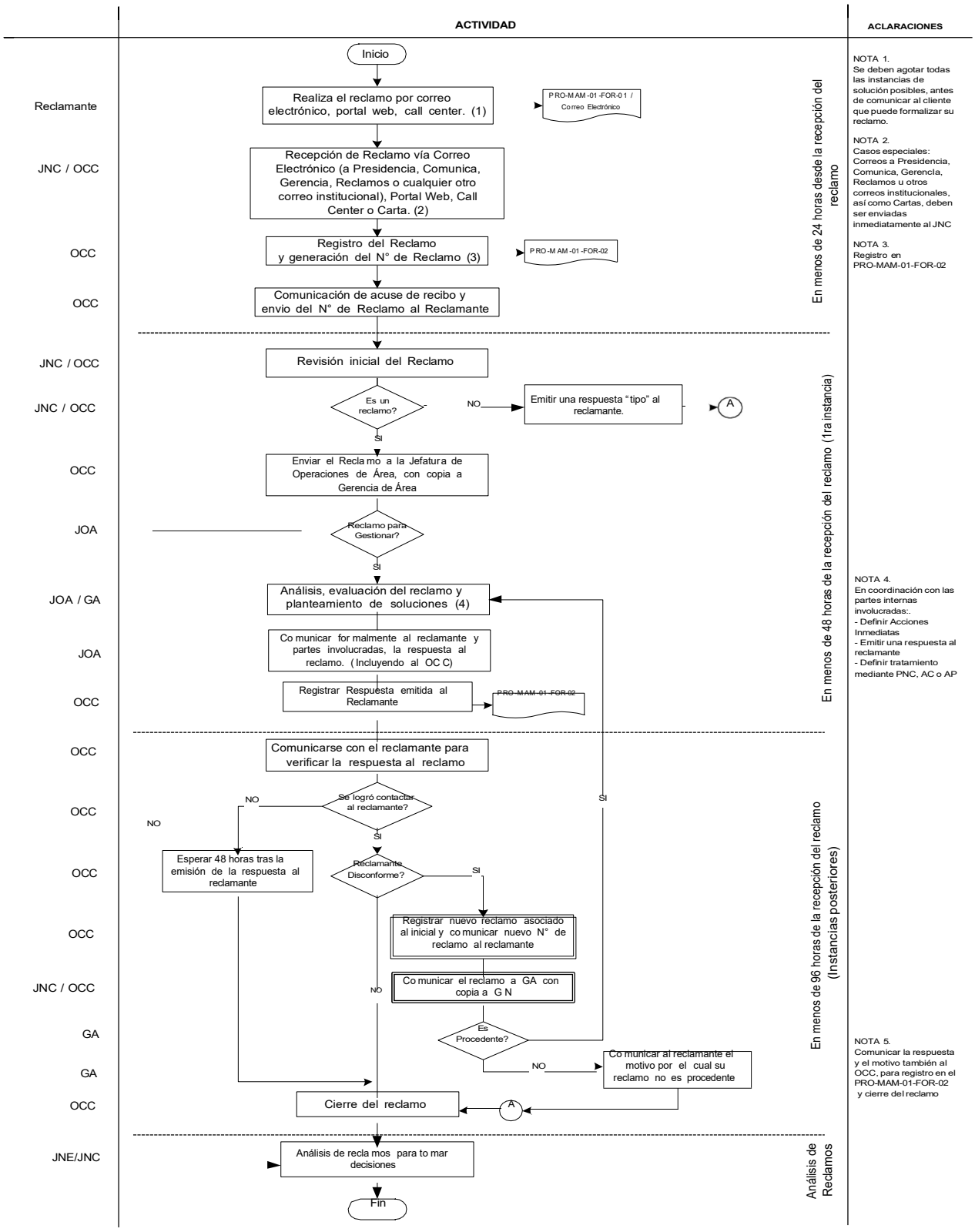
7.1.7. Enfoque al cliente
FUNDEMPRESA se enfoca en el cliente, es receptiva a la retroalimentación, incluyendo sus reclamos, y se compromete con la resolución de los mismos.

7.1.8. Responsabilidad
Este procedimiento establece las responsabilidades en FUNDEMPRESA para el tratamiento de los reclamos, en cada una de sus etapas.

7.1.9. Mejora continua
La mejora continua del proceso de tratamiento de reclamos, la calidad de los productos y servicios es un objetivo permanente de la organización.

7.2. Diagrama de flujo

©FUNDEMPRESA



©FUNDEMPRESA

7.3. Aclaraciones y complementaciones al Diagrama de flujo

7.3.1. Etapas previas a la formalización del reclamo

Cualquier persona, cliente o usuario que vea afectados sus intereses por algún producto o servicio brindado por FUNDEMPRESA, puede realizar un reclamo.

El reclamante puede realizar su reclamo al personal de ventanillas o de informaciones, el mismo que será derivado al inmediato superior según corresponda con la estructura funcional de la oficina.

En el marco de sus atribuciones, el personal jerárquico propondrá soluciones al cliente a fin de garantizar la pronta resolución del reclamo, cuando así amerite, y siempre en el marco de los requisitos legales y otros aplicables a la organización.

Si el reclamante no está de acuerdo con las soluciones propuestas, el personal jerárquico de la oficina, le proporcionará la guía explicativa de tratamiento de reclamos, con las aclaraciones correspondientes, para que el cliente formalice el reclamo ante FUNDEMPRESA.

Cuando el Reclamo está relacionado a TRAMITES OBSERVADOS, se indicará al reclamante que puede iniciar una RECLAMACION DIRECTA, lo que pone fin a este proceso de tratamiento de reclamos.

7.3.2. Canales de recepción de reclamos

Los canales de recepción de reclamos son los siguientes:

- Correo electrónico a las direcciones:
  - ✓ presidencia@fundempresa.org.bo
  - ✓ comunica@fundempresa.org.bo
  - ✓ gerencianacional@fundempresa.org.bo
  - ✓ reclamos@fundempresa.org.bo
  - ✓ Cualquier otro correo institucional
- Portal web:
  - ✓ http://www.fundempresa.org.bo/atencion-al-usuario/formulario-de-reclamos/
  - ✓ http://www.fundempresa.org.bo/contactenos/
- Call Center, Número: 800 10 7990

El buzón de sugerencias disponible en las oficinas de FUNDEMPRESA, solo es un canal de SUGERENCIAS y NO se constituye en un canal formal de recepción de reclamos.

7.3.3. Inicio del proceso de reclamo

El usuario/reclamante, formaliza su reclamo mediante el PRO-MAM-01-FOR-01, Formulario de reclamo o mediante los canales establecidos en 7.3.2.

El Jefe Nacional de Comunicación recibe los reclamos vía carta o correos a presidencia, comunica, gerencia nacional, reclamos o cualquier correo institucional y los remite a los operadores de Call Center, para su registro en el PRO-MAM-01-FOR-02, Registro de Reclamos y seguimiento.

Los reclamos recibidos mediante portal web y vía telefónica, son registrados por los Operadores de Call Center en el PRO-MAM-01-FOR-02, Registro de Reclamos y seguimiento.

©FUNDEMPRESA

En caso que el reclamante exija realizar su reclamo en nuestras oficinas, los funcionarios de Fundempresa tienen la obligación de brindarle acceso a cualquiera de los canales de reclamo en las oficinas de Fundempresa.

Para iniciar su tratamiento, todo reclamo debe consignar la siguiente información:

- Fecha
- Ciudad
- Oficina
- Nombre / Organización (*)
- Teléfono o Correo electrónico (*)
- Descripción del Reclamo (*)

(*) La ausencia de alguno de estos datos, invalida el reclamo.

Una vez realizado el registro del reclamo en el PRO-MAM-01-FOR-02, el Operador de Call Center emite al reclamante el acuse de recibo ya sea vía telefónica o por correo electrónico, incluyendo el código de seguimiento del reclamo, **en un plazo máximo de 24 horas de recibido el mismo.**

7.3.4. Revisión inicial del reclamo

El Jefe Nacional de Comunicación en coordinación con los Operadores de Call Center, revisa el reclamo y define si efectivamente se trata de un reclamo, de no ser así, emite una respuesta “tipo” al reclamante.

Si el reclamo es efectivamente un reclamo relacionado al servicio, el Operador de Call Center envía el mismo a la Jefatura de Operaciones de Área con copia a la Gerencia de Área, así mismo, de acuerdo a las características del reclamo el mismo puede enviarse “para tratamiento” o para “tomar conocimiento”.

7.3.5. Tratamiento del reclamo en Primera Instancia

El Jefe de Operaciones de Área, identifica si el reclamo es para “tomar conocimiento”, en cuyo caso no se toma ninguna acción posterior.

En caso de que el reclamo sea “para tratamiento”, procederá a realizar el análisis y evaluación del reclamo en coordinación con la Gerencia de Área y las partes involucradas.

En esta etapa de tratamiento se definen:

- acciones inmediatas, a fin de dar pronta solución al reclamo,
- se emite una respuesta al reclamante
- se define si el reclamo amerita tratamiento mediante Producto No Conforme, Acción Correctiva o Acción Preventiva.

El Jefe de Operaciones de Área, comunica formalmente al reclamante y a las partes involucradas la respuesta al reclamo, **en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción del reclamo**. Así mismo, pone en conocimiento del Operador de Call Center la respuesta, el mismo que procede a su registro en el PRO-MAM-01-FOR-02.

©FUNDEMPRESA

7.3.6. Seguimiento al tratamiento del reclamo e instancias posteriores

En un plazo máximo de 96 horas el Operador de Call Center se debe comunicar con el reclamante, para verificar que la respuesta del Jefe de Operaciones de Área, fue emitida en el sentido en el cual se registró en el PRO-MAM-01-FOR-02.

Si el Operador de Call Center NO logra contactarse con el reclamante, se espera 48 horas después de emitida la respuesta al reclamante, y se procede al cierre automático del reclamo.

Si el Operador de Call Center logra contactarse con el cliente, deberá identificar si el reclamante está conforme con la respuesta emitida por el Jefe de Operaciones de Área. Si el reclamante NO está conforme con la respuesta a su reclamo, el Operador de Call Center debe registrar un nuevo reclamo asociado al inicial y comunicar el nuevo número de reclamo al reclamante, posteriormente debe remitir el nuevo reclamo a la Gerencia de Área correspondiente con copia a Gerencia Nacional.

La Gerencia de Área, define si el nuevo reclamo es procedente, analizando todos los antecedentes del mismo y en consulta con el Jefe de Operaciones de Área y las partes involucradas (en algún caso puede participar Gerencia Nacional en función a la gravedad del reclamo), de ser procedente, el tratamiento del reclamo se inicia nuevamente desde el numeral 7.3.5; de no ser procedente, la Gerencia de Área se comunica con el reclamante y pone en su conocimiento el motivo por el cual su reclamo no es procedente, así mismo envía esta comunicación al Operador de Call Center, para que se registre la misma y se proceda al cierre del reclamo.

7.3.7. Análisis de reclamos para la toma de decisiones

La Jefatura Nacional de Estadísticas, en coordinación con la Jefatura Nacional de Comunicación, realizan el análisis de reclamos trimestralmente a fin de identificar tendencias, comportamientos recurrentes, y evaluar la pertinencia de tomar Acciones Correctivas y/o Preventivas, esta información se retroalimenta al Comité de Calidad e Imagen, a fin de permitir la toma de decisiones

8. REGISTROS GENERADOS

Código	Nombre	Responsable de Almacenamiento / Protección / Recuperación
PRO-MAM-01-FOR-01	Formulario de reclamo	Jefe Nacional de Comunicación
PRO-MAM-01-FOR-02	Registro y seguimiento al tratamiento de reclamos	Jefe Nacional de Comunicación

9. ANEXOS

Anexo	Titulo / Nombre

©FUNDEMPRESA