

CÓDIGO: SG-PRO-03	APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SMANOVA
FECHA: 2024-08-22		
VERSIÓN: 03		
PÁGINA: 1 DE: 5		

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Este procedimiento abarca todas las actividades relacionadas con el seguimiento a la satisfacción del cliente; describe las prácticas, herramientas e instrumentos utilizados por la organización para brindar una atención eficaz y establece las condiciones necesarias para el manejo de Apelaciones, Quejas y Reclamos, aplicables 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 DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES.

3.1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Los clientes tienen la opción de presentar sus quejas y reclamos de diversas formas, ya sea a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, en persona o mediante documentos físicos presentados oficialmente.

El cliente podrá aportar la documentación o información relevante que respalde la queja o reclamación.

CÓDIGO:	SG-PRO-03	APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
FECHA:	2024-08-22		
VERSIÓN:	03		
PÁGINA:	2 DE: 5		

Las quejas y reclamos pueden llegar a cualquier área de la organización, por lo tanto, es responsabilidad de cada miembro del equipo remitir esta información al director de calidad para que se realice la gestión correspondiente o la gerencia.

3.1.1 ACUSE DE RECIBO Y SEGUIMIENTO DE LA QUEJA Y RECLAMO

El director de calidad tiene la responsabilidad de recibir las quejas y reclamos de todas las áreas de la compañía. Estas quejas y reclamos serán registrados en el formato CM-FOR-01, donde se les asignará un número consecutivo para su identificación. Después de realizar el registro, se enviará un correo de acuse de recibo al reclamante, proporcionándole el número de reclamación; en este correo se le informará que el proceso inicia su etapa de análisis y que por ende el tiempo estimado de respuesta será de 5 días hábiles. En caso de que la reclamación sea más compleja y requiera un tiempo adicional, se comunicará esto al cliente antes de que transcurran los 5 días hábiles iniciales.

Durante este tiempo de análisis del proceso el director de calidad hará el debido seguimiento a cada solicitud, con el fin de asegurar que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos y la efectividad en la solución presentada al cliente.

3.1.2 ANALISIS Y RESPUESTA DE LA QUEJA O RECLAMO.

El director de calidad asignará cada reclamación al líder del área correspondiente para que realice una revisión exhaustiva y aporte evidencias o información relevante sobre la reclamación. Una vez que el líder del área haya realizado la investigación pertinente, se llevará a cabo una reunión entre el área comercial, técnica, de calidad y/o gerencia, con el objetivo de determinar si la queja o reclamo es procedente.

El área responsable emitirá la respuesta correspondiente, ya sea confirmando o negando la procedencia de la queja o reclamo, en papel membretado de la organización y con la firma del responsable del proceso. Esta comunicación será enviada al área comercial para que se encargue de remitir la respuesta final al cliente a través de correo electrónico. Una vez enviada la respuesta a la parte interesada, se dará por cerrada la queja o reclamo. Si el cliente no queda satisfecho podrá volver a manifestar su inconformidad relacionando el número de la queja

Nota 1: Con el objetivo de lograr una mejora continua en los procesos, durante la reunión de las partes interesadas para abordar las quejas o reclamaciones, la organización tomará las medidas necesarias para evitar que dichas situaciones se repitan en el futuro. Se emprenderán acciones concretas con el fin de identificar las causas raíz del problema y se implementarán medidas correctivas y preventivas para evitar su recurrencia.

CÓDIGO: SG-PRO-03	APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SMANOVA
FECHA: 2024-08-22		
VERSIÓN: 03		
PÁGINA: 3 DE: 5		

3.2 RECEPCIÓN DE LAS APELACIONES

Las apelaciones corresponden a las objeciones que los clientes presentan respecto a los resultados obtenidos en un proceso. En este sentido, los clientes tienen la opción de presentar las apelaciones por medio de un correo electrónico o mediante un documento físico presentado oficialmente. El cliente debe aportar los soportes que considere necesarios para argumentar su apelación; así como informar los datos básicos de contacto y del proceso.

Los plazos establecidos para interponer esta instancia son de 5 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de la decisión. Estos parámetros se encuentran mencionados en, los términos y condiciones de los servicios de certificación CM-FOR-02, los términos y condiciones de los servicios de inspección CM-FOR-04 y en la oferta comercial CM-FOR-03.

3.2.1 ACUSE DE RECIBO Y SEGUIMIENTO DE LAS APELACIONES

El director de calidad será el encargado de recibir las apelaciones y seguirá los mismos pasos establecidos en el numeral 3.1.1. Es importante destacar que el tiempo de respuesta para las apelaciones es de 15 días hábiles, los cuales se contarán a partir del día hábil siguiente al envío del correo de notificación de recepción de la apelación.

3.2.2 ANALISIS Y RESPUESTA DE LAS APELACIONES

El director de calidad seguirá los mismos pasos establecidos en el numeral 3.1.2 teniendo en cuenta las siguientes excepciones:

- Las áreas que participarán en la reunión de revisión de las apelaciones solo serán el área técnica y el área de calidad o gerencia.
- El proceso de apelación no aplica para procesos en los cuales ya hayan vencido los tiempos establecidos; ello según lo especificado en los términos y condiciones del servicio; tampoco aplica como mecanismo de ampliación de los tiempos para el cierre de no conformidades o para activar procesos cerrados,
- La respuesta al cliente se realizará a través de un comunicado formal, mediante correo electrónico. En dicho comunicado se proporcionarán los argumentos que respalden la decisión tomada, teniendo en cuenta los requisitos técnicos o normativos aplicables.
- La respuesta que se emita al cliente sera enviada por el calidad.
- Una vez notificada la respuesta de la apelación, no procederá ningún otro recurso administrativo.

CÓDIGO: SG-PRO-03	APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SMANOVA
FECHA: 2024-08-22		
VERSIÓN: 03		
PÁGINA: 4 DE: 5		

3.3 IMPARCIALIDAD DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN LA RESPUESTA A QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES.

Con el objetivo de asegurar la imparcialidad y objetividad en la gestión, revisión y toma de decisiones sobre quejas, reclamos o apelaciones, la organización llevará a cabo una verificación del personal; la cual tiene por objeto garantizar que las personas involucradas no hayan participado directamente en la ejecución del servicio ni tengan conflictos de interés, según lo establecido en nuestro código de ética


4 SATISFACCION DEL CLIENTE

Con el objetivo de comprender las necesidades y evaluar el nivel de satisfacción del cliente con respecto a la calidad de los servicios prestados, se llevan a cabo las encuestas de satisfacción. Los resultados de estos son evaluados por el área comercial y se utilizan como información relevante en la revisión realizada por la Alta Dirección. De esta manera, se obtiene una perspectiva directa de los clientes, lo cual proporciona datos fundamentales para la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua de los servicios ofrecidos

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 implementará los instrumentos y metodologías necesarios para asegurar la satisfacción y cumplimiento de los requisitos del cliente. Para recolectar información relevante, se utilizarán diferentes canales, como encuestas, quejas, reclamos y el contacto directo con el cliente. Estos canales permitirán realizar un análisis de la información recopilada, y en base a ello, se implementarán planes de acción orientados a mejorar la satisfacción y fidelidad del cliente.

4.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

CÓDIGO: SG-PRO-03	APELACIONES / QUEJAS Y RECLAMOS / SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
FECHA: 2024-08-22		
VERSIÓN: 03		
PÁGINA: 5 DE: 5		

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.

4.3 HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN.

Encuesta de Satisfacción Cliente:

La herramienta de Encuesta de Satisfacción del Cliente se llevará a cabo semestralmente con el propósito de evaluar el grado de satisfacción de los clientes en relación a los servicios prestados por la compañía. Para su implementación, se establecerá contacto con los clientes a través de encuentros presenciales, llamadas telefónicas o correo electrónico por parte del Equipo Comercial. Las encuestas deberán ser compiladas de acuerdo a su aplicación y los resultados serán reflejados en los periodos determinados.

Las encuestas podrán realizarse de forma individual o conjunta, dependiendo de la congruencia, afinidad en los objetivos o similitud en los procesos, así como por conveniencia técnica y práctica (clientes comunes) en términos de elaboración y aplicación.

La organización se encargará de elaborar la encuesta de evaluación de satisfacción, considerando los procesos en los que los clientes participan activamente y teniendo en cuenta los requisitos y características críticas del servicio proporcionado.

La muestra se tomará de los clientes activos durante el periodo estipulado

- 5 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% **RESPONSABILIDAD**

RESPONSABLE	DIRECTORA DE CALIDAD
REVISY APRUEBA	GERENTE GENERAL