

<b>CÓDIGO:</b> SG-PRO-03 <b>FECHA:</b> 2021-11-08 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>PÁGINA:</b> 1 DE: 5	<b>APELACIONES / QUEJAS Y  RECLAMOS / SATISFACCIÓN  DEL CLIENTE</b>	
--	---	---

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Integra todas las actividades del proceso de seguimiento a la satisfacción del cliente, describir las prácticas, herramientas e instrumentos con los que cuenta la organización para atender y administrar eficazmente a sus clientes, y establece las condiciones para el tratamiento de Apelaciones, Quejas y Reclamos, aplicado a todos los procesos de la compañía.

## 2. CRITERIOS Y CONDICIONES GENERALES

### 2.1. DEFINICIONES

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. (*NTC ISO 9000, Numeral 3.9.3*)

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la compañía. (*Definición interna*)

**Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto. (*NTC-ISO 17000, Numeral 6.4*).

**Satisfacción del cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio. (*NTC ISO 9000, Numeral 3.9.4*)

**Sugerencia:** Propuesta que formula un cliente para el mejoramiento de los servicios de la compañía. (*Definición interna*)

**Evento:** Suceso generado (queja, reclamo, reclamo técnico, apelación). (*Definición interna*)

## 3. CONDICIONES GENERALES.

### 3.1. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES.

Cualquier manifestación de insatisfacción por parte de un cliente con respecto al servicio prestado, debe considerarse una queja. Esta puede recibirse de manera verbal o escrita, el Sistema de atención de quejas y reclamos (incluye reclamos técnicos y apelaciones para Organismo de Inspección, y el organismo de certificación de producto)

<b>CÓDIGO:</b> SG-PRO-03	<b>APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>SMANOVA</b>
<b>FECHA:</b> 2021-11-08		
<b>VERSIÓN:</b> 01		
<b>PÁGINA:</b> 2 DE: 5		

Todo funcionario de la organización comunicará al área encargada sobre cualquier solicitud, queja, reclamo o apelación que sea recepcionada por medios no controlados.

### **3.2. ACUSE DE RECIBO Y SEGUIMIENTO DE LA QUEJA, RECLAMO O APELACIÓN.**

El área se encarga de centralizar la información de cada una de las líneas de negocio a través del correo, informando mediante el mismo el acuse de recibido al reclamante, con su respectivo código asignado e indicando que el proceso a seguir es analizar la situación presentada y de acuerdo a los tiempos establecidos por la organización será enviada una respuesta por correo electrónico, es responsabilidad de esta área efectuar el correspondiente seguimiento a cada solicitud para asegurar que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos y la efectividad en la solución presentada al cliente.

### **3.3. TRATAMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO.**

El líder del área o quien le corresponda la queja, deberá realizar una investigación de acuerdo con lo suministrado por la parte interesada y la situación que se detectó según la queja. Y se deberá confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades que realiza la organización, de las cuales es responsable y en caso afirmativo tratarlas.

### **3.4. RECEPCIÓN DE LAS APELACIONES**

- **Organismo de inspección:** Las apelaciones con respecto a los resultados de inspección, se reciben únicamente en medios escritos (carta formal) o correo electrónico en un término de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de comunicación de la decisión, según lo describe el formato CM-FOR-04 Terminos y Condiciones de Prestación de Servicios de Inspección
- **Organismo de certificación de producto:** Las apelaciones respecto a los resultados las actividades de certificación o de evaluación de la conformidad de productos, se reciben únicamente en medios escritos en un término de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de comunicación del resultado o la decisión, según lo describe el formato CM-FOR-02 Términos y Condiciones de Prestación de Servicios de Certificación

### **3.5. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES**

Las apelaciones serán dirigidas de manera formal al organismo de certificación o inspección, mediante escrito que debe contener, Razón social, (persona natural o jurídica) nombre y apellidos, teléfono, ciudad, email, exponer de manera clara y concisa los hechos

<b>CÓDIGO:</b> SG-PRO-03	<b>APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>SMANOVA</b>
<b>FECHA:</b> 2021-11-08		
<b>VERSIÓN:</b> 01		
<b>PÁGINA:</b> 3 DE: 5		

que motivan la apelación, anexando la documentación que el apelante considere como evidencia.

El proceso de apelación no aplica para procesos en los cuales ya hayan vencido, los tiempos establecidos en los términos y condiciones del servicio, como mecanismo de ampliación de los tiempos para el cierre de no conformidades o para activar procesos cerrados, la respuesta al cliente se realizará en un comunicado formal (escrito o digital) argumentando el porqué de la decisión según los requisitos técnicos o normativos.

### **3.6. IMPARCIALIDAD DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN LA RESPUESTA A QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES.**

El responsable asignado para dar respuesta a la queja, reclamo o apelación define las acciones garantizando que esta persona no ha participado o está relacionada o haya de manera directa participado en alguna actividad con respecto a la queja, reclamo o apelación para garantizar la imparcialidad y objetividad.

Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar por la organización para revisar y aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

### **3.7. TIEMPOS DE RESPUESTA A QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES.**

El personal que participa en el análisis de las quejas, reclamos o apelaciones debe estudiar y resolver los casos dentro de los 15 días hábiles establecidos, de ser necesario una prórroga ésta será comunicada al cliente por correo electrónico y no podrá ser superior a quince días hábiles.

### **3.8. CONCLUSIÓN DE RESPUESTA A QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES.**

Finalizada la investigación el responsable de la queja, reclamo o apelación, se deberá enviar la respuesta por medio de correo electrónico o carta (en papelería membretada de la organización y firma del responsable del proceso) al área encargada para que le dé respuesta formal a la parte interesada y realice el respectivo seguimiento de la misma.

Una vez recibida la confirmación de entrega por la parte interesada, se da por cerrada la, queja, reclamo o apelación.

Y la organización debe emprender las acciones posteriores necesarias para resolver la queja o la apelación.

## **4. SATISFACCION DEL CLIENTE**

<b>CÓDIGO:</b> SG-PRO-03	<b>APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>SMANOVA</b>
<b>FECHA:</b> 2021-11-08		
<b>VERSIÓN:</b> 01		
<b>PÁGINA:</b> 4 DE: 5		

Con el fin de conocer las necesidades y el grado de satisfacción del cliente respecto a la calidad de los servicios prestados, se realizan encuestas cuyos resultados se evalúan por parte del área encargada y se utilizan como insumo para la revisión por parte de la Alta Dirección.

#### **4.1. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

1. Se contará con el compromiso y el apoyo de los procesos, y de todas aquellas propuestas, que apunten al logro de mayor calidad de servicio y/o mayor satisfacción del cliente.
2. Se dará información clara, oportuna y confiable teniendo en cuenta los términos y condiciones pactadas o el nivel de servicio acordado con los clientes.
3. Toda Queja y Reclamo recibido verbalmente, telefónicamente, por escrito, por e-mail y/o cualquier otro medio, se deberá formalizar en el formato correspondiente y el seguimiento al manejo, se canalizará a través del área encargada
4. La organización establecerá los instrumentos y metodologías necesarios para lograr cumplir con la satisfacción y requisitos del cliente, mediante los siguientes canales efectuará recolección de información; Encuestas, Quejas, Reclamos, y Contacto directo con el cliente, con lo que garantizará un proceso de análisis, implementando planes de acción tendientes a incrementar la satisfacción y fidelidad del cliente.

#### **4.2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

A continuación, se describen las herramientas que apoyarán la recolección y análisis de evidencias para determinar la satisfacción del cliente:

- Encuestas de satisfacción del organismo de inspección. CM-FOR-07
- Encuestas de satisfacción del organismo de certificación. CM-FOR-07
- Informe resultado de encuestas de satisfacción del cliente.

#### **4.1. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN.**

**Encuesta de Satisfacción Cliente:** Esta herramienta se aplicará de manera trimestral para determina el grado de satisfacción de los clientes con relación a cada uno de los servicios que presta la compañía, para la ejecución se hace contacto presencial, telefónico o vía e-mail por parte del Equipo Comercial, Las encuestas deben compilarse de acuerdo a su aplicación y reflejar los resultados en los periodos establecidos.

Las encuestas para medir la satisfacción del cliente se pueden realizar de manera individual o conjunta por los responsables y líderes de proceso por congruencias, afinidad en los

<b>CÓDIGO:</b> SG-PRO-03	<b>APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>SMANOVA</b>
<b>FECHA:</b> 2021-11-08		
<b>VERSIÓN:</b> 01		
<b>PÁGINA:</b> 5 DE: 5		

objetivos o clase de los procesos y también por conveniencia técnica y práctica (clientes comunes) en su elaboración y aplicación.

La organización elaborará la encuesta de evaluación de satisfacción, respecto a los procesos en que participan activamente en el resultado de satisfacción del cliente considerando los requerimientos y características críticas del servicio que proporcionan. De igual manera, determinará el número de encuestas a realizar, si el número de usuarios es pequeño, puede efectuarse al 100% de los clientes, para el caso en que el número de usuarios sea demasiado grande, se tomará una fracción porcentual del total de los clientes (15%)

Para la realización de las encuestas se determina un nivel de confiabilidad del 3%.

Semestralmente la Dirección de calidad se encargará de realiza el análisis, y tabulación de las encuestas, posteriormente se presentarán los resultados a través de comunicaciones internas a los líderes de proceso, donde se define el valor total de satisfacción del cliente, el cual debe ser mayor e igual a 97%

## 5. RESPONSABILIDAD

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DIRECTORA DE CALIDAD</b>
<b>REVISY APRUEBA</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>

**SMANOVA**