



Procedimiento de quejas externas

Nuestra misión

Mejorar la calidad de vida de la población Salvadoreña no bancarizada a través de un crédito para motocicletas que les permite emprender y mejorar su calidad de vida.



Nuestra visión

Desarrollar y expandir nuestro modelo de negocio a otras regiones desarrollando nuevas alianzas y mejores productos para atender nuevos segmentos de clientes.



Nuestros valores

Servicio al cliente

La atención al cliente es clave para poder crecer, conocer sus necesidades y poder solventarlas nos ayudará a conocer nuestro horizonte, estamos aquí por ellos.

Trabajo en equipo

Buscamos dar los mejores resultados y eso se logra en base a un trabajo unificado.

Pasión por el trabajo

Nuestro trabajo tiene un impacto positivo en la vida de los salvadoreños, mejorando su estilo de vida.

Respeto

El respeto hacia los demás nos hace merecedores del mismo e incrementa la confianza.

Responsabilidad

Superar nuestras metas nos hace mejorar cada versión de nosotros.

Inclusión

Tener puntos de vista diferentes nos hace estar siempre a la vanguardia y nos permite ser mas humanos.

1.Objetivo

Brindar a los clientes y usuarios de los servicios de Flexiplan los pasos a seguir para presentar quejas, reclamos, consultas, solicitud de información y sugerencias de mejora, en adelante se denominará “requerimiento del cliente”.

2.Responsabilidades

Atención al cliente o Recepción	Recibir y trasladar el requerimiento de cliente
Jefe de área operativa	Responsable de dar seguimiento y resolver la situación expresada por el cliente

3. Desarrollo

3.1. Medios para presentar una queja interna.

Las quejas, reclamos, consultas, solicitud de información y sugerencias de mejora las podrá presentar el cliente o usuario de las siguientes formas:

1-Mensaje dirigido a través de cualquiera de nuestros medios o redes sociales.

2-Carta física presentada en las instalaciones de FLEXIPLAN, S.A. DE C.V.

3-Cualquier otro medio que permita dejar constancia del requerimiento Deberá incorporarse números de teléfono o forma de contacto, copia del Documento Único de Identidad, realizar una descripción de los hechos, circunstancias en las que fundamenta su queja, las peticiones que realiza, y añadir cualquier documento que estime pertinente.

3.2. Manejo de quejas y sugerencias internas

3.2.1. El proceso da inicio con la recepción de las quejas, reclamos, consultas, solicitud de información y sugerencias de mejora que el área de mercadeo o recepción recibe por parte del cliente. Si fuera recibida por recepción, esta deberá trasladarla inmediatamente al área de mercadeo.

3.2.2. Mercadeo será el área responsable de clasificar los requerimientos del cliente un plazo máximo de 8 horas hábiles, período en el cual deberá trasladarla al jefe del área operativa involucrado.

3.2.3. Recibido el requerimiento del cliente la jefatura del área involucrada deberá analizar y resolver lo planteado por el cliente en un plazo de 48 horas hábiles como máximo, salvo circunstancias que requieran un plazo superior.

3.2.4. El jefe del área involucrada deberá notificar al área de mercadeo que el requerimiento ha sido resuelto, con expresión de la forma en que se ha cerrado el caso.

3.2.5. Todas las áreas tienen la obligación de colaborar con la resolución de los requerimientos realizados por los clientes cuando les sea solicitado.

3.3. Comunicación del procedimiento

3.3.1. La comunicación de este procedimiento se realizará:

3.3.1.1. En el proceso de inducción a la empresa.

3.3.1.2. Reuniones de área.

3.3.1.3. Cualquier otro mecanismo que Flexiplan considere oportuno

3.4. Registros y documentos relacionados

El área de mercadeo llevara un registro de todas los requerimientos recibidos de los clientes, con los siguientes datos con el fin de poder identificar tendencias, causas y tomar acciones correctivas.

3.4.1.1. Fecha de recepción.

3.4.1.2. Tipo de requerimiento

3.4.1.3. Situación por la que se genera


3.4.1.4. Departamento involucrado

3.4.1.5. Fecha de traslado

3.4.1.6. Fecha de resolución

3.4.1.7. Acciones tomadas

4. ANEXOS

 FLEXIPLAN	Formato de requerimiento de QUEJAS EXTERNAS
Fecha de recepción de queja	
Canal de recepción de queja	
Tipo de requerimiento	
Situación por la que se genera la queja	
Departamento involucrado	
Fecha de traslado	
Fecha de Resolución	
Acciones tomadas	

Recibió queja:

Jefe de área involucrada

Departamento de Mercadeo



Revisado por:
Lorena Rugamas
Jefe de RRHH

Stephannie Guzmán
Jefe de mercadeo

Fabiola Alonso
Jefe de Dpto. Legal

Aprobado por:
Tito Gutiérrez Ávila
Gerente General