

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEDEM/GG/N° 375/2023**

**ING. FÁTIMA LUZ PACHECO DOMÍNGUEZ**  
**GERENTE GENERAL**

**SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS**  
**SEDEM**

La Paz, 27 de octubre de 2023

**VISTOS:**

El Informe INF/GG/GSAP N° 0112/2023 de 13 de septiembre de 2023, el Informe INF/GG/GAF N° 0103/2023 de 25 de septiembre de 2023, todo lo demás que ver convino y se tuvo presente;

**CONSIDERANDO I:**

Que, el parágrafo III del Artículo 45 de la Constitución Política del Estado, establece: "*El régimen de seguridad social cubre atención por enfermedad, epidemias y enfermedades catastróficas, maternidad y paternidad, riesgos profesionales, laborales y riesgos por labores de campo, discapacidad y necesidades especiales, desempleo y pérdida de empleo, orfandad, invalidez, viudez, vejez y muerte, vivienda, asignaciones familiares y otras previsiones sociales; asimismo, las mujeres tienen derecho a la maternidad segura, con una visión y práctica intercultural, gozaran de especial asistencia y protección del Estado durante el embarazo, parto y en los periodos prenatal y postnatal, que el numeral 16 del parágrafo II del Artículo 298 del texto constitucional, señala como competencia exclusiva del nivel central del Estado, el régimen de seguridad social.*"

Que, el artículo 232 de la Constitución Política del Estado señala: "*La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.*"

Que, artículo 27 de la ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO), determina: "*Cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente Ley y los sistemas de Planificación e Inversión Pública y que corresponde a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de su implantación.*"

Que, el Decreto Supremo N° 21637 de fecha 25 de junio de 1987, modificado por el artículo 3 del Decreto Supremo N° 2892 de fecha 1 de septiembre de 2016 y el Decreto Supremo N° 3546 de fecha 1 de mayo de 2018, en el artículo 25, dispone: "*Se reconocen las siguientes prestaciones del Régimen de Asignaciones Familiares que serán pagadas, a su cargo y costo, directamente por los empleadores de los sectores públicos y privado y de las cooperativas mineras. Inciso a) Subsidio Prenatal, consistente en la entrega a la madre gestante asegurada o beneficiaria, de un pago mensual, en dinero o especie, equivalente a Bs 2.000.- (Dos Mil 00/100 bolivianos) durante los cinco (5) últimos meses de embarazo; independientemente del subsidio de incapacidad temporal por maternidad; inciso b) Subsidio de Natalidad, por nacimiento de cada hijo: un pago único a la madre,*"





equivalente a Bs 2.000.- (Dos Mil 00/100 bolivianos); inciso c) Subsidio de Lactancia, consistente en la entrega a la madre de productos lácteos u otros equivalentes a Bs 2.000.- (Dos Mil 00/100 bolivianos) por cada hijo, durante sus primeros doce meses de vida; d) Subsidio de Sepelio, por fallecimiento de cada hijo calificado como beneficiario menor de 19 años: un pago único a la madre, equivalente a Bs 2.000.- (Dos Mil 00/100 bolivianos)."

Que, el artículo 1 del Decreto Supremo N° 2480 de fecha 6 de agosto de 2015, indica: "El presente Decreto Supremo tiene por objeto instituir el "Subsidio Universal Prenatal por la Vida" para mujeres gestantes que no están registradas en ningún Ente Gestor del Seguro Social de Corto Plazo, con la finalidad de mejorar la salud materna y reducir la mortalidad neonatal".

Que, el párrafo I del artículo 8 del ordenamiento jurídico señalado anteriormente, establece: "La compra y distribución del "Subsidio Universal Prenatal por la vida" estará a cargo del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas - SEDEM"

### CONSIDERANDO II:

Que, el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 3319 de 6 de septiembre de 2017, determina: "Las entidades encargadas de determinar la lista de productos, selección de proveedores y la distribución de los subsidios prenatal, de lactancia y universal prenatal por la vida; así como la entidad encargada de su control y fiscalización."

Que, los párrafos I, II, III, IV y V del Artículo 4 del Decreto Supremo N° 3319 de 6 de septiembre de 2017 establecen que el SEDEM es la entidad encargada de la selección de proveedores de los subsidios prenatal, de lactancia y universal prenatal por la vida, teniendo en sus funciones la supervisión, control de calidad, verificación de documentos legales de funcionamiento, el cumplimiento de las normas de higiene, inocuidad alimentaria, salubridad, seguridad industrial y procesos de calidad, infraestructura adecuada, capacidad de producción y de almacenamiento, capacidad de logística, manipulación y transporte adecuado para los productos.

Que, a través del inciso j. del artículo 7 del citado Decreto Supremo N° 0590, entre las funciones del Gerente General se tiene el siguiente: "Emitir Resoluciones Administrativas en el marco de sus competencias."

Que, el Procedimiento de Aprobación de Instrumentos Normativos, aprobado mediante Resolución Administrativa 085/2023 de 30 de marzo de 2023, tiene como objeto establecer atribuciones, responsabilidades y secuencia de actividades concernientes al proceso de elaboración, revisión y aprobación de instrumentos normativos del SEDEM y sus Empresas Públicas Productivas dependientes; asimismo, faculta a la Máxima Autoridad Ejecutiva, poder aprobar mediante Resolución Administrativa los mencionados instrumentos normativos.

### CONSIDERANDO III:

Que, el Informe INF/GG/GSAP N° 0112/2023 de 13 de septiembre de 2023 emitido por la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva, el cual en el acápite de Conclusiones y Recomendaciones señala: "... consideramos la viabilidad técnica para la aprobación del PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS en su versión I; recomendando



remitir el informe a la Gerencia Administrativa Financiera para su revisión, análisis y proyección de la Resolución Administrativa de considerarse pertinente.”.

Que, a través del Informe INF/GG/GAF N° 0103/2023 – I/2023-19699 de 25 de septiembre de 2023 emitido por Roger Danilo Vargas Callejas, Profesional IV en Desarrollo Organizacional; VIA Jaime Iván Romero Cartagena, Responsable de Desarrollo Organizacional; Carlos Ramiro Delgado Galvez, Jefe de Unidad Administrativa, Desarrollo Organizacional y Talento Humano; y Katya Elena Maidana Escobar, Gerente Administrativo Financiero; dirigido a la Ing. Fátima Luz Pacheco Domínguez, Gerente General del SEDEM, en el acápite de Conclusiones se señaló lo siguiente: “En el marco de lo expuesto precedentemente, luego del análisis del documento propuesto, se concluye que la propuesta del **“PROCEDIMIENTO ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS”** en su versión 1, cumple con las disposiciones en el “Procedimiento de Aprobación de Instrumentos Normativos” en vigencia y se ajusta a la normativa vigente.”.

Que, por Informe INF/GG/GJ N° 0079/2023 - I/2023-19699 de 27 de octubre de 2023, la Unidad de Gestión Jurídica dependiente de la Gerencia Jurídica del SEDEM, en el acápite de Conclusiones y Recomendaciones señaló lo siguiente: “Habiéndose manifestado, a través del Informe INF/GG/GSAP N° 0112/2023 de 13 de septiembre de 2023, viabilidad técnica para la aprobación del “Procedimiento de Atención de Reclamos y Denuncias” Versión 1, además de señalarse a través del Informe INF/GG/GAF N° 0103/2023 de 25 de septiembre de 2023 la pertinencia de aprobación del procedimiento señalado, siendo que se habrían cumplido las disposiciones procedimentales y los requisitos técnicos establecidos para este tipo de documentos en el Procedimiento de Aprobación de Instrumentos Normativos en vigencia, ajustándose además a la normativa vigente; a cuyo efecto, considerando que de acuerdo al Manual de Organización y Funciones aprobado a través de Resolución Administrativa N° 063/2023 de 16 de marzo de 2023, el Área de Desarrollo Organizacional tiene por Objetivo: ‘Contribuir en la optimización de la gestión institucional a través del análisis organizacional, evaluación y seguimiento a la funcionalidad de la estructura orgánica del SEDEM y de las EPP, analizando los procesos y procedimientos internos, coadyuvando en la generación y actualización de documentos normativos que dinamicen sus procesos, según las peculiaridades y requerimientos de cada unidad organizacional.’; además de encontrarse entre sus Funciones: **“Revisar la pertinencia de toda la normativa elaborada y actualizada que rigen las actividades de las diferentes Gerencias y Unidades Funcionales del SEDEM y sus EPP dependientes”** al no concurrir observaciones por parte de la unidad solicitante, así como el Área de Desarrollo Organizacional, no existe óbice legal para la aprobación del “Procedimiento de Atención de Reclamos y Denuncias”, por lo que se recomienda a su Autoridad la suscripción de la Resolución Administrativa adjunta al presente Informe.”

## POR TANTO:

La Gerente General del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas - SEDEM, Fátima Luz Pacheco Domínguez, designada mediante Resolución Suprema N° 27308 de 4 de diciembre de 2020 por el Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, en uso de sus funciones y atribuciones legales vigentes.





**RESUELVE:**

**PRIMERO. - Aprobar,** el "Procedimiento Atención de Reclamos y Denuncias" con Código GSAP-PRO-012.Versión 1, compuesto por ocho (8) Puntos, mismo que forma parte indisoluble de la presente Resolución Administrativa.

**SEGUNDO. - Validar,** el Informe INF/GG/GSAP N° 0112/2023 - I/2023-19699 de 13 de septiembre de 2023, el Informe INF/GG/GAF N° 0103/2023 - I/2023-19699 de 25 de septiembre de 2023 y el Informe INF/GG/GJ/ N° 0079/2023 - I/2023-19699 de 27 de octubre de 2023, emitidos por la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva, Gerencia Administrativa Financiera y Gerencia Jurídica del SEDEM respectivamente, mismos que forman parte de la presente Resolución Administrativa.

**CUARTO. - Instruir,** al Área de Desarrollo Organizacional dependiente de la Gerencia Administrativa Financiera del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas - SEDEM la difusión de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese, debiendo archivar dos ejemplares originales en la Gerencia Jurídica del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas - SEDEM (una copia original para la Unidad de Gestión Jurídica).

Fátima Luz Pacheco Domínguez

**GERENTE GENERAL**

**SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
SEDEM**

Abg. Moisés Emilio Arévalo Cabrera  
PROFESIONAL II ABOGADO EN ANALISIS  
SEDEM

Eddy Burgos Zaballos  
GERENTE JURIDICO  
Servicio de Desarrollo de las  
Empresas Públicas Productivas  
SEDEM

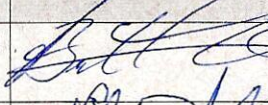

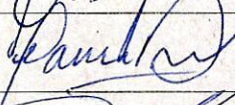

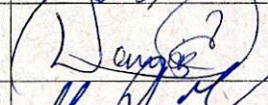
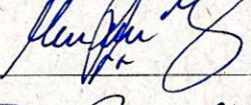
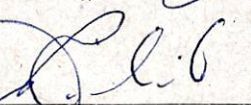


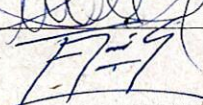
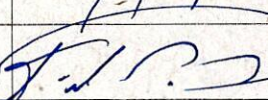
Abog. Miguelina Zárate Avila  
EFE DE LA UNIDAD DE GESTION JURIDICA  
SEDEM



<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	1 de 29

# PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

## GERENCIA DE SUBSIDIOS Y ARTICULACIÓN PRODUCTIVA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>ELABORADO:</b>	Favio Octavio Bautista Chambi	Profesional IV Sistemas de Control de Calidad	
<b>REVISADO:</b>	Roger Danilo Vargas Callejas	Profesional IV en Desarrollo Organizacional	
<b>REVISADO:</b>	Jaime Iván Romero Cartagena	Responsable Desarrollo Organizacional	
<b>REVISADO:</b>	Jhonny José Ovando Sotar	Responsable I Evaluación de la Calidad	
<b>REVISADO:</b>	Damariz Priscila Reyes Carrasco	Responsable I de Atención al Cliente	
<b>REVISADO:</b>	Joel David Mamani Puita	Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios	
<b>REVISADO:</b>	Ramiro Delgado Gálvez	Jefe de Unidad I Administrativa, Desarrollo Organizacional y Talento Humano	
<b>REVISADO:</b>	Melisa Abalos Choque	Gerente de Subsidios y Articulación Productiva	
<b>REVISADO:</b>	Katya Elena Maidana Escobar	Gerente Administrativo Financiero	
<b>REVISADO:</b>	Fohad Jorge Amas Galindo	Coordinador General	
<b>APROBADO:</b>	Fátima Luz Pacheco Domínguez	Gerente General	

R.A.Nº: 375/2023  
27-10-2023



<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	2 de 29

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	3
4. RESPONSABILIDADES .....	7
5. MARCO LEGAL .....	9
6. CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS/QUEJAS Y DENUNCIAS .....	10
7. PROCEDIMIENTO .....	11
7.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - ATENCIÓN A RECLAMOS .....	11
7.2 DIAGRAMA DE FLUJO - ATENCIÓN A RECLAMOS .....	17
7.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - ATENCIÓN A DENUNCIAS RELACIONADAS A PRECIOS DE PRODUCTOS .....	18
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO - ATENCIÓN A DENUNCIAS RELACIONADAS A PRECIOS DE PRODUCTOS .....	23
7.5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - ATENCIÓN OTRAS DENUNCIAS .....	24
7.6 DIAGRAMA DE FLUJO - ATENCIÓN OTRAS DENUNCIAS .....	27
8. USO Y DIFUSIÓN .....	28
9. ANEXOS .....	29

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
 SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
 RA 375-27-10-23





**1. OBJETIVO**

Establecer las actividades a seguir para la atención oportuna de reclamos o denuncias presentadas por las(os) beneficiarias(os) de los Subsidios Prenatal, de Lactancia y Universal Prenatal por la Vida, con la finalidad de satisfacer a las(os) beneficiarias(os) de los subsidios distribuidos mediante las Distribuidoras de Subsidios y Agencias de distribución del SEDEM y proveedores del canal Horizontal/Vertical.

**2. ALCANCE**

Aplica a todas las actividades desde la recepción de reclamos o denuncias, su tratamiento o gestión, hasta la comunicación de las acciones asumidas por la Distribuidora de Subsidios y/o las disposiciones tomadas por la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva, respecto al reclamo o denuncia realizado por la(el) beneficiaria(o) del Subsidio.

**3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa raíz de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.

**Atención de reclamos o denuncias:** Acción desarrollada por los funcionarios públicos del SEDEM, o a través de los proveedores de los subsidios, destinada a responder reclamos o denuncias presentadas por las(os) beneficiarias(os) de los subsidios.

**Beneficiaria del Régimen de Asignaciones Familiares:** La titular, esposa conyugue o pareja en unión libre del trabajador, en etapa de gestación a partir del quinto mes o lactancia desde el primer día de nacimiento hasta el cumplimiento del primer año de edad del niño(a), con afiliación en un Ente Gestor.

**Beneficiaria del Subsidio Universal Prenatal por la Vida:** Todas las mujeres gestantes a partir del 5to mes de gestación, que hayan cumplido con el control prenatal, además que se encuentran inscritas en el bono Madre niño-niña "Juana Azurduy" como beneficiarias o titular de pago y que no están registradas en ningún Ente Gestor de Seguro Social de Corto Plazo.

**Call Center:** Centro de llamadas o de atención al cliente, mediante el que se brinda información y se reciben los reclamos, denuncias y sugerencias de las(os) beneficiarias(os).

**Canal Directo:** Distribución de productos nutritivos nacionales realizada de forma directa por las Distribuidoras y/o agencias dependientes del SEDEM.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS

RA 375-27-10-23





# SEDEM

Servicio de Desarrollo  
de las Empresas Públicas  
Productivas

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

CÓDIGO  
GSAP-PRO-012

Ver:

01

Pág. .

4 de 29

**Canal Horizontal:** Distribución de productos nutritivos nacionales, que en razón de su composición físico-química y biológica, puedan experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y/o que requiera condiciones especiales de transporte, almacenamiento, manipulación, conservación, realizada a través de proveedores, asociaciones, establecimientos comerciales, entre otros, en sus sucursales o agencias establecidas a nivel nacional.

**Canal Vertical:** Distribución de productos nutritivos nacionales, que en razón de su composición físico-química y biológica, puedan experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y/o que requiera condiciones especiales de transporte, almacenamiento, manipulación, conservación, realizada por el mismo proveedor como sistema unificado del Subsidio a través de sus sucursales o agencias establecidas a nivel nacional.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción para subsanar una no conformidad detectada.

**Distribuidora de Subsidios:** Espacio físico donde se recepciona los productos nutricionales y otros, provenientes de los proveedores de los Subsidios para garantizar la entrega de paquetes a las(os) beneficiarias(os) de los Subsidios de manera directa a través de Agencias distribuidoras dependientes del SEDEM, de Brigadas móviles y delivery.

**Denuncias:** Declaración formal acerca de la inconformidad referida a la distribución o entrega de los productos de los subsidios; la misma puede estar relacionada con: i) la atención en Distribuidoras del subsidio, atención en puntos de distribución (distribuidoras, agencias y supermercados); ii) condiciones para las(os) beneficiarias(os); iii) la disponibilidad de productos, iv) no atención a las(os) beneficiarias(os); v) precio de los productos; vi) mala atención, entre otros.

**Información documentada:** Información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el cual está contenida, debe ser con respaldo de documentación pertinente, físico o digital.

**Informe Técnico Legal emitido por la ASUSS:** La ASUSS como ente de control y fiscalización de los Subsidios Prenatal, de Lactancia y Universal Prenatal por la Vida, realiza la fiscalización de la conformación de paquetes, al proceso de distribución y a los proveedores, ante incumplimiento de los requisitos por parte del SEDEM o por parte de los proveedores emite Informe Técnico Legal a la Máxima Autoridad Ejecutiva del SEDEM.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS

RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	5 de 29

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Precio justo:** Es una estimación de la predicción racional e imparcial del potencial precio de mercado de un bien, servicio o activo que permite al productor o comerciante vivir dignamente con su actividad y a la vez permite que dicho bien o servicio pueda estar al alcance del consumidor o ciudadano que lo necesite o requiera, tiene en cuenta factores objetivos como los costos asociados a la producción o la sustitución, las condiciones del mercado y cuestiones de oferta y demanda.

**Producto:** Se refiere a un bien de consumo o los artículos que forman parte de los paquetes de los Subsidios Prenatal, de Lactancia y Universal prenatal por la vida.

**Proveedores:** Empresas y/o Entidades Públicas, Empresas Privadas, Asociaciones de Productores, Organizaciones Económicas Campesinas, Indígena Originarias - OECAS, Organizaciones Económicas Comunitarias - OECOM, Comunidades Indígenas Originario Campesinas, Comunidades Interculturales y Afro bolivianas, personas naturales y personas jurídicas, legalmente constituidas, que suministran productos nacionales; con quien se suscribe contrato administrativo o a través de Resolución Administrativa expresa.

**Reclamo/queja:** Expresión de insatisfacción con respecto a problemas con los Productos envasados/frescos (que estén vencidos, en mal estado, presenten adulteraciones en el producto o envase, envases hinchados, presencia de cuerpos extraños ajenos al producto, producto con olor o sabor no característicos al producto) entregados en las Distribuidoras o Agencias de Subsidio/distribuidoras de productos frescos proveedores del canal horizontal/vertical.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Respuesta a reclamo o denuncia:** El objetivo de una respuesta es la solución a su problema, y que la Institución está dispuesta a hacer lo necesario para satisfacer al cliente.

**Satisfacción de la beneficiaria:** Percepción de la beneficiaria de subsidio sobre el grado en que se cumplen sus requerimientos en cuanto a la atención y los productos recibidos.

**Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el logro de los objetivos planteados.

**Subsidio Prenatal:** Prestación que consiste en la entrega a la madre gestante que cuenta con seguro de salud, de una asignación mensual de productos alimenticios inocuos, no

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS

RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	6 de 29

transgénicos, con alto valor nutritivo de origen nacional acorde a las necesidades de la gestante, equivalente al pago de Bs. 2.000.- (Dos Mil 00/100 Bolivianos) acorde a normativa vigente, a partir del primer día del quinto mes de gestación, feneciendo al momento del nacimiento de la niña(o).

**Subsidio de Lactancia:** Prestación en especie que consiste en la entrega a la madre que cuenta con seguro de salud, de productos alimenticios inocuos, no transgénicos, con alto valor nutritivo de origen nacional, equivalente al monto de Bs. 2.000.- (Dos Mil 00/100 Bolivianos) acorde a normativa vigente, por cada hijo(a) vivo, desde la afiliación del menor al Ente Gestor y durante sus primeros doce (12) meses de vida.

**Subsidio Universal Prenatal por la Vida:** Es un beneficio para las mujeres gestantes que no cuenten con un seguro de salud, con la finalidad de mejorar la salud de la madre y reducir la mortalidad neonatal. Consiste en la entrega a la beneficiaria de cuatro paquetes (a partir del 5to. al 8vo. mes de embarazo) de productos alimenticios, cada uno equivalente al monto de Bs. 300.- (Trescientos 00/100 Bolivianos), priorizando alimentos de alto valor nutritivo, que contribuyen a mejorar el estado nutricional de la madre gestante.

**Tiempo total de atención del reclamo o denuncia:** Es el tiempo de atención del reclamo o denuncia. Desde el momento de la recepción, hasta la respuesta del mismo.

**ASECA:** Área de Evaluación, Aseguramiento y Control de Calidad.

**ASUSS:** Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo.

**BPM:** Buenas Prácticas de Manufactura.

**EPP:** Empresas Públicas Productivas.

**GSAP.** Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva.

**GSAP-PRO-010-ACT-001:** Acta de Inspección y Verificación Técnica, canal directo.

**GSAP-PRO-010-ACT-002:** Acta de Inspección y Verificación Técnica, canal horizontal/vertical.

**GSAP-PRO-010-ACT-004:** Acta de Toma de Muestras.

**RELOAA:** Red de Laboratorios Oficiales de Análisis de Alimentos.

**GSAP-PRO-012-RE-001:** Recepción de Reclamos o Denuncias.

**SEDEM:** Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**VDDUC:** Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	7 de 29

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva

- Monitorear la red de distribución de los productos de los subsidios a nivel nacional, en áreas urbanas y rurales.
- Establecer políticas para que las Distribuidoras y Agencias de Distribución de los Subsidios cumplan con la normativa vigente de almacenamiento, higiene y calidad de los productos; así como en la atención al cliente con calidad y empatía.

##### Responsable I de Evaluación de la Calidad

- Apoyar en la investigación de denuncias y problemas referidos a la producción, entrega y distribución de alimentos de los subsidios, coadyuvando en su solución.

##### Profesional II en Supervisión y Control de Calidad / Profesional III en Supervisión y Control de Calidad Santa Cruz

- Apoyar en la investigación de denuncias y problemas referidos a la producción, entrega y distribución de alimentos de los subsidios.
- Atender las quejas, reclamos y/o denuncias recibidas por conducto regular de un producto no conforme de las/los beneficiarias(os) y/o la solicitud del Ministerio de Salud y Deportes, ASUSS, VDDUC; o cuando la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva lo considere conveniente.

##### Profesional IV en Sistemas de Control de Calidad

- Atender las quejas, reclamos y/o denuncias recibidas por conducto regular de un producto no conforme de las/los beneficiarias(os) y/o la solicitud del Ministerio de Salud y Deportes, ASUSS, VDDUC; o cuando la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva lo considere conveniente.

##### Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios

- Supervisar y controlar el cumplimiento de la normativa, reglamentos y procedimientos de los Subsidios Prenatal, de Lactancia y Universal Prenatal por la Vida y la aplicación de los procedimientos de atención al cliente.

##### Responsable I de Atención al Cliente

- Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de atención al cliente por parte del personal de las Distribuidoras y Agencias de Subsidios a nivel nacional.
- Hacer seguimiento a las consultas, reclamos, quejas y opiniones de las(os) beneficiarias(os) de los subsidios; y de las respuestas emitidas o soluciones implementadas en las Distribuidoras y Agencias de Subsidios.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	8 de 29

- Monitorear a las distribuidoras y las agencias de distribución de los subsidios para garantizar una atención con calidad y calidez.
- Capacitar al personal de las Distribuidoras para brindar una atención con calidad y calidez a las(los) beneficiarias(os) de los subsidios.
- Elevar informes mensuales a la Gerente de Subsidios y Articulación Productiva sobre actividades e incidentes acontecidos en las Distribuidoras y Agencias de Subsidio a nivel nacional durante el periodo.

### Técnico I Atención de Reclamos y Consultas

- Recopilar, analizar y sistematizar las consultas, comentarios, quejas y reclamos recabados en las Distribuidoras por los diferentes medios y canales dispuestos por el área de atención al cliente y la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva.
- Responder las inquietudes de las(los) beneficiarias(os) sobre productos o servicios, en coordinación con la nutricionista y otras instancias pertinentes de la Distribuidora, la Unidad y la Gerencia.
- Generar y mantener una base de datos actualizada de las consultas y reclamos recibidos de las(los) beneficiarias(os) y la atención que se realizó de la misma.
- Generar reportes periódicos y a solicitud de las instancias superiores sobre la cantidad y tipos de reclamos con el fin de instrumentar medidas correctivas si correspondiese.

### Auxiliar II Call Center

- Atención de reclamos, quejas, sugerencias y opiniones de las(los) beneficiarias(os) de los subsidios ingresada a la línea gratuita.
- Responder las inquietudes de las(los) beneficiarias(os) sobre productos o servicios en el ámbito de su competencia.
- Registrar la consulta o reclamo en la modalidad o sistema dispuesto por el área de atención al cliente y la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva.
- Derivar la consulta o reclamo al área correspondiente para su oportuna atención
- Elevar reportes semanales de las consultas y reclamos recibidos y acciones realizadas al respecto.

### Responsable de Distribuidora o Responsable de Agencia de Distribución

- Coordinar las actividades de información nutricional a las(los) beneficiarias(os) de los subsidios y los procesos de atención al cliente y la retroalimentación oportuna y eficiente a sus reclamos y consultas.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	9 de 29

- Supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas de distribución de los paquetes de subsidios, en cuanto almacenamiento, higiene, calidad y de atención a las beneficiarias en términos de calidad y calidez.

#### Jefe de Unidad I de Articulación Productiva

- Apoyar en la investigación de denuncias y problemas referidos al precio de distribución de los productos del canal horizontal/vertical por parte de los proveedores de los subsidios, coadyuvando en su solución.

#### Técnico I en Verificación de Precios y Conexión de Proveedores

- Verificar las quejas, reclamos y/o denuncias recibidas por parte de las/los beneficiarias(os) y/o la solicitud del Ministerio de Salud y Deportes, ASUSS o el VDDUC relacionadas a los precios de los productos del canal horizontal/vertical; o cuando la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva lo considere conveniente.
- Emitir nota interna de análisis de las quejas, reclamos y/o denuncias recibidas de la Unidad de Distribución de Subsidios.

#### 5. MARCO LEGAL

- Constitución Política del Estado Plurinacional de 7 de febrero de 2009.
- Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 2027 de 27 de octubre de 1999, del Estatuto del Funcionario Público; y sus decretos reglamentarios.
- Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, Procedimiento Administrativo.
- Decreto Supremo N° 27113 de 23 de julio de 2003, Reglamento de la Ley N° 2341.
- Decreto Supremo N° 23318-A de 3 de noviembre de 1992, aprueba el Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública y el Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001, lo modifica.
- El Decreto Supremo N° 0181 de 28 de junio de 2009, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS.
- Decreto Supremo N° 0590 de 4 de agosto de 2010, vigente a partir del 6 de septiembre de 2010, de creación del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas – SEDEM, modificado por Decreto Supremo N° 2946 de 12 de octubre de 2016.
- Decreto Supremo N° 2480 de 6 de agosto de 2015, de creación del Subsidio Universal Prenatal por la Vida.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	10 de 29

- Resolución Administrativa N° 063/2023 de 16 de marzo de 2023, que aprueba la Estructura Organizacional, el Manual de Organización y Funciones vigente en el SEDEM.
- Resolución Administrativa N° 086/2023 de 30 de marzo de 2023, que aprueba el Procedimiento de Aprobación de Instrumentos Normativos del SEDEM y las EPP, que incluye la Guía de Elaboración y Control de Instrumentos Normativos.
- Resolución Administrativa ASUSS N° 0101/2021 de 31 de diciembre de 2021, que aprueba el "Reglamento de Fiscalización y Control de Régimen de Asignaciones Familiares".
- Resolución Administrativa SEDEM/GG/N° 093/2023 de 06 de abril de 2023, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Proveedores de los Subsidios (Versión 6).
- Resolución Administrativa SEDEM/GG/N° 113/2023 de 24 de abril de 2023, que aprueba el Procedimiento Técnico de Verificación e Inspección de Empresas Proveedoras de Subsidio (Versión 4)
- Resolución Administrativa SEDEM/GG/N° 151/2023 de 29 de mayo de 2023, que aprueba el Reglamento para la Distribución de Subsidios (Versión 4).

## 6. CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS/QUEJAS Y DENUNCIAS

Los reclamos/quejas y denuncias se clasifican según lo siguiente:

RECLAMOS/QUEJAS	DENUNCIAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto vencido.</li> <li>• Producto sin N° de lote o fecha de vencimiento.</li> <li>• Producto en mal estado (dañados, descomposición, bolsas rotas, envases abiertos).</li> <li>• Productos con envases hinchados.</li> <li>• Producto con olor o sabor rancio, mohoso, putrefacto.</li> <li>• Productos con cuerpos extraños al interior (insectos, plástico y otros que no correspondan al producto).</li> <li>• Producto adulterado (que no lleve los ingredientes mencionados en la etiqueta, envase con correcciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de productos en los puntos de distribución de productos frescos.</li> <li>• Mala atención por parte del personal de las distribuidoras de productos frescos proveedores canal horizontal/vertical.</li> <li>• Incumplimiento de horarios en las distribuidoras de productos frescos proveedores canal horizontal/vertical.</li> <li>• Entrega de productos ajenos a la lista oficial de productos del subsidio.</li> <li>• Productos sin identificación de precios en los productos frescos.</li> </ul>



# SEDEM

Servicio de Desarrollo  
de las Empresas Públicas  
Productivas

## PROCEDIMIENTO

CÓDIGO  
GSAP-PRO-012

### ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ver.

01

Pág.

11 de 29

sobre la etiqueta con adhesivo o  
marcador).

- Otros relacionados.

- Productos frescos con precios inflados respecto al precio justo del producto.
- Peso irregular de productos frescos.
- Excesivo tiempo de espera en cajas en las distribuidoras de productos frescos proveedores canal horizontal/vertical.
- Reducido número de cajas para atención de las(os) Beneficiarias(os) del Subsidio en las distribuidoras de productos frescos proveedores canal horizontal/vertical.
- Falta de condiciones en el espacio y comodidad para las Beneficiarias del Subsidio.
- Largas filas por lentitud en el sistema en la Distribución del Subsidio.
- Otros relacionados.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - ATENCIÓN A RECLAMOS SOBRE LOS PRODUCTOS

INSUMOS/ENTRADAS	NECESIDAD DE ATENDER LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LAS(OS) BENEFICIARIAS(OS)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	REGISTRO
Beneficiaria(o) comunica su reclamo, mediante llamada telefónica a la línea de Atención gratuita (Call Center) 800-103424 o número de WhatsApp 68213959 o presentándose en la Distribuidora de Subsidios o Agencia de Distribución de Subsidios	Beneficiaria(o)	Dentro de las 48 horas después de recogidos los productos refrigerados, congelados o frescos.  Dentro de los 30 días calendario de recogidos los	



del municipio donde recogió los productos.		productos envasados.	
<p>1. Recepción del reclamo o la denuncia por parte de Auxiliar II Call Center o Personal de Atención al Cliente de cada distribuidora.</p> <p>2. Se remite el reclamo o denuncia con una nota interna al Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios.</p>	<p>Auxiliar II Call Center o Personal de Atención al Cliente en cada Distribuidora según corresponda.</p>	<p>1. (5 minutos), cuando se presente o llame la beneficiaria(o).</p> <p>2. Durante el día</p>	<p>1. Formulario RE-001 HOJA DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS O DENUNCIAS 2. Nota Interna -Hoja de ruta.</p>
<p>Recepciona el reclamo, remite al Responsable I Evaluación de la Calidad, para el análisis correspondiente.</p>	<p>Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios.</p>	<p>10 minutos, en cuanto reciba la nota interna, hoja de ruta y Formulario RE-001</p>	<p>Proveído</p>
<p>Recepciona el reclamo y remite al Profesional en Supervisión y Control de Calidad o al Profesional en Sistemas de Control de Calidad para su análisis.</p>	<p>Responsable I Evaluación de la Calidad.</p>	<p>10 minutos, en cuanto reciba la nota interna, hoja de ruta y Formulario RE-001</p>	<p>Proveído</p>
<p>Analiza el caso: Si se requiere solicitara toma de muestras, se contacta con la empresa proveedora y la distribuidora de origen del reclamo para solicitar mediante nota interna la documentación que requiera. Si no se requiere toma de muestra, se programa inspección in situ a la</p>	<p>Profesional en Supervisión y Control de Calidad o al Profesional en Sistemas de Control de Calidad.</p>	<p>2 días hábiles.</p>	<p>Inspección in situ programada o muestra tomada.</p>

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO

RA 375-27-10-23





# SEDEM

Servicio de Desarrollo  
de las Empresas Públicas  
Productivas

## PROCEDIMIENTO

CÓDIGO  
GSAP-PRO-012

### ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ver.

Pág.

01

13 de 29

unidad productiva del proveedor o distribuidora de productos frescos canal horizontal/vertical.

Se realiza la toma de muestra del producto en reclamo mediante Acta de toma de muestra, se podrá remitir hasta 5 muestras del producto del mismo lote para el análisis completo o parcial según defina el profesional designado, se envía el producto a un laboratorio autorizado por la RELOAA.

En caso de que no se cuente con producto del mismo lote, se podrá realizar la toma de muestra de otro lote del mismo producto.

El proveedor podrá solicitar una contramuestra del mismo producto y lote para su envío a un laboratorio autorizado por la RELOAA o cuando corresponda a un laboratorio autorizado por las entidades competentes.

Recepción y revisión de los resultados de laboratorio del producto en reclamo.

Se deberá revisar que los resultados presentados correspondan al producto que se tomó

Profesional en Supervisión y Control de Calidad o Profesional en Sistemas de Control de Calidad.

1 día hábil.

GSAP-PRO-010  
ACT-004 Acta de toma de muestra.

Profesional en Supervisión y Control de Calidad o Profesional en Sistemas de Control de Calidad.

10 días hábiles

Informe de resultados emitido por el laboratorio y remitido por el proveedor.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





muestra y que presenta los análisis solicitados.			
Se realiza inspección in situ a la unidad productiva del proveedor o distribuidora de productos frescos canal horizontal/vertical, según lo definido en el PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE EMPRESAS PROVEEDORAS DEL SUBSIDIO. En la inspección de acuerdo al análisis del profesional designado, se podrá realizar una toma de muestra del producto en cuestión hasta un máximo de 5 muestras, el proveedor podrá solicitar las contra muestras del producto.	Profesional en Supervisión y Control de Calidad o Profesional en Sistemas de Control de Calidad.	1 día hábil	GSAP-PRO-010 ACT-001 Acta de inspección y verificación técnica canal directo  GSAP-PRO-010 ACT-002 Acta de inspección y verificación técnica canal horizontal/vertical,  Cuando se requiera GSAP-PRO-010 ACT-004 Acta de toma de muestras.
Elabora informe Técnico de la inspección in situ a la unidad productiva del proveedor o distribuidora de productos frescos canal horizontal/vertical, dirigido a la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva.	Profesional en Supervisión y Control de Calidad o Profesional en Sistemas de Control de Calidad.	1 día hábil	Informe Técnico de Inspección
1. Si se verifica el reclamo mediante los resultados de laboratorio o durante la inspección técnica se elabora Informe de Infracción, dirigido a la	Profesional en Supervisión y Control de Calidad o Profesional en Sistemas de Control de Calidad.	1 día hábil	1. Informe Técnico de Infracción  2. Nota Interna

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23



# SEDEM

Servicio de Desarrollo  
de las Empresas Públicas  
Productivas

## PROCEDIMIENTO

CÓDIGO  
GSAP-PRO-012

### ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ver.

Pág.

01

15 de 29

Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva. 2. Si no se verifica el reclamo se remite el mismo con nota interna al Responsable I en Evaluación de la Calidad para su archivo.			
Recibe el Informe Técnico de Infracción y remite a la Gerencia Jurídica para valoración legal según REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES PARA PROVEEDORES DE LOS SUBSIDIOS.	Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva.	1 día hábil	Proveído
Elabora nota interna de respuesta al reclamo con las acciones y resultados de la atención al reclamo por parte del ASECA dirigido a Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios.	Responsable I Evaluación de la Calidad.	1 día hábil	Nota interna
Revisa la nota interna, emite y firma la Carta externa de respuesta a la(el) beneficiaria(o).	Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios	1 día hábil	Carta externa
Recibe Carta externa y se comunica con la(el) beneficiaria(o) para su notificación. Entrega la Carta de respuesta y hace firmar por la(el) beneficiaria(o) como constancia de su entrega, remite las	Responsable I en Atención al Cliente.	2 días hábiles	Carta externa remitida

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SEDEMA  
375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	16 de 29

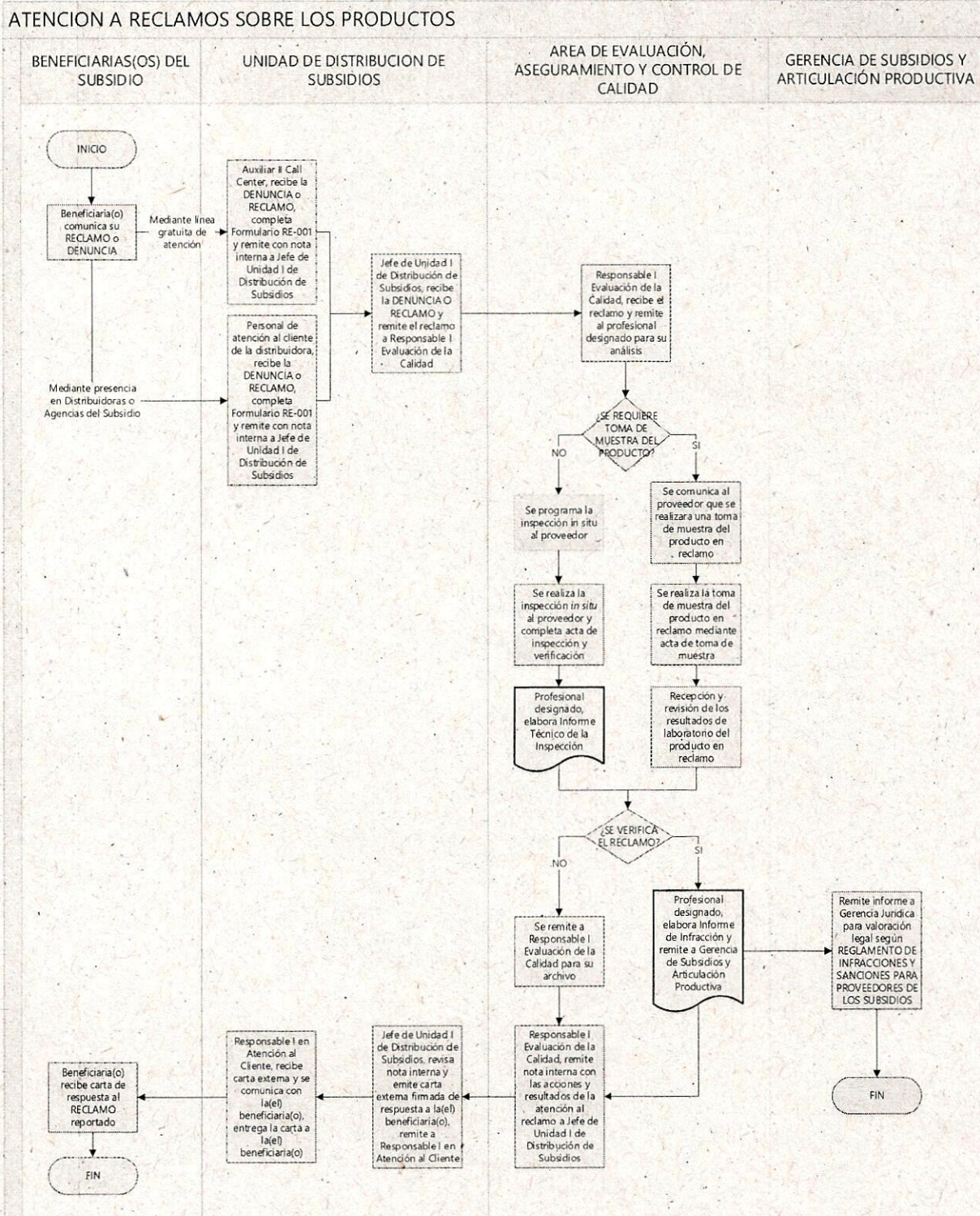
copias firmadas a la Unidad de Distribución de Subsidios para su archivo.			
<b>PRODUCTOS/SALIDAS</b>	RESPUESTA DE LAS ACCIONES TOMADAS RESPECTO AL RECLAMO DE LA(EL) BENEFICIARIA(O)		

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





## 7.2 DIAGRAMA DE FLUJO – ATENCIÓN A RECLAMOS SOBRE LOS PRODUCTOS





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	18 de 29

### 7.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - ATENCIÓN A DENUNCIAS RELACIONADAS A PRECIOS DE PRODUCTOS

INSUMOS/ENTRADAS		NECESIDAD DE ATENDER LAS DENUNCIAS RELACIONADAS A PRECIOS DE PRODUCTOS PRESENTADAS POR LAS(OS) BENEFICIARIAS(OS), VOUCHER (Recibo) ENTREGADO POR EL PROVEEDOR A LA(EL) BENEFICIARIA(O)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	REGISTRO	
Beneficiaria(o) comunica su denuncia, mediante llamada telefónica a la línea de Atención gratuita (Call Center) 800 103424 o número de WhatsApp 68213959 o presentándose en la Distribuidora de Subsidios o Agencia de Subsidios más cercana.	Beneficiaria(o)	Dentro de las 48 horas después de recogidos los productos frescos.		
1. Recepción del reclamo o la denuncia por parte de Auxiliar II Call Center o Personal de Atención al Cliente de cada distribuidora. 2. Se remite el reclamo o denuncia con una nota interna a Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios.	Auxiliar II Call Center o Personal de Atención al Cliente en cada distribuidora según corresponda.	1. (10 minutos), cuando se presente o llame la beneficiaria(o). 2. Durante el día.	1. Formulario RE-001 HOJA DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS O DENUNCIAS 2. Nota interna -Hoja de ruta.	
Recepciona la denuncia, remite a Jefe de Unidad I de Articulación Productiva, para su análisis.	Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios	10 minutos, en cuanto reciba la nota interna, hoja de ruta y Formulario RE-001	Proveído	
Recepciona la denuncia y remite a Técnico I en Verificación de Precios y	Jefe de Unidad I de Articulación Productiva	10 minutos, en cuanto reciba la nota interna, hoja	Proveído	

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SE-PRO-012-2019  
RA 375-27-10-23





# SEDEM

Servicio de Desarrollo  
de las Empresas Públicas  
Productivas

## PROCEDIMIENTO

CÓDIGO  
GSAP-PRO-012

### ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ver.

01

Pág.

19 de 29

conexión con proveedores.		de ruta y Formulario RE-001	
Realiza el análisis con la base de datos de precios. Elabora nota interna de análisis a la denuncia, dirigido a la Unidad de Distribución de Subsidios.	Técnico I en Verificación de Precios y Conexión con Proveedores	1 día hábil	Nota interna
Si el precio del producto está fuera del rango establecido en la base de datos, emite carta externa de solicitud sobre la corrección del precio del producto, al proveedor. Si el precio del producto está dentro del rango establecido en la base de datos, emite y firma la carta externa de respuesta a la(el) beneficiaria(o).	Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios	1 día hábil	Carta externa
Recibe Carta externa y se comunica con el proveedor o la(el) beneficiaria(o) para su notificación. Entrega la Carta externa y hace firmar por el proveedor o la(el) beneficiaria(o) como constancia de su entrega, remite las copias firmadas a la Unidad de Distribución de Subsidios para su archivo.	Responsable I de Atención al Cliente	1 día hábil	Carta externa remitida
Realiza el seguimiento de respuesta a la notificación hecha al	Responsable I de Atención al Cliente	1 día hábil	Nota interna

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





# SEDEM

Servicio de Desarrollo  
de las Empresas Públicas  
Productivas

## PROCEDIMIENTO

CÓDIGO  
GSAP-PRO-012

### ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ver.

Pág.

01

20 de 29

proveedor. Si no se realizó la corrección del precio emite Nota Interna de incumplimiento del proveedor, dirigido a la Unidad de Articulación Productiva.			
Emite la Carta externa dirigida a la empresa proveedora por incumplimiento a las obligaciones del contrato suscrito sobre el precio del producto analizado. Se remite a Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva para su firma.	Jefe de Unidad I de Articulación Productiva	1 día hábil	Carta externa de incumplimiento a obligaciones del contrato
Firma Carta externa y remite para notificación al proveedor.	Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva	2 días hábiles	
Recibe notificación y presenta descargos de las acciones tomadas para subsanar la denuncia de la(el) Beneficiaria(o) a la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva.	Proveedor de Subsidios	5 días hábiles	Hoja de ruta Carta y descargos presentados por la empresa
Recibe Carta y descargos y remite a la Unidad de Articulación Productiva para su verificación.	Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva	1 día hábil	Proveído
Recibe documentación del proveedor y remite para su verificación a Técnico I en Verificación de Precios y Conexión de Proveedores.	Jefe de Unidad I de Articulación Productiva	10 minutos, en cuanto reciba la documentación.	Proveído
Verifica la documentación	Técnico I en Verificación de	1 día hábil	Nota interna

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
RA 375-27-10-23





**SEDEM**Servicio de Desarrollo  
de las Empresas Públicas  
Productivas

## PROCEDIMIENTO

CÓDIGO  
GSAP-PRO-012

## ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ver.

Pág.

01

21 de 29

presentada por el proveedor. Si se subsanó la denuncia presentada por la(el) Beneficiaria(o) elabora Nota Interna de respuesta a la denuncia con las acciones y resultados de la atención, dirigido al Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios. Si no se subsana la denuncia o no presenta respuesta a notificación de incumplimiento de obligaciones del Contrato suscrito, remite al Responsable I de Gestión de Proveedores.	precios y conexión de proveedores		
Elabora Informe técnico de Resolución de Contrato, dirigido a la Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva.	Responsable I de Gestión de Proveedores	2 días hábiles	Informe Técnico de resolución de contrato
Recibe Informe Técnico y remite a la Gerencia Administrativa Financiera Área de Soporte Jurídico para su tratamiento según contrato firmado con el proveedor de subsidio.	Gerencia de Subsidios y Articulación Productiva	1 día hábil	Proveído
Revisa la Nota Interna, emite y firma la Carta externa de respuesta a la(el) beneficiaria(o).	Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios	1 día hábil	Carta externa
Recibe Carta externa y se comunica con la(el) beneficiaria(o) para su notificación.	Responsable I en Atención al Cliente	2 días hábiles	Carta externa remitida

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS

RA 375-27-10-23





# SEDEM

Servicio de Desarrollo  
de las Empresas Públicas  
Productivas

## PROCEDIMIENTO

CÓDIGO  
GSAP-PRO-012

### ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ver.

Pág.

01

22 de 29

Entrega la carta de respuesta y hace firmar por la(el) beneficiaria(o) como constancia de su entrega, remite las copias firmadas a la Unidad de Distribución de Subsidios para su archivo.

#### PRODUCTOS/SALIDAS

RESPUESTA DE LAS ACCIONES TOMADAS RESPECTO A LA DENUNCIA DE LA(EL) BENEFICIARIA(O)

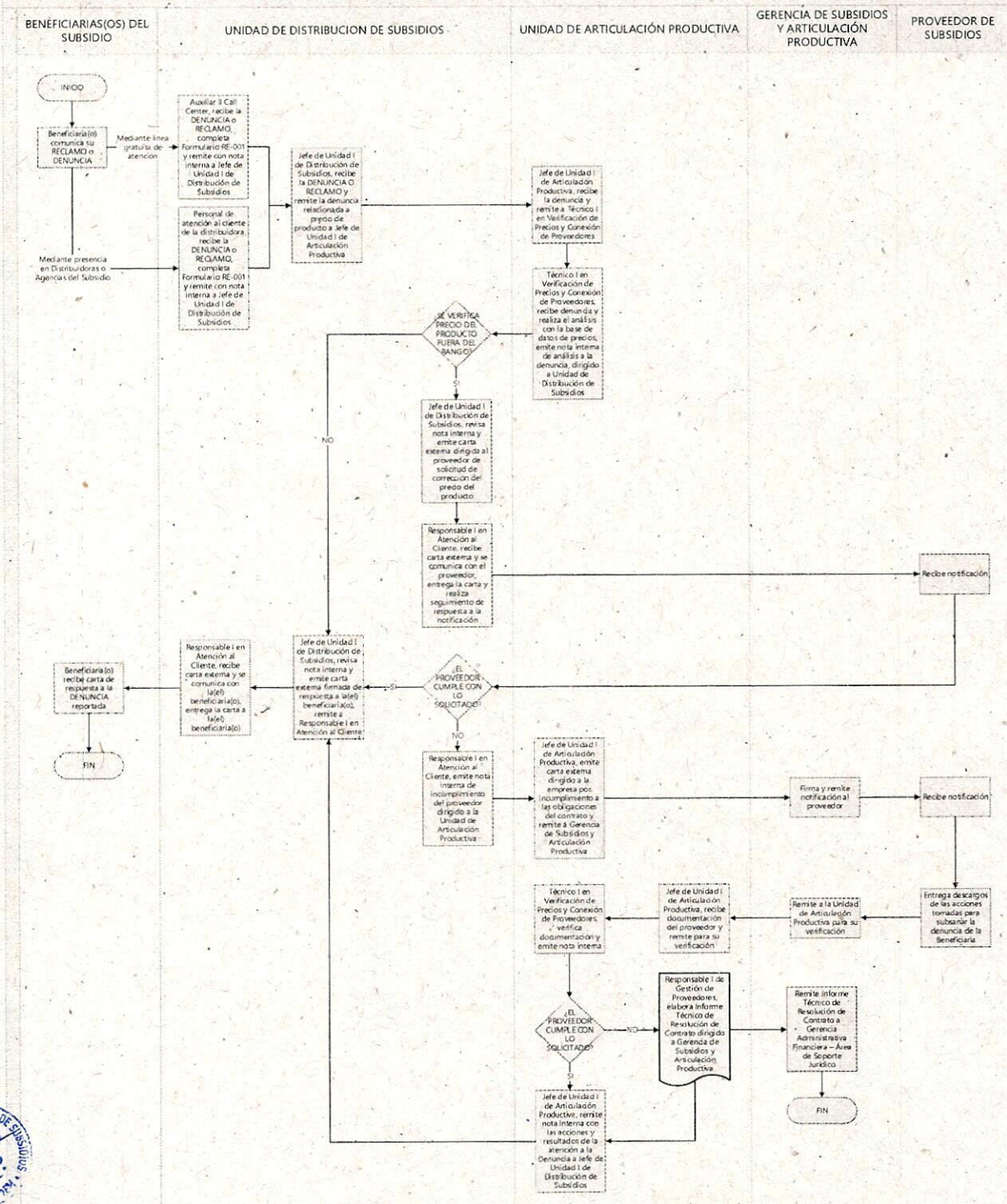
DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





## 7.4 DIAGRAMA DE FLUJO – ATENCIÓN A DENUNCIAS RELACIONADAS A PRECIOS DE PRODUCTOS DE PRODUCTOS

### ATENCIÓN A DENUNCIAS RELACIONADAS A PRECIOS DE PRODUCTOS



DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
REVISOR DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN  
RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	24 de 29

## 7.5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - ATENCIÓN OTRAS DENUNCIAS

INSUMOS/ENTRADAS	NECESIDAD DE ATENDER LAS DENUNCIAS PRESENTADAS POR LAS(OS) BENEFICIARIAS(OS)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	REGISTRO
Beneficiaria(o) comunica su denuncia, mediante llamada telefónica a la línea de Atención gratuita (Call Center) 800 103424 o número de WhatsApp 68213959 o presentándose en la Distribuidora de Subsidios o Agencia de Subsidios más cercana.	Beneficiaria(o)	Dentro de las 48 horas después de recogidos los productos frescos o productos envasados	
1. Recepción del reclamo o la denuncia por parte de Auxiliar II Call Center o Personal de Atención al Cliente de cada distribuidora. 2. Se remite el reclamo o denuncia con una nota interna a Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios	Auxiliar II Call Center o Personal de Atención al Cliente en cada distribuidora según corresponda.	1. (10 minutos), cuando se presente o llame la beneficiaria(o). 2. Durante el día.	1. Formulario RE-001 HOJA DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS O DENUNCIAS 2. Nota Interna -Hoja de Ruta
Recepciona la denuncia, remite a Responsable I de Atención al Cliente, para su análisis.	Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios	10 minutos, en cuanto reciba la Nota Interna, Hoja de Ruta y Formulario RE-001	Proveído
Evalúa y analiza la denuncia y elabora las acciones junto al Responsable de Distribuidora y/o	Responsable I de Atención al Cliente Responsable de Distribuidora	2 días hábiles	Nota interna

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
 SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
 RA 375-27-10-23





personal de la Distribuidora de Subsidios del lugar origen de la denuncia. Elabora Nota Interna de respuesta a la denuncia con las acciones y resultados de la atención, dirigido a Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios.			
1. Revisa la nota interna, emite y firma la carta externa de respuesta a la(el) beneficiaria(o). 2. Remite nota interna a Responsable de Distribuidora para ejecución de las acciones determinadas.	Jefe de Unidad I de Distribución de Subsidios	1 día hábil 3 días hábiles	Carta externa Proveído
Recibe nota interna y ejecuta las acciones determinadas dentro la Distribuidora de Subsidios, para mejorar la atención de las(os) Beneficiarias(os).	Responsable de Distribuidora	15 días hábiles	Proveído
Recibe carta externa y se comunica con la(el) beneficiaria(o) para su notificación. Entrega la carta de respuesta y hace firmar por la(el) beneficiaria(o) como constancia de su entrega, remite las copias firmadas a la Unidad de Distribución	Responsable I en Atención al Cliente	2 días hábiles	Carta externa remitida

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS

RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	26 de 29

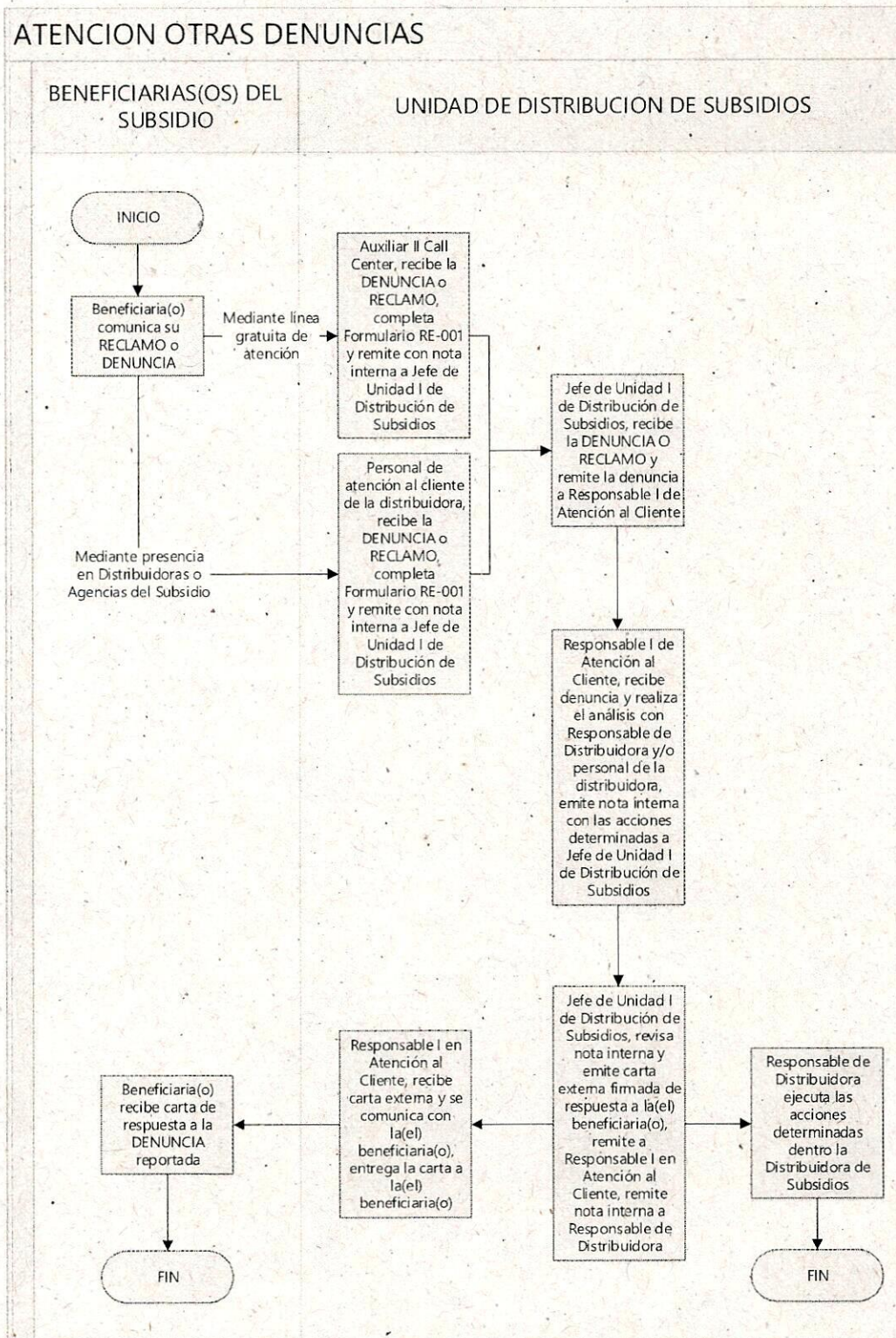
de Subsidios, para su archivo.			
<b>PRODUCTOS/SALIDAS</b>	RESPUESTA DE LAS ACCIONES TOMADAS RESPECTO AL RECLAMO DE LA(EL) BENEFICIARIA(O)		

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
 SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
 RA 375-27-10-23





## 7.6 DIAGRAMA DE FLUJO – ATENCIÓN OTRAS DENUNCIAS



DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS		Ver.	Pág.
			01	28 de 29

## 8. USO Y DIFUSIÓN

El presente procedimiento entra en vigencia a partir de la emisión de la Resolución Administrativa de aprobación.

La difusión del presente documento está a cargo del Área de Desarrollo Organizacional dependiente de la Gerencia Administrativa Financiera, a todas las unidades organizacionales del SEDEM.

DOCUMENTO OFICIAL APROBADO  
 SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS  
 RA 375-27-10-23





<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO GSAP-PRO-012	
	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	Ver. 01	Pág. 29 de 29

## 9. ANEXOS

<b>SEDEM</b> Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas	FORMULARIO 001	CÓDIGO GSAP-PRO-011 RE-001
	REGISTRO RECEPCIÓN DE RECLAMOS O DENUNCIAS	

### IDENTIFICACIÓN

Fecha:	Nro Reclamo o Denuncia:	Via Telefonica	
Distribuidora o Agencia de Subsidios:		Personal	

### DATOS DE LA(EL) BENEFICIARIA(O)

Nombre y Apellidos:
Numero de Cedula de Identidad:
Correo electronico (no obligatorio):
Numero de celular:

### DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS Y/O PROVEEDOR DE PRODUCTOS (SI CORRESPONDE)

RAZON SOCIAL:
DIRECCIÓN:

### DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA (MARCAR CON X)

Atención en distribuidora		Problemas con el producto	
Problemas con la atención		LOTE PRODUCTO	
Atención en Agencia o Supermercado		FECHA VENCIMIENTO	
Precios elevados en productos frescos		OTRO	

Descripción detallada de lo ocurrido, incluyendo lugar y fecha

--	--

Fotografías (adjuntar si tuviera): SI NO

Firma del servidor publico  
(Nombre completo y cargo)

Firma de la Beneficiaria (cuando corresponda)  
(Nombre completo y CI)