
	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS			
	CÓDIGO: SGC-PR-04	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-01-19	

1. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos organizacionales de Servicio al Cliente y sobre los cuales toda la organización debe dirigir sus actuaciones en pro de la satisfacción y fidelización de sus clientes.

2. ALCANCE

Integra todas las actividades del proceso de Seguimiento a la Satisfacción del Cliente, describe las prácticas, herramientas e instrumentos con los que cuenta CAM para atender y administrar eficazmente a sus clientes. Aplica para todos los procesos de la compañía.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

De acuerdo al cargo, nivel de autoridad y contacto con los clientes, las personas dentro de la organización tienen un rol particular. En este apartado se configurarán estos roles para los cargos prioritarios de Servicio al Cliente.

- **Gerentes y/o Jefes:** Son los encargados de estar en continua comunicación con el cliente y verificar el cumplimiento del pacto de servicio hecho por su proceso e indagar por sus nuevas necesidades y expectativas. Por otra parte, es función de los gerentes y jefes hacer seguimiento y control a todas las actividades realizadas por el personal a su cargo.
- **Operativos:** Representan todo el personal encargado de realizar las actividades propias del proceso. Estas personas cobran gran importancia dentro del proceso de satisfacción del cliente por cuanto son las encargadas de ejecutar las actividades que inciden directamente en la percepción del cliente sobre la organización.
- **Administrativo:** Se considera personal administrativo todo aquel que ofrezca información de primera mano al cliente (Recepción de la compañía, laboratorio y asistente gerencia general). La función principal de este grupo es ofrecer información oportuna, confiable y con calidad humana a todos los clientes y visitantes que ingresen a la compañía.

4. CRITERIOS Y CONDICIONES GENERALES

4.1. DEFINICIONES



Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, hecha por una persona natural, jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o proceso de la compañía.

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 productos o servicios ofrecidos por la compañía.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Satisfacción del cliente: Es el resultado de entregar un producto o servicio que cumple con los requerimientos del cliente.

Sugerencia: Propuesta que formula un cliente para el mejoramiento de los servicios de la compañía.

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS			
	CÓDIGO: SGC-PR-04	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-01-19	

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

4.2. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

1. Se contará con el compromiso y el apoyo de los procesos, 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 de Excelencia Operacional.

Los instrumentos y metodologías para lograr cumplir con la satisfacción y requisitos del cliente son: Encuestas, Sistema de Q&R y Contacto directo con el cliente, con el objetivo de realizar un proceso de análisis e implementar planes de acción tendientes a incrementar la satisfacción y fidelidad del cliente.

4.3. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

El Sistema de atención de Quejas y Reclamos (incluye reclamos técnicos y apelaciones para el caso del Organismo de Inspección Técnica, Laboratorio de Ensayo y Calibración), se entiende como una herramienta de gestión para el control y mejoramiento continuo, ya que permite poner de manifiesto e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los clientes con relación a los servicios prestados por la Organización. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas solicitudes y de esta forma combatir las desviaciones presentadas en cada uno de los procesos.

Para el caso del Organismo de Inspección Técnica las apelaciones serán atendidas de acuerdo a lo descrito en el **Procedimiento Atención de Apelaciones (OIT-PR-04)**, y los reclamos técnicos del Laboratorio de Ensayo y Calibración según lo establecido en el **Procedimiento para la atención de Reclamos Técnicos (LM-PR-07)**.



Excelencia Operacional se encarga de centralizar la atención de las Q&R que ingresan a cada una de las líneas de negocio a través del correo atencionalcliente@cam.com.co, y de realizar el seguimiento correspondiente a cada solicitud para asegurar que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos y la efectividad en la solución presentada al cliente. A través de **Control y Seguimiento: Quejas y Reclamos. SGC-PR-04-RG-02**

Es deber de cada una de las líneas de negocio comunicar sobre las solicitudes que llegan por medios no controlables a Excelencia Operacional (correo personal, extensión telefónica asignada), al correo atencionalcliente@cam.com.co, para el registro del evento, así mismo debe realizar la respectiva validación, investigación del caso y dar respuesta a todos los requerimientos. Excelencia Operacional únicamente cumple el papel de apoyo en el seguimiento, bajo ninguna circunstancia es el llamado de manera autónoma a dar respuesta técnica al cliente.

4.4. MEDIOS PARA LA FORMULACIÓN DE Q&R

En la actualidad la compañía cuenta con diferentes fuentes a través de las cuales los clientes internos y externos pueden poner de manifiesto sus quejas, reclamos y sugerencias sobre los productos y servicios ofrecidos por la compañía. Los medios existentes se relacionan a continuación:

- Correo electrónico atencionalcliente@cam.com.co
- Correo certificado.

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS			
	CÓDIGO: SGC-PR-04	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-01-19	

- Comunicación Telefónica.
- Comunicación Personal.
- Reunión de Seguimiento.

4.5. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La mejor forma de verificar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes es preguntarles directamente cual es su percepción sobre el producto y/o servicio suministrado.

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

- **Control y Seguimiento: Quejas y Reclamos. SGC-PR-04-RG-02**
- **Encuestas de satisfacción Cliente. SGC-PR-04-RG-01**
- Informe resultado de Encuestas de Satisfacción del cliente.

4.6. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN.

Control y Seguimiento: Quejas y Reclamos. SGC-PR-04-RG-02: Este instrumento busca principalmente la centralización de las Q&R que ingresan a los procesos. Con este medio único de captura y consolidación de este tipo de atenciones se logra realizar un seguimiento más efectivo a las solicitudes de los clientes desde la recepción, evaluación (validación – investigación), hasta la decisión final y conformidad del cliente frente a la solución del caso, por medio de la verificación del cumplimiento de los tiempos acordados y la entrega de una respuesta coherente con la inconformidad planteada.



Esta herramienta puede ser consultada por cualquier persona de la organización, pero para efectos de control y seguridad de la información, esta solamente administrada por el área de Excelencia Operacional.

Encuesta de Satisfacción Cliente: Esta herramienta se aplica una vez al año y 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 grupo de Excelencia Operacional y el Equipo Comercial, posteriormente se realiza el análisis, tabulación y presentación de resultados a través de comunicaciones internas y CamQuality.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
1. Recepción e ingreso de la queja o reclamo	Excelencia Operacional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se reciben las quejas o reclamos por los medios oficiales de la compañía. La recepción de la información deberá confirmarse al cliente o al solicitante máximo de 24 horas, después de la solicitud. 2. Ingresar a la base de datos las quejas recibidas en el área. 3. Asignar número consecutivo. 4. Asignar el evento recibido, al proceso correspondiente. 	SGC-PR-04-RG-02
2. Evaluación del evento.	Área usuaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar responsable de validación del evento. 2. Asignar Número consecutivo. 3. Elaborar decisión sobre la validación. 4. Definir tiempo para atención de la queja, reclamo o apelación e informar antes de 24 horas a Excelencia Operacional teniendo en cuenta el momento del ingreso a validación. (Excelencia Operacional informará al cliente periódicamente sobre el avance de la atención de acuerdo al tiempo estipulado en la validación del evento). 	SGC-PR-04-RG-02

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS			
	CÓDIGO: SGC-PR-04	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-01-19	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
		5. Asignar personal para la investigación. 6. Elaborar investigación y soportes de la misma. 7. Elaboración de concepto y respuesta. 8. Entrega de respuesta a Excelencia Operacional.	
3. Decisión Final	Excelencia Operacional.	1. Comunicar formalmente finalización del proceso al cliente. 2. Realizar seguimiento al cliente para preguntar su nivel de conformidad con respecto al tratamiento del evento. 3. Retroalimentar al proceso correspondiente.	SGC-PR-04-RG-02 (Comunicación e-mail, correo certificado).

Anotación Especial: La atención a un evento debe solucionarse máximo en 15 días hábiles. Es indispensable que Excelencia Operacional realice el respectivo seguimiento e información al cliente sobre el avance de su atención, de acuerdo a la siguiente tabla:



Período asignado para investigación y decisión del evento. (Responsable: Etapa de validación)	Frecuencia de seguimiento y comunicación al cliente.
Inferior a 3 días.	Realizar seguimiento e Informar durante correo de confirmación de la recepción.
Entre 3 y 5 días.	Realizar seguimiento e Informar al cliente avance de la atención en confirmación de la recepción y al tercer día del proceso de la investigación.
Hasta 8 días.	Realizar seguimiento e Informar al cliente avance de la atención en confirmación de la recepción y al quinto día del proceso de la investigación.

5.2. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
1. Aplicación de Encuesta.	Excelencia Operacional/Gestión Comercial	1, Realizar contacto con el cliente para aplicación de encuesta, presencial, telefónicamente o vía correo e-mail.	SGC-PR-04-RG-01
2. Análisis y Entrega de Resultados.	Excelencia Operacional/Gestión Comercial Área usuaria	1. Tabulación de datos. 2. Análisis de Información. 3. Entrega de resultado y retroalimentación a Gerencias y Procesos. Definición de Planes de Acción. 4. Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados.	Acta de Reunión SG-MG-RG-01

6. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE REGISTRO	ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	PROTECCION	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL
SGC-PR-04-RG-01	Encuesta Satisfacción Final del Cliente	Excelencia Operacional	Magnético: CAM QUALITY	Restricción Contra Escritura	Un año	Archivar
SGC-PR-04-RG-02	Control y Seguimiento:	Excelencia Operacional	Magnético: CAM QUALITY	Restricción Contra Escritura	Un año	Archivar

 <p>NUESTRO ESTILO NO ES LO QUE HACEMOS, SINO CÓMO Y PORQUE LO HACEMOS</p>	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS			
	CÓDIGO: SGC-PR-04	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-01-19	

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE REGISTRO	ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	PROTECCION	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL
	Quejas y Reclamos.					

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
SGC-PR-03	Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.
OIT-PR-04	Procedimiento Atención de Apelaciones.
LM-PR-07	Procedimiento para la atención de reclamos técnicos

Revisado por: Sandra Elena Rivas	Aprobado por: Dario Cartagena
Cargo: Especialista Excelencia Operacional	Cargo: Jefe Excelencia Operacional

Este documento es propiedad intelectual de CAM Colombia Multiservicios S.A.S, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Gerencia General de la empresa