



SERVICIO AL CLIENTE

PG 02 V:4

E: ACD R:SGG A:SGG

Fecha vigencia: septiembre 2019

Pág. 1 de 6

1. OBJETO

Establecer una metodología uniforme para la Atención de los clientes, tratamiento de quejas y apelaciones (recibir, procesar, evaluar y tomar decisiones) y brindar un servicio que asegure el desempeño satisfactorio de las actividades realizadas por Lenor Colombia S.A.S

Además, este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio prestado por parte de Lenor Colombia.

2. ALCANCE

- ✓ Es aplicable a los servicios que realiza Lenor Colombia y que originen quejas y apelaciones (presentadas en contra de las decisiones tomadas durante los procesos de certificación en Lenor Colombia SAS) por parte del cliente, organismos oficiales, organismos de certificación y/o acreditación.
- ✓ Atención de todas las consultas de los clientes, referida al servicio (informes / reportes) que entrega Lenor.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Cliente:** Persona u organización que recibe un producto o servicio por parte de Lenor Colombia S.A.S.
- ✓ **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.
- ✓ **Apelación:** Manifestación documentada por el cliente en desacuerdo con las decisiones técnicas tomadas por LENOR COLOMBIA SAS que afectan a sus Certificaciones.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos, necesidades o expectativas del producto o servicio adquirido.
- ✓ **Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ NORMA ISO/IEC 17065 vigente
- ✓ NORMA ISO/IEC 9001 vigente

TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.

	SERVICIO AL CLIENTE	PG 02 V:4 E: ACD R:SGG A:SGG Fecha vigencia: septiembre 2019 Pág. 2 de 6
---	----------------------------	---

5. RESPONSABILIDADES

Ver perfiles de cargo FORM XIV PG 06

6. DESARROLLO

6.1 Atención a clientes:

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

Esta encuesta nos permitirá conocer la posición personal de los clientes de la compañía en cuanto a los servicios prestados, para así mejorar la calidad de nuestro servicio.

Los directores de área deben diseñar la encuesta según las necesidades a las que haya lugar, este modelo será aprobado por la alta dirección de Lenor Colombia.

La encuesta será realizada por el área de servicio al cliente al menos una vez al año y será tabulada por la coordinación SAC para posterior entrega de resultados a los directivos de la compañía.

A continuación, se detallan los aspectos que se tendrán en cuenta para realización de las encuestas:

- a) **Calidad del Servicio:** Cumplimiento de los compromisos por parte de la empresa; confiabilidad de los estudios y reportes entregados, claridad, veracidad y oportunidad del tiempo de respuesta ante quejas y reclamos; nivel de eficiencia relacionado con el logro de los objetivos de comunicación propuestos, para que finalmente el encuestado exprese si ha tenido o no algún problema con los servicios ofertados:
- b) **Calidad del Producto:** Nivel de estrategia del servicio prestado, coherencia, claridad y precisión de la estrategia planteada, creatividad e innovación de las propuestas presentadas, nivel de satisfacción de las expectativas de los clientes:
- c) **Equipo de Trabajo:** Percepción de los clientes en cuanto al manejo de la cuenta por parte de su ejecutivo; competencia y conocimiento técnico, disponibilidad y facilidad de la comunicación con el personal de la compañía y calidad en el trato recibido:
- d) **Empresa:** Posibles causales por las que un cliente deje de adquirir los servicios que ofrece la compañía: De los siguientes Aspectos, marque con una X; Cual o Cuales serían los motivos asumidos por usted para volver a adquirir los servicios ofrecidos por Lenor:

	SERVICIO AL CLIENTE	PG 02 V:4 E: ACD R:SGG A:SGG Fecha vigencia: septiembre 2019 Pág. 3 de 6
---	----------------------------	---

Los directores de área revisan el consolidado entregado por la coordinación SAC y analizan la pertinencia de registrar no conformidades internas por incumplimiento de requisitos, en este caso se deben identificar y aplicar las correcciones, acciones correctivas/preventivas y de mejora a las que haya lugar de acuerdo al resultado del informe.

La verificación de la eficacia acciones implementadas la realiza el director de calidad, así como el cierre de las no conformidades (en caso de que existan).

6.2 Tratamiento de quejas

Toda queja reportada a través de cualquier sistema de comunicación puede ser informada a cualquier funcionario involucrado en los procesos de certificación en LCO quien inmediatamente debe enviar la queja a la coordinación SAC quien confirma y verifica la relación con las actividades de certificación, realiza acuse de recibido formal al cliente y notifica a la dirección de calidad. Basados en el análisis de la queja, la coordinación SAC y la dirección de calidad designan a una persona o grupo de personas para evaluar y procesar la Queja. Ninguna persona involucrada en la actividad referida en la queja puede evaluar o dar respuesta a la misma, se designará a un colaborador dentro del mismo nivel jerárquico (par) con competencia en el producto o actividad específica quien participará en la investigación de esta.

Todas las quejas son registradas en el FORM I Control de quejas y apelaciones por el coordinador del área SAC, después de registrada la queja, se deberá informar a quien interpuso la queja que ya se encuentra registrada y que se cuenta con un tiempo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta a la misma, las quejas serán cerradas cuando estas cuenten con la evidencia suficiente de la satisfacción de quien interpuso la queja (correo electrónico o llamada telefónica)

6.2.1 Evaluación de la queja

El director del proceso involucrado en la queja verifica la relación con las actividades en proceso, recauda 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.

En todos los casos y en un plazo no mayor a 15 días hábiles El **Director de Proceso**, el **director de calidad** y el coordinador de Servicio al Cliente de **LCO** realizan el contacto con el cliente para comunicar el resultado preliminar y/o la solución inmediata, si el caso aplica.

En los casos que se requiera El **Director de Proceso**, el **director de calidad** y el **coordinador SAC** deben analizar las causas de **Quejas**. Además, se debe investigar la tendencia a la repetición de las situaciones que pudiesen generar una no conformidad con el fin de tomar las acciones preventivas antes de que éstas se materialicen.

	SERVICIO AL CLIENTE	PG 02 V:4 E: ACD R:SGG A:SGG Fecha vigencia: septiembre 2019 Pág. 4 de 6
---	----------------------------	---

6.3 Tratamiento de apelaciones

6.3.1 Recepción de la apelación

Lenor Colombia SAS recibe las apelaciones del cliente en forma verbal o escrita, y las registra en el FORM I Control de quejas y apelaciones por el coordinador del área SAC, todas las apelaciones son atendidas por Servicio al cliente quien verifica la información que se encuentre completa. Realiza acuse formal ante el cliente vía mail y direcciona la apelación al director de calidad.

Nota: el cliente tiene 10 días calendario para presentar apelaciones frente a las decisiones tomadas por Lenor Colombia SAS, después de ese tiempo se dará por aceptada la decisión.

6.3.2 Preparación de la Información y evaluación

El director de calidad recibe la apelación, verifica la información suministrada y confirma si se relaciona con las actividades de certificación (decisión de certificación) posteriormente solicita al director de certificación que recopile toda la información respecto de la apelación y asigna a un Evaluador/experto interno o externo (persona que no está involucrada en las actividades de certificación de la misma apelación, verificando conflicto de intereses), quien se encarga de verificar y analizar la información y realiza un informe dejando evidencia en un correo electrónico que se presenta ante el director de calidad.

6.3.3 Revisión y Decisión

Una vez revisados los resultados presentados por el Evaluador/Experto, el director de calidad revisa los registros de las actividades realizadas, y toma la decisión final sobre la apelación, siempre basado en la recomendación del evaluador/experto.

La decisión final es comunicada formalmente al cliente; En caso de concluir que se tomó una decisión incorrecta, se toman las acciones para corregir la apelación y se abre No Conformidad de acuerdo al PG 07 – NC AC AP. Si la decisión que se tomó es correcta se notifica al cliente y se cierra la apelación interpuesta.

El tiempo establecido para que la apelación sea resuelta será dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en Lenor Colombia. Si se considera que para la toma de su decisión es necesario realizar una evaluación o auditoria específica a la actividad apelada deberá programar y notificar por medio electrónico o por medio físico a la persona que realizó la apelación, las actividades y los tiempos necesarios para su ejecución.

Nota: Para la revisión y decisión de la apelación, participara un Evaluador/Experto Técnico con la competencia técnica asociada en el producto y evaluación de la conformidad, que no haya realizado la evaluación de ese proceso en particular, a fin de garantizar imparcialidad durante el proceso.

	SERVICIO AL CLIENTE	PG 02 V:4 E: ACD R:SGG A:SGG Fecha vigencia: septiembre 2019 Pág. 5 de 6
---	----------------------------	---

Todas las apelaciones recibidas y sus decisiones serán comunicadas al comité externo de salvaguarda de la imparcialidad en las reuniones periódicas.

6.3.4 Análisis de Tendencias

El área de calidad, certificación, servicio al cliente semestralmente debe analizar todas las apelaciones de Clientes para investigar la tendencia a la repetición de las situaciones documentadas y tomar las acciones correctivas a las que haya lugar.

7. REGISTROS

- ✓ FORM I PG 02 V1 Control de quejas y apelaciones
- ✓ FORM II PG 02 V1 Formulario para la presentación de quejas o apelaciones
- ✓ FORM I – PG 07 “No conformidades-Acciones correctivas y preventivas”
- ✓ Resultados encuesta de satisfacción

8. APENDICES

No aplica

9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Modificación No.	Revisión	Descripción
1	V1 R1 junio 2011-	<p>Se documenta el Sistema de Gestión de Calidad con Versión V2 Revisión R.0.</p> <p>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</p> <p>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.</p>
2	V3 R0 Agosto 2014	Actualización requisitos NORMA ISO/IEC 17065
3	V4 Septiembre 2019	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se unifican los procedimientos: PG 17 Medición de la satisfacción del cliente, PE O 03 Apelaciones LCO, PG 16 Atención de Reclamos con el PG 02 atención a clientes ✓ Se cambia el nombre del procedimiento a “servicio al cliente” y se ajusta a lo descrito en el PG 01.



SERVICIO AL CLIENTE

PG 02 V:4
E: ACD R:SGG A:SGG
Fecha vigencia: septiembre 2019
Pág. 6 de 6

Modificación No.	Revisión	Descripción
		<ul style="list-style-type: none">✓ Se asignan los responsables de realizar la encuesta de satisfacción y de consolidar quejas y apelaciones.✓ Se asignan los responsables de toma de decisiones para levantamiento de NC✓ Se ajusta el tiempo de respuesta de quejas a 5 días, se designa al área de calidad como responsable de hacer seguimiento.✓ Se unifica en un solo documento el formato para la presentación de quejas y apelaciones✓ Se deja abierta la opción de elaborar encuesta de satisfacción según necesidad✓ Se designan los responsables por el tratamiento de apelaciones