

	SERVICIO Y ATENCIÓN COMERCIAL	Código: PO.03	V: 02
		Fecha de Vigencia: 2021-11-11	
		Página 1 de 5	

1. OBJETIVO¹

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 (LCO).

2. ALCANCE

Es aplicable a los servicios que realiza LCO y que originen quejas y apelaciones (presentadas en contra de las decisiones tomadas durante los procesos de certificación en LCO) 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 Colombia S.A.S.

3. DEFINICIONES

- **Apelación:** Manifestación documentada por el cliente en desacuerdo con las decisiones técnicas tomadas por LCO que afectan a sus Certificaciones.
- **Cliente:** Persona u organización que recibe un producto o servicio por parte de Lenor Colombia S.A.S.
- **Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.
- **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.
- **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.
- **Servicio al cliente:** Es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.
- **SAC:** Sigla Servicio y Atención Comercial.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Imparcialidad y Confidencialidad

5.1.1. Imparcialidad

Situación	Control
Dar prioridad a procesos en favorecimiento del cliente	PA.02-F04 Acuerdo De Imparcialidad, Confidencialidad Y Conflicto De Interés

¹ Numeral 7.13.1 ISO/IEC 17065:2012

	SERVICIO Y ATENCIÓN COMERCIAL	Código: PO.03	V: 02
		Fecha de Vigencia: 2021-11-11	
		Página 2 de 5	

Tabla 5.1.1 Amenazas a la imparcialidad

5.1.2. Confidencialidad

Los documentos e información utilizados en servicio al cliente se manejan de manera confidencial.

5.2. Atención a clientes

Tiene como finalidad dar una respuesta oportuna a los clientes y notificar el estado del proceso en tiempo real permitiendo afianzar la relación con el cliente y sus procesos. Adicionalmente conocer con claridad las expectativas y prioridades del cliente y asegura que el servicio sea suministrado correctamente en los tiempos establecidos.

El área de SAC cuenta con asistentes y profesionales de servicio al cliente quienes interactúan directamente con los clientes durante el proceso de certificación y se encargan de proporcionar la información y soporte durante la ejecución y evaluación del proceso.

5.3. Tratamiento de quejas y apelaciones

Esta actividad tiene como fin el reporte de la queja o apelación a través de cualquier sistema de comunicación. Puede ser informada por cualquier funcionario que reciba la queja o cualquier personal involucrado en los procesos de certificación en LCO quien debe enviar la queja a la coordinación de SAC, quien confirma y verifica la relación con las actividades de certificación, realiza acuse de recibido formal al cliente, registrar la queja o apelación asignando un número consecutivo.²

Es importante tener en cuenta que ninguna persona involucrada en la actividad referida en la queja o apelación pueda evaluar o dar respuesta a la misma, para lo cual se designará a un colaborador dentro del mismo nivel jerárquico (par) o rol con competencia en el producto o actividad específica quien participará en la investigación de esta.³

Cuando una queja o apelación es recibida por parte de organismos oficiales, organismos de certificación y/o acreditación tales como: ONAC Organismo Nacional de Acreditación, SIC Superintendencia de Industria y Comercio u otro Ministerio que aplique, la respuesta de la recepción de la queja y el tratamiento de esta no debe ser mayor a 15 días hábiles.

5.4. Evaluación de la queja o Apelación⁴

En esta actividad el líder o responsable del proceso involucrado en la queja, verifica y reúne las evidencias documentales que facilitan la determinación de las causas de la situación y elevará al área de Calidad todos los antecedentes que obtenga.

Se define como tiempo máximo para dar respuesta a la queja o apelación 15 días hábiles y 5 días calendario para certificados de protocolos de bioseguridad. Este es el tiempo en el cual el líder del proceso debe dar respuesta junto con la Coordinación SAC para comunicar el resultado preliminar y/o la solución inmediata, si el caso aplica.

5.5. Tratamiento de Apelaciones

² Numeral 7.13.1, 7.13.2 y 7.13.3 ISO/IEC 17065:2012

³ Numeral 7.13.5 ISO/IEC 17065:2012

⁴ Numeral 7.13.4 y 7.13.9 ISO/IEC 17065:2012

	SERVICIO Y ATENCIÓN COMERCIAL	Código: PO.03	V: 02
		Fecha de Vigencia: 2021-11-11	
		Página 3 de 5	

Esta actividad es tratada de la misma manera que la queja 5.3 Tratamiento de la queja

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

5.6. Respuesta de quejas y apelaciones⁵

En esta actividad se da respuesta a la queja o apelación recibida por medio de correo electrónico, adjuntando carta de respuesta oficial como concepto final por parte de LCO. La información consignada en el correo es la respuesta y decisión de la parte técnica la cual se sustenta con información técnica como evidencia para dar cierre a la queja o apelación.

5.7. Información disponible al usuario página web

En esta actividad, la coordinación SAC mantiene actualizada la información de interés para nuestros clientes y público objetivo de acuerdo con la necesidad de LCO.

5.8. Encuesta de satisfacción

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

La encuesta será diseñada por la Coordinación SAC y el Director Comercial, según las necesidades específicas. Esta encuesta será realizada 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:

- **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.
- **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.
- **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.
- **Empresa:** Posibles causales por las que un cliente deja 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.
- **Tema Específico:** Aspecto que pretende incluir temas sobre los que se considere importante tener retroalimentación para implementar, evaluar servicios o sondear oportunidades de mercado. Tiene carácter de opcional.

6. ETAPAS DEL PROCESO

6.1	Tratamiento de queja y/o apelación			
N°	Actividad	Responsable	Registro	Documento Soporte

⁵ Numeral 7.13.7 y 7.13.8 ISO/IEC 17065:2012

	SERVICIO Y ATENCIÓN COMERCIAL	Código: PO.03	V: 02
		Fecha de Vigencia: 2021-11-11	
		Página 4 de 5	

6.1.1	Recepción de queja o apelación por correo electrónico	Coordinador SAC. Cualquier personal que reciba la queja o apelación	PO.03-F02 Formulario para la presentación de quejas y apelaciones PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	Correo de Queja o apelación
6.1.2	Confirmar y verificar la relación con las actividades de certificación de las cuales LCO es responsable y si es así se da trámite.	Coordinador SAC	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	Correo de Queja o apelación
6.1.3	Registro de la queja o apelación y asignación de consecutivo	Coordinador SAC	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	PO.09-F01 Control de quejas y apelaciones
6.1.4	Acuse de recibido formal de la queja o apelación	Coordinador SAC	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	Correo de acuse de recibo
6.1.5	Identificar el (los) proceso(s) y responsable (s) para análisis de la situación expresada en queja y hacer seguimiento para asegurar la respuesta oportuna de las quejas.	Coordinador SAC	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	PO.03-F02 Formulario para la presentación de quejas y apelaciones Correo de Queja o apelación
6.2	Evaluación de la queja o apelación			
Nº	Actividad	Responsable	Registro	Documento Soporte
6.2.1	Responsable o líder debe dar respuesta a la queja o apelación recopilando la información del proceso para investigación y análisis	Responsable o Líder del proceso	Correo electrónico	Correo de Queja o Apelación
6.2.2	Preparación de correo para dar respuesta a la queja o apelación	Responsable o Líder del proceso	Correo electrónico PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	Correo de Queja o Apelación
6.3	Respuesta quejas y apelaciones			
Nº	Actividad	Responsable	Registro	Documento Soporte
6.3.1	El responsable o líder involucrado envía correo dando respuesta a la queja o apelación a SAC junto con los soportes que den lugar para soportar la respuesta.	Responsable o Líder	Correo electrónico PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	Correo de Queja o Apelación.
6.3.2	Revisar y aprobar la decisión que da respuesta a la queja	Coordinador de Calidad	Correo electrónico PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	Correo de Queja o Apelación.
6.3.3	Enviar respuesta al cliente solicitado	Coordinador SAC	Correo electrónico.	Comunicado oficial y/o correo electrónico
6.3.4	Registrar el tratamiento a la queja en el formato de control de quejas o apelaciones	Coordinador SAC	PO.03-F01 Control de quejas y apelaciones	Correo de Queja o Apelación.
6.4	Encuesta de Satisfacción			
Nº	Actividad	Responsable	Registro	Documento Soporte
6.4.1	Elaboración y selección de las preguntas para el diseño de la encuesta	Coordinador SAC Director Comercial	Correo enviado a la agencia con el diseño de la encuesta	Diseño de encuesta
6.4.2	Selección de los clientes a los cuales se les aplica la encuesta de satisfacción	Coordinador SAC Director Comercial	Listado de clientes	Listo de clientes
6.4.3	Consolidación y tabulación de los resultados de encuesta de satisfacción	Coordinador SAC	Documento en Excel	Resultado de la encuesta
6.4.4	Divulgación de los resultados a los directivos de LCO	Coordinador SAC	Presentación de resultados	Resultado de la encuesta
6.5	Información disponible al usuario página web			
Nº	Actividad	Responsable	Registro	Documento Soporte
6.5.1	Actualización de la información disponible al público en la página Web	Coordinador SAC	No aplica	No aplica
6.5.2	envío de mail con información de interés de nuestros clientes (circulares, normatividad, actualizaciones, etc.)	Coordinador SAC	Correo electrónico y diseño	Diseño definido.
6.5.3	Actualización del documento PO.03-A01 Información disponible al público en la página web	Coordinador SAC	PO.03-A01 Información disponible al público	No aplica

Tabla 6. Etapas del proceso

7. REGISTROS ASOCIADOS

Nombre de Registro	Código	Criterio de recuperación	Almacenamiento		Disposición	
			Ubicación	Tiempo conservación	Ubicación	Tiempo conservación

TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.

	SERVICIO Y ATENCIÓN COMERCIAL	Código: PO.03	V: 02
		Fecha de Vigencia: 2021-11-11	
		Página 5 de 5	

Control de quejas y apelaciones	PO.03-F01	Cronológico	Servidor	Indefinido	Servidor	Permanente
Formato de presentación de queja o apelación	PO.03-F02	Cronológico	Servidor	Indefinido	Servidor	Permanente
Estado de procesos pendientes	PO.03-F03	Cronológico	Servidor	Permanente	Servidor	Permanente

Tabla 7. Registros asociados

8. ANEXOS

- PO.03-A01 Información Disponible Al Público.

9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Modificación N°	Revisión	Descripción
1	V1 -R01 2020-04-03	Actualización y creación del nuevo procedimiento de Servicio al Cliente.
2	V02 2021-11-11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio nombre del procedimiento. 2. Correcciones generales menores. 3. Organización alfabética de las definiciones. 4. Actualización de significado de "SAC". 5. Identificación de tablas del documento, 6. Retiro especificaciones numeral 5.2. Atención a clientes. 7. Inclusión de particularidades de tiempo para quejas y apelaciones en procesos de protocolos de bioseguridad.

Tabla 9. Historial de Modificaciones