Proceso	Subproceso	Ramo	Tipo
Comunicación	Comunicación Externa	todos	PR
Código	**Nombre del documento**		
0	Ingreso y tratamiento inicial de los reclamos, quejas y sugerencias externas		

Contenido

[

- 1 Objetivo
- 2 Alcance
- 3 Consideraciones generales
  - 3.1 Definiciones
  - 3.2 Observaciones
- 4 Diagrama de flujo
- 5 Detalle de actividades

Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer una operativa general y responsabilidades para la recepción, el registro, la gestión y el seguimiento de Reclamos (R), Quejas (Q) y Sugerencias (S). Los Responsables de cada área, serán quienes analicen la viabilidad de las incidencias ingresadas en las receptorías RQS, gestionar y brindar respuesta a las mismas. El Equipo de Análisis será responsable de evaluar las incidencias en su conjunto y la eficacia de las acciones tomadas, así como considerar e impulsar la implementación de las Sugerencias recibidas.

Alcance

Este procedimiento inicia desde la presentación de las R, Q o S por los grupos de interés, hasta el cierre de la misma, con la correspondiente verificación de la eficacia de las acciones tomadas para mitigarlas.

Consideraciones generales

Definiciones

- **Grupo de Interés:** Cualquier personas física o jurídica.
- **Incidencia:** Cada uno de los registros ingresados en el software correspondiente, que queda correlativamente numerado como un Reclamo o Queja o Sugerencia
- **Reclamo (R**): Acción que puede ejercer toda persona para exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
  Su resolución debería estar sujeta a plazos breves (la norma indica 15 días máximo con una única prórroga, justificada expresamente, por 15 días más si fuera necesario).
  Quien lo presenta puede ser un cliente o alguien que, sin serlo, tenga un interés legítimo surgido como consecuencia de un siniestro (por ej. RC, SOA, reclamantes netos, accidentados del trabajo, causahabientes)

- **Queja (Q):** Resentimiento, disgusto, querella o acusación. Es una expresión de enojo, ocasionado por acción u omisión, pero no relacionado por promesa incumplida respecto a un bien o servicio. Manifestación de protesta, censura, descontento o disconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular por parte de nuestra empresa en el desarrollo de sus funciones.
  También en este caso, el Banco se obliga a un plazo de 15 días para su resolución. Puede ser presentada por cualquier persona física o jurídica.
- **Sugerencia (S):** Idea aportada por los grupos de interés con el fin de mejorar los productos, servicios brindados o la gestión de la entidad; o de cualquier otro carácter que pueda reportar un beneficio para la sociedad. No existe plazo perentorio para su tratamiento.
- **Acción Inmediata (AI):** Acción tomada en tiempo real con el fin de gestionar un reclamo o queja presentados.
- **Acción Correctiva (AC):** Acción tomada en forma diferida respecto a la incidencia, que generalmente implica algún tipo de gestión, elaboración o trámite, tendiente a eliminar la causa raíz de un tipo de reclamo o queja detectados en forma repetida, con el fin de evitar su reiteración.

Observaciones

Este procedimiento rige para las actividades del servicio descrito.

Detalle de actividades

Tarea	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos relacionados
1	Recibir Reclamo, Queja o Sugerencia (R, Q o S)	El Grupo de Interés presenta la incidencia, ante un receptor RQS. **-** Las incidencias se reciben por vía: • Presencial • Telefónica • E-mail • Web **Vía presencial-** El personal del BSE, en cualquiera de las dependencias habilitadas al efecto, recibe del Grupo de Interés R, Q o S en soporte físico. Las mismas pueden ser presentadas en un formulario que se pone a disposición (Formulario de RQS) o en forma verbal, y el funcionario ingresa la incidencia a Isokey para luego darle tratamiento. **Telefónica** – a través del 1998 se reciben las R, Q y S, quedando registradas en audio, completándose los datos en sistema Isokey para ser tramitadas y analizadas por el área correspondiente. **Vía email-** Se reciben en los diferentes Sectores del Banco, donde se registran en Isokey para su posterior tratamiento. **Web** – se reciben a través del link destinado a tales efectos en sitio web del BSE, se procesan y se derivan al área responsable correspondiente	Receptor de RQS	Formulario de RQS

2	Gestión de Reclamos y Quejas	• Se tipifica y registra
		• Se evalúa posible solución inmediata
		  ○ Se ofrecen alternativas
		  ○ Se realiza acción inmediata
		  ○ Se informa al Grupo de Análisis
		• Si quien reclama no acepta alternativas propuestas, o de no ser posible una solución inmediata, se deriva al área responsable. Se le informa al interesado que se da trámite al R o Q para su estudio,
		  ○ Seguimiento por cumplimiento de plazos y objetivos
		  ○ Se informa al Grupo de Análisis.
		• Se informa al interesado que el seguimiento lo puede realizar consultando por número de trámite en Teleservicios (1998), vía e-mail al correo ProcesoRQS@bse.com.uy o presencialmente en la oficina donde se presentó el reclamo (si fuera presencial).
		• Se le indica al interesado, por el medio elegido para la respuesta, ***que de no recibir respuesta, o quedar desconforme con la alternativa de solución que le pueda ofrecer el BSE, pude dirigirse a las oficinas de la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU trasladando su disconformidad***.-
			Receptor de RQS /Mesa de entrada/ Responsable de proceso	Formulario de Reclamos o Quejas

3	Tramitación de Sugerencia	**S-** se deriva a responsable del proceso correspondiente para su evaluación y al Grupo de Análisis para su conocimiento.	Responsable de Proceso Grupo de Análisis	Formulario de S