



GESTIÓN DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

CO-P-001 / V2 / 04 de noviembre de 2020

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que describe la metodología para identificar, analizar y gestionar la percepción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la Petición, Sugerencia Queja y/o Felicitación, hasta el cierre de esta.

3. RESPONSABLE (S)

Servicio al cliente.

4. DEFINICIONES

- **Petición:** Derecho de toda persona u organización para presentar alguna solicitud o reclamación, de interés personal o colectivo, con el fin de obtener una respuesta dentro de los términos normativos o legales que correspondan.
- **Queja:** Solicitud que presenta un cliente o usuario con el objetivo de verificar un producto entregado o la prestación de un servicio, que genere una inconformidad, para que se brinde una solución.
- **Sugerencia:** Propuesta o formulación de ideas para el mejoramiento de la gestión o el servicio de una organización.
- **Usuario:** Persona que adquiere habitualmente un producto o servicio.
- **PQSF:** Abreviatura para Peticiones, Queja, Sugerencia y/o felicitación.
- **Servicio al Cliente:** Proceso o gestión de una organización destinada a garantizar la entrega oportuna y la calidad de un producto y/o servicio prestado a sus usuarios.
- **Satisfacción:** Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

5. CONDICIONES GENERALES

- a. Los líderes de proceso responsables del motivo de la queja serán los responsables de generar la respuesta a Servicio al cliente.
- b. Se cuenta con buzón de PQSF con acceso a formato CO-F-004 Peticiones, sugerencias, quejas y-o felicitaciones, a través del cual los clientes pueden interponer sus requerimientos.
- c. La organización dispone de una línea telefónica abierta al público, y una cuenta de correo electrónico, para recibir todas las solicitudes que el cliente no pueda radicar directamente. Para este caso, la asistente de servicio al cliente debe diligenciar el formato CO-F-004 Peticiones, sugerencias, quejas y-o felicitaciones y llevar control de su ingreso CO-F-005 Control de PSQF.
- d. Si algún funcionario de la organización recibe una PQSF directa, debe direccionar al cliente al buzón.
- e. Si algún funcionario de la organización recibe una PQSF por medio telefónico o correo electrónico, debe remitirla de inmediato a asistente de Servicio al Cliente para trámite.

- f. Toda solicitud que corresponda a una devolución por daño en un producto debe ser remitida junto con el producto para verificar efectivamente la causa de la devolución, y proceder según corresponda.
- g. El plazo máximo para dar respuesta a una PQSF de un cliente es de quince (15) días hábiles a partir del momento en que se recibe. Internamente el líder de proceso debe procesar la respuesta en máximo (8) días hábiles para que servicio al cliente pueda emitir una respuesta al cliente en el tiempo estipulado. En caso de devolución de productos, el tiempo de respuesta puede variar para cuando se requiera el concepto de un proveedor.

5.1 Trámite para Cambios

- Todo cambio será autorizado sólo si el cliente dispone del número de factura de compra.
- El producto debe venir en su empaque, y no debe presentar condiciones de uso.
- Servicio al Cliente recibe el producto y verifica que corresponda a un producto distribuido por la organización, que no haya sido usado, y que se encuentre en buenas condiciones.
- Servicio al cliente solicita al cliente información detallada del cambio que desea realizar.
- Se remite el producto al Departamento de Compras, encargado de recepcionar el producto que ingresa, entregar el producto de cambio, registrar la información correspondiente al inventario en el Sistema World Office.
- Se entrega al cliente el producto nuevo con documento soporte.

5.2 Tramite interno en referencia a quejas con respecto a Formación certificación de personas y /o usuarios.

El director de operaciones debe:

- En caso de quejas pertinentes únicamente a la persona certificada, el director de operaciones debe notificar de manera inmediata el requerimiento recibido, a la persona certificada por medio de correo electrónico, para que éste a su vez, de respuesta de manera oportuna.
- En caso de quejas en las que SAFETY WORK se vea involucrada y no se considere faltas graves, el director de operaciones debe indagar con la persona certificada todo lo pertinente al requerimiento interpuesto, con el objetivo de generar respuesta. Se debe generar y enviar respuesta de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.2.
- En caso de quejas en las que SAFETY WORK se vea involucrada y se considere faltas graves, se seguirán las actividades definidas para analizar la suspensión o retiro o reducción del alcance de la certificación. Se debe poner a disposición de la persona que se queja los informes de avance y los resultados.

Nota: Las faltas graves se encuentran establecidas en el reglamento de condiciones de certificación.

5.3 Archivo

- Todos los Formatos PQSF recibidos, deben ser archivados en un folder destinado exclusivamente para tal fin, junto con la respuesta emitida, la cual debe tener evidencia de recibido por parte del cliente. Estos documentos serán archivados por el Departamento de Servicio al Cliente.
- El archivo del Registro para Cambio de Productos es responsabilidad de la Servicio al Cliente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PQSF

QUÉ	CÓMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepcionar la PQSF	<p>Si el cliente interpone el requerimiento de manera telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar al cliente que se debe enviar un correo electrónico (atencionalcliente@safetywork.com.co), donde se evidencie la siguiente información: Tipo de solicitud, motivo, datos de contacto (Nombre, cédula, teléfono, correo electrónico, dirección) 	Asistente de servicio al cliente	
	<p>Si el cliente interpone el requerimiento por correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diligenciar el formato CO-F-004 Peticiones, sugerencias, quejas y-o felicitaciones con toda la información pertinente Controlar el requerimiento recibido en el formato CO-F-005 Control de PSQF y asignar el consecutivo correspondiente en el formato CO-F-004 Peticiones, sugerencias, quejas y-o felicitaciones, a su vez, de definir el proceso responsable de su gestión. Informar al cliente por medio de correo electrónico el acuse de recibido del requerimiento. 	Asistente de servicio al cliente	CO-F-004 Peticiones, sugerencias, quejas y-o felicitaciones CO-F-005 Control de PSQF
	<p>Si el cliente interpone el requerimiento por buzón:</p> <ul style="list-style-type: none"> El asistente de servicio al cliente y el Coordinador EQ/Líder HSEQ deben realizar la apertura del buzón de manera mensual Dejar registro en el formato CO-F-006 Acta de apertura de buzón de sugerencias Controlar los requerimientos recibidos en el formato CO-F-005 Control de PSQF, transcribir la información y asignar el consecutivo correspondiente en el formato CO-F-004 Peticiones, sugerencias, quejas y-o felicitaciones, a su vez, de definir el proceso responsable de su gestión. Informar al cliente por medio de correo electrónico el acuse de recibido del requerimiento. 	Asistente de servicio al cliente / Coordinador EQ/Líder HSEQ	CO-F-006 Acta de apertura de buzón de sugerencias
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la responsabilidad para analizar el requerimiento y enviar a la persona responsable. <p>Nota: En el caso del proceso de certificación de personas, las peticiones, quejas y sugerencias deben ser enviadas al director de operaciones.</p>	Asistente de servicio al cliente	

Tramitar de la PQSF	<ul style="list-style-type: none"> En caso de ser felicitación, generar y enviar respuesta genérica de agradecimiento. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el análisis y generar respuesta máxima en 15 días hábiles. Se deben tomar las acciones inmediatas a las que haya lugar. <p>Nota: En el caso de devolución de un producto, si corresponde, Servicio al Cliente debe comunicar al proceso de compras para envío al proveedor por concepto de garantía. Posteriormente, se debe realizar el respectivo seguimiento para evidenciar tiempos de respuesta.</p>	Líder de proceso	
Validar respuestas	<ul style="list-style-type: none"> Validar las respuestas antes de emitirlas al cliente. Verificar que la respuesta al cliente sea clara, oportuna, y que cumpla con todos los requerimientos planteados en la solicitud. Enviar a asistente de servicio al cliente la respuesta final. 	Director comercial	
Enviar respuestas	<ul style="list-style-type: none"> Asignar consecutivo de respuesta y enviar al cliente la respuesta (Correo electrónico o carta física) y controlar la gestión en el formato CO-F-005 Control de PSQF". Comunicarse con el cliente para conocer su nivel de satisfacción con la respuesta recibida y controlar esta respuesta en el formato CO-F-005 Control de PSQF. En caso de insatisfacción por el cliente, solicitar que se genere un nuevo requerimiento. 	Asistente de servicio al cliente	CO-F-005 Control de PSQF Correo electrónico / Carta radicada
Tomar las acciones necesarias	Tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora a las que haya lugar, de acuerdo con el procedimiento MC-P-002 Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Líderes de proceso	MC-F-006 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

QUÉ	CÓMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Generar enlace de Google Sheets	Enviar enlace mensual de aplicación de encuestas de satisfacción de servicio así: <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción centro de formación (director de operaciones) Encuesta de satisfacción certificación de personas (director de operaciones) Encuesta de satisfacción ingeniería (director comercial) 	Coordinador EQ/Líder HSEQ	Enlaces
Aplicar encuesta	<ul style="list-style-type: none"> Una vez se finalice la prestación del servicio de formación y entrenamiento y; 	Director de operaciones	CO-F-001 Evaluación de la satisfacción

	certificación de personas, aplicar encuesta de satisfacción a través del enlace generado para el mes.	formación y entrenamiento	del servicio - Centro de formación y entrenamiento CO-F-008 Evaluación de la satisfacción del servicio - Certificación de personas
	<ul style="list-style-type: none"> Una vez se finalice el proyecto de ingeniería, aplicar encuesta de satisfacción a través del enlace generado para el mes. 	Asistente de servicio al cliente; Departamento de Ingeniería; Departamento Comercial	CO-F-003 Evaluación de la satisfacción del servicio - Ingeniería
	<p>Durante los primeros 5 días hábiles del trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el número de personas u empresas que compraron productos. Calcular el tamaño de muestra a aplicar con un porcentaje de confianza del 90%, a través del siguiente enlace: https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra Aplicar encuestas aleatorias a las personas que compraron productos en el periodo (trimestre) inmediatamente anterior, garantizando el número de muestras. 	Asistente de servicio al cliente	CO-F-002 Evaluación de la satisfacción del servicio - Producción
Revisión indicador de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el indicador de satisfacción de formación y entrenamiento y; certificación de personas y analizarlo. 	Director de operaciones formación y entrenamiento	MC-F-012 Ficha técnica de indicador
Revisión indicador de satisfacción de ingeniería y producción	Revisar el indicador de satisfacción de ingeniería e indicador de producción.	Asistente de servicio al cliente	MC-F-012 Ficha técnica de indicador
	Revisar indicador de satisfacción de ingeniería e indicador de producción.	Asistente de servicio al cliente	