



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACCION AL CLIENTE

Código:	P-GC-05
Versión:	05
Fecha:	2018-03-10
Página	1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el tratamiento a las quejas y apelaciones que se presenten por servicios prestados por **ASIK SAS**, asegurando una respuesta manera oportuna y efectiva, a las circunstancias de la queja o apelación del cliente.

Medir el grado de satisfacción de los clientes acerca del servicio prestado por ASIK SAS para identificar los aspectos que se pueden mejorar.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los procesos de la empresa, inicia con la planeación de la evaluación de la satisfacción del cliente, acerca del servicio, hasta lograr la implementación de mejoras a los procesos. Además este procedimiento permite conocer el grado de insatisfacción de los clientes al analizar las quejas, buscando responder satisfactoriamente a los requerimientos solicitados.

3. DEFINICIONES

Apelación: Recurso por el que se solicita revocación total o parcial de un dictamen dado.


Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Petición: es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa, ya sea persona natural o jurídica ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Sugerencia: es el planteamiento o propuesta que presenta una persona jurídica o natural para mejorar el servicio que presta la organización.

4. RESPONSABLE

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACCION AL CLIENTE	Código:	P-GC-05
		Versión:	05
		Fecha:	2018-03-10
		Página	2 de 5

Todos los empleados son responsables de informar al área de Calidad las quejas y apelaciones presentadas por los clientes.

El Coordinador SIG será el encargado de recibir las solicitudes y de asignar la misma al líder de proceso según el caso que se presente, con el propósito de brindar una respuesta satisfactoria y oportuna al cliente.

5. REFERENCIAS

- NTC-ISO/IEC 17020:2012 Requisitos para organismos de inspección.
- NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Recepción de la queja y apelación:


- Las quejas y apelaciones pueden ser recibidas por cualquier medio, ya sea escrito, verbal, telefónicamente o por correo electrónico calidad@asik.com.co ; Es responsabilidad de cualquier empleado de ASIK SAS de recibir las quejas y apelaciones por medio del formato (F-GC-05-01) o verbalmente por parte del cliente y notificar al Coordinador SIG para su tratamiento.

- **Acuse de Recibo:** El Coordinador SIG debe verificar el formato de quejas y apelaciones (F-GC-05-01), donde debe dejar constancia por medio de su firma, la fecha y el día en que recibió la queja o apelación.

6.2 Validación de la queja y apelación:

- El responsable del proceso al que le aplique la queja y apelación junto con el Coordinador SIG debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación, para confirmar si es aplicable o no a la empresa, registrando el resultado en el reportes formato de quejas y apelaciones (F-GC-05-01).

El Coordinador SIG una vez validada la queja y apelación la registra en la Matriz de seguimiento de queja F-GC-05-01 con el fin de hacerle el seguimiento al registro de las quejas y apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas y asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACCION AL CLIENTE	Código:	P-GC-05
		Versión:	05
		Fecha:	2018-03-10
		Página	3 de 5

6.3 Investigación de la queja y apelación:

Desplazamiento a las instalaciones del cliente

Cuando sea necesario el desplazamiento a las instalaciones del cliente, se debe programar previamente una visita con éste, con el fin de recoger una mayor evidencia (Comentarios, Registros fotográficos, documentos u otro que corresponda a los motivos sobre la queja o apelación notificada).

- El responsable del proceso a quien ha sido asignado el tratamiento, evalúa la queja y la apelación y si amerita la necesidad de una acción inmediata, investiga todas las circunstancias e información pertinente acerca de la queja y apelación y determina las acciones a tomar, la cuales se deben orientar a corregir el problema o prevenir que ocurra a futuro.

- La investigación y resolución de la queja y apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

6.4 Decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta a la queja y apelación.


Se ejecutan las acciones dando atención inmediata al cliente y se le informa al Coordinador SIG y/o responsable del proceso sobre estas.

Finalmente, el Coordinador SIG y/o el responsable del proceso describen la decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja y apelación que sea pertinente para el cliente en la Matriz de seguimiento de quejas F-GC-05-02 y se le comunica formalmente al cliente siempre que sea posible sobre la finalización del proceso del tratamiento de la queja y apelación.

Nota: Todas las quejas y/o apelaciones deben tratarse y comunicarse en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, después de la recepción de la misma.

6.5 PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

La completa satisfacción del cliente es un compromiso de todo el personal, razón por la cual se requiere de mecanismos efectivos de comunicación que permitan una continua retroalimentación entre las partes, a fin de identificar los aspectos que pueden generar inconformidad y en consecuencia, tomar acciones correctivas que permitan mantener

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACCION AL CLIENTE	Código:	P-GC-05
		Versión:	05
		Fecha:	2018-03-10
		Página	4 de 5

clientes plenamente satisfechos con el servicio. Las sugerencias de todos los clientes son válidas y pueden ser una oportunidad de mejoramiento.

- **Aplicación de las Encuestas de Satisfacción**, La encuesta se llevará a cabo de forma presencial con la visita al cliente, a través de contacto telefónico **o cuando el cliente visite las instalaciones de ASIK**, por parte del área comercial o en su defecto el área SIG, registrando la información en el formato de encuesta de satisfacción del cliente F-GC-05-03.
- **Revisión, tabulación y archivo** Una vez recibida la información, ésta será entregada al Coordinador SIG para su revisión, tabulación y archivo, **teniendo en cuenta el F-GG-02-04 Matriz de objetivos de calidad**. El Coordinador SIG, se reunirá con el responsable del proceso, en caso de que la encuesta amerite alguna revisión con respecto a los puntos contenidos, en caso de que sea reiterativa la observación o sea pésimo o malo el nivel de calificación en alguno de los aspectos evaluados, se asumirá como una queja y será tratada según el procedimiento de quejas y apelaciones, de requerirse, se creará un plan de acción para mejorar los niveles bajo de calificación, que afecten directamente el nivel de satisfacción del cliente en cuanto al proceso de inspección.

Los datos tabulados y los planes de acción (si aplicasen), deberán ser presentados, como mínimo una vez al año, en cada reunión de la Alta Dirección.

7. REGISTROS

Código/ Nombre	Ubicación
Formato de quejas y apelaciones (F-GC-05-01)	Carpeta magnética de Calidad
Matriz de seguimiento de quejas (F-GC-05-02)	Carpeta magnética de Calidad
Encuesta de satisfacción al cliente (F-GC-05-03)	Carpeta magnética de Calidad
Matriz de objetivos de calidad F-GG-02-04	Carpeta magnética de calidad

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORO	APROBÓ	CAMBIOS
0	Enero/15	Inés Ríos	Ana Ripoll	Creación del Documento.
1	Oct/2015	Coordinador SIG	Gerente General	Se modificó el procedimiento adecuándolo a la NTC-ISO/IEC 17020:2012



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS,
APELACIONES Y SATISFACCION AL
CLIENTE**

Código:	P-GC-05
Versión:	05
Fecha:	2018-03-10
Página	5 de 5

VERSIÓN	FECHA	ELABORO	APROBÓ	CAMBIOS
2	Feb/2018	Coordinador SIG	Gerente General	<ul style="list-style-type: none">• Se establece el registro de la aplicabilidad o no de la queja o reclamo durante la verificación respectiva• Se establecen las disposiciones a tener en cuenta para cuando sea necesario el desplazarse a las instalaciones del cliente.• Se modifican los métodos para realizar las encuestas de satisfacción al cliente
3	2018-02-27	Coordinador SIG	Gerente General	Se adapta la fecha del documento al sistema internacional año mes día
4	2018-03-10	Coordinador SIG	Gerente General	<p>Se establece que cuando el cliente se encuentre en las instalaciones se le podrá solicitar realizar una encuesta</p> <p>Se incorporan el registro para tabulación de datos de encuesta</p>