

	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	PG 02	V:3	R:1
		P: ARR	C: JCC	A: NOH
		Vigencia: Mayo 2017	Pagina 1 de 3	

## 1. OBJETO

Establecer una metodología uniforme para la Atención de los clientes, el Tratamiento a las QUEJAS&RECLAMACIONES y brindar un servicio que asegure el desempeño satisfactorio de las actividades realizadas por Lenor Colombia realimentando el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. ALCANCE

Es aplicable a los servicios que realiza Lenor Colombia y que originen reclamos, observaciones o sugerencias por parte del cliente, Organismos Oficiales, Organismos de Certificación y/o Acreditación.

## 3. DEFINICIONES

Para establecer la diferencia entre los conceptos de Queja y el de Apelaciones, a continuación, se da las Definiciones, tomadas de la Norma ISO/IEC 17000:2004 "Conformity assessment — Vocabulary and general principles".

### **Queja.**

Expresión de insatisfacción, diferente de la **Apelación**, presentada por una persona u organización a un **Organismo de Evaluación de la Conformidad** o a un **Organismo de Acreditación**, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Nota: Para abreviar podrá emplearse en LCO, la sigla Q&R, para referirse a Queja y/o Reclamos

### **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.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NORMA ISO/IEC 17065  
Manual de la Calidad QAM  
PG 07 NC/AC/AP

## 5. RESPONSABILIDADES

(Ver APENDICE I "Responsabilidades" – Manual de Calidad)

	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	PG 02	V:3	R:1
		P: ARR	C: JCC	A: NOH
		Vigencia: Mayo 2017	Pagina 2 de 3	

## 6. DESARROLLO

### Atención del Cliente

Tiene por finalidad conocer con claridad las expectativas, los valores y prioridades del cliente y asegura que el servicio suministrado es compatible con aquellas, para tal fin se realizan encuestas entre los clientes que permitan conocer la situación ante los mismos.

### Reclamos, Observaciones y/o Sugerencias

El Director del Proceso involucrado en un Reclamo, Observación o Sugerencia recibe el reclamo, inmediatamente verifica la relación con las actividades en proceso, recaba evidencias materiales y documentales que facilitan la determinación de las causas de la situación y elevará a la **Dirección de la Calidad** todos los antecedentes que obtenga.

### Quejas y Apelaciones

Toda persona involucrada en los procesos de certificación en LCO puede recibir una Queja o Apelación, inmediatamente confirma y verifica la relación con las actividades de certificación, o reclamo.

Se deberá informar a quien interpuso la queja que ya se encuentra registrada y que se cuenta con un tiempo máximo de 3 días hábiles para dar respuesta a la misma. Y en cuanto a las apelaciones se tiene establecido 15 días hábiles siguientes a su recepción para dar respuesta a la misma.

Ver Procedimiento PE O 03 Apelaciones LCO

Ver procedimiento PG 16 Atención Reclamos

### Evaluación del Reclamo (Análisis de fallas)

- Si de la evaluación resulta **Causa no Atribuible** al sector que recibió la sugerencia se coordina la asistencia en **la Dirección de Calidad** a brindar al cliente.

- Si de la evaluación resulta **causa atribuible** al sector y que no ponga en duda la Política y sus Procedimientos, la Jefatura del sector involucrado debe efectuar la apertura de una **Acción Correctiva**.

- Si el reclamo pusiese en duda la Política o Procedimientos, la **Dirección de Calidad** informa al **Director Ejecutivo** quien fija la fecha para la realización de una Auditoría Interna en un plazo no mayor de 7 días.

En todos los casos El **Director de Proceso** y el **Director Ejecutivo LCO** coordinan el contacto con el cliente o Instituciones para comunicar los resultados.

### Acciones Correctivas

El **Director de Proceso**, el **Director Ejecutivo** y el **Director de Calidad** deben analizar las causas de la NC **No-conformidad/Queja Q&R** y proponer las Acciones Correctivas correspondientes.

	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	PG 02	V:3	R:1
		P: ARR	C: JCC	A: NOH
		Vigencia: Mayo 2017	Pagina 3 de 3	

Ver Procedimiento PG 07 – NC/AC/AP

### **Análisis de Tendencias**

El área de calidad y servicio al cliente semestralmente debe analizar todos las Q&R Quejas & Reclamos, Observaciones o Sugerencias de Clientes para investigar la tendencia a la repetición de las situaciones documentadas.

### **Salvaguardar la Imparcialidad**

La Dirección de la Calidad asegura la imparcialidad del proceso de desarrollo de las Quejas o Apelaciones, el personal que está involucrado en las actividades de certificación que generaron la Q&A no interviene en el proceso de revisión y aprobación de la resolución.

## **7. REGISTROS**

**FORM I – PG 07** “No Conformidad/Acciones Correctivas y Acciones Preventivas”

Son archivados por la **Dirección de la Calidad**.

## **8. APENDICES**

No aplicable

## **9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

<b>Modificación N°</b>	<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
1	V1 R1 junio 2011-	Se documenta el Sistema de Gestión de Calidad con Versión V2 Revisión R.0. Se modifica la versión V1 R1, y se hace ajustes generales. Se optimiza la redacción del Alcance, y se precisa también responsabilidad del Representante legal en el Análisis de los efectos potenciales y de las causas de Quejas, y en la determinación de las acciones de mejora, en coordinación con Dirección de Calidad y la Jefatura o responsable del área origen de la Q&R
2	V1 R1 Junio2011	Se optimizo la Encuesta de satisfacción, respecto a darle un peso o ponderación a los criterios y Atributos, y se fusiono la comunicación verbal y escrita respecto a la V1.
3	V3 R0 Agosto 2014	Actualización requisitos NORMA ISO/IEC 17065
4	V3 R1 mayo de 2017	Inclusión del procedimiento PG 16 Atención Reclamos y aclaración de tiempos de respuesta tanto en quejas como en apelaciones.

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**