1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

Establecer la metodología para la atención de quejas, ejecución de capacitaciones y evaluación de la satisfacción de los clientes para los sistemas de gestión (ISO 9001 y NTC-ISO/IEC 17025), de las compañías WaterTech Lassa SAS y WaterTech Colombia Sucursal Colombia.

2. TERMINOS Y DEFINICIONES

2.1. Cliente: Parte interesada que podría recibir o que recibe u producto o un servicio destinado a una persona u organización.

2.2. Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

2.3. Queja: expresión de insatisfacción hecha por una parte interesada a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

2.4. Servicio al cliente: Interacción de la organización con las partes interesadas a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio.

3. RESPONSABLES

R=responsable, A=autoridad, C=consultor, I=informado				
Actividad	Responsable/área			
	Líder Servicio al Cliente	Comercial	Laboratorio	Otros colaboradores
Capacitaciones a clientes	R	R	I	-
Gestionar visitas a las instalaciones del laboratorio cuando el cliente lo requiera	R	-	A	-
Recepción y validación de la queja para determinar sí es aplicable al servicio de calibración *y/o ensayo* del laboratorio o al producto suministrado.	R	I	I	I
Registro de la queja cuando aplique, según validación inicial.	R	-	-	-

Análisis de la queja para el planteamiento de acciones	R	R	R	-
Visita técnica cuando se requiera	R	-	-	-
Seguimiento plan de acción	R	-	R	-
Evaluación de la satisfacción de los clientes	R	I	I	I

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Cooperación con los clientes del *laboratorio de calibración y ensayo.*

El laboratorio de calibración y ensayo ha dispuesto dentro de sus cooperaciones a los clientes, tres aspectos fundamentales:

- Capacitaciones al cliente, en caso de que este así lo requiera (ver numeral 5.2).
- Visita a las instalaciones del laboratorio por parte del cliente en caso tal de que este lo requiera y se solicite por escrito. Para esta actividad el cliente podrá visualizar las pruebas desde la parte exterior del laboratorio, si es necesario podrá ingresar diligenciando el formato LA-F-03 Acceso al laboratorio, siempre y cuando el Líder de Laboratorios así lo permita y los medidores que se estén calibrando *y/o ensayando* sean los del cliente que requiera visualizar las pruebas. Se debe acordar con el metrólogo o Líder de Laboratorios para que no se estén calibrando *y/o ensayando* los equipos de otro cliente, esto con el fin de garantizar la confidencialidad.
- El Líder de servicio al cliente será el encargado de resolver todas las inquietudes técnicas que el cliente así lo requiera según información dada por el personal técnico del laboratorio, con el fin de proporcionar un servicio adecuado.

4.2. Política de quejas

Se tiene la siguiente política de quejas en el laboratorio de calibración *y ensayo* de medidores de agua:

Identificar y desarrollar un proceso completo en la resolución de quejas y/o reclamaciones, tomando las medidas correctivas necesarias e informando en todo momento al usuario del servicio el estado de su queja. Siempre se dará respuesta al cliente de su queja, máximo a los 1.5 días de recibida de acuerdo con su estado.

Para esto, el laboratorio dispone en su portal web www.las-sa.com/contáctenos, de un espacio para que cuando lo consideren sus partes interesadas, presenten sus quejas. El tratamiento de las quejas se realiza de acuerdo con lo establecido en este procedimiento,

se analizan las causas, se definen las acciones para el cierre de la queja presentada y se mide la eficacia con la parte interesada que presento la queja.

De igual manera, *para la comercialización de medidores*, en el portal web https://watertech.com.co, las partes interesadas cuentan con un espacio para presentar sus PQR o simplemente si desean ponerse en contacto para conocer el portafolio de medidores de agua WaterTech.

Todas las PQR presentadas por los clientes serán tratadas con base en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del consumidor o por la Ley que la sustituya o la modifique.

4.3. Comunicación con el cliente

A los clientes se les proporciona la información relativa a:

- Los productos por medio de los documentos SC-A-05 “Manual técnico de medidores”, SC-A-06 “Ficha técnica medidores” y catálogos según aplique a la referencia ofertada.
- *La política para el manejo de datos personales y de atención de PQR, según se determina en el procedimiento CS-P-01 Comercialización de productos y servicios.*

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1. Atención de quejas:

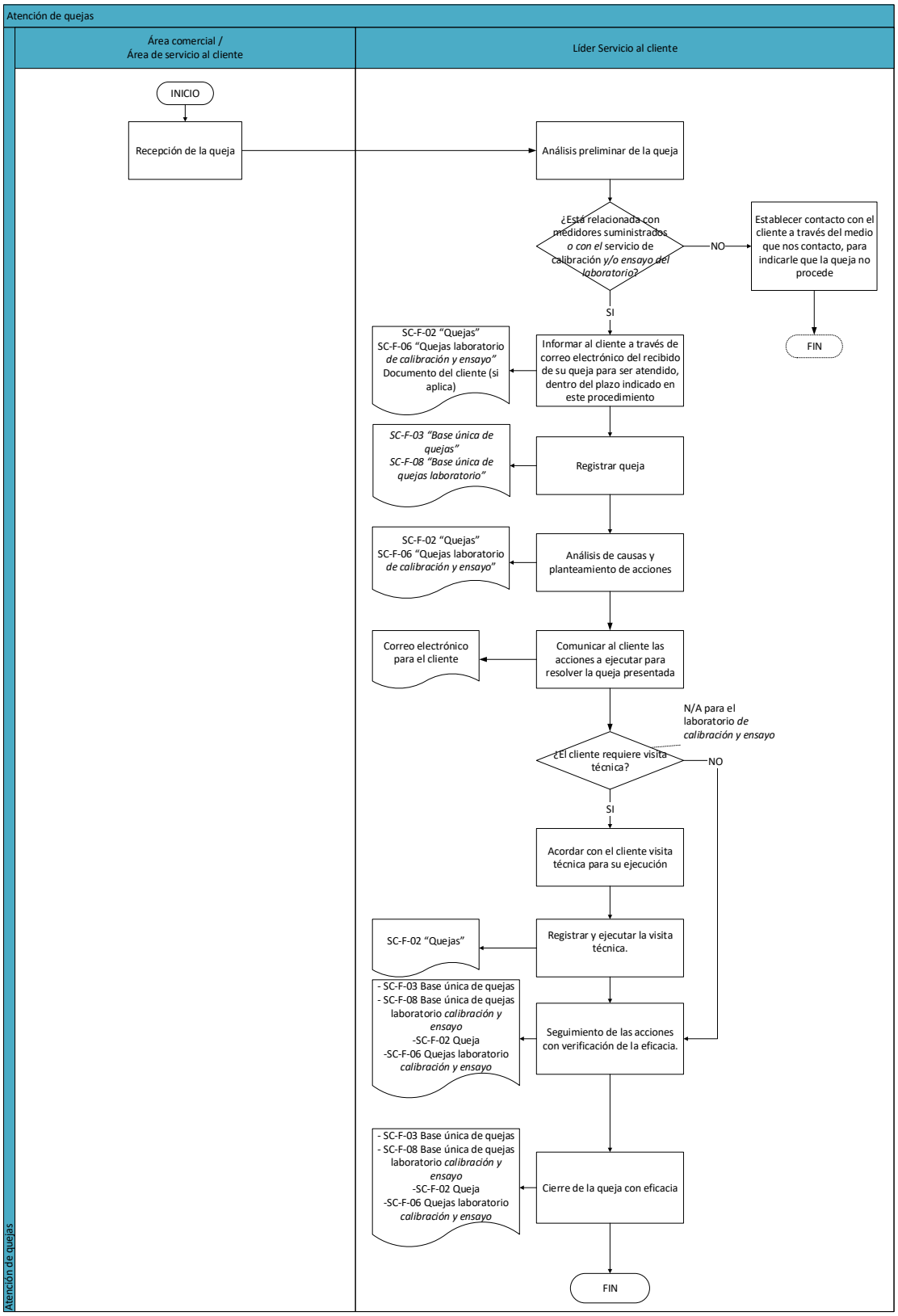
Una queja se entiende, como una insatisfacción de un cliente, frente a un producto y/o servicio debido a su desempeño, calidad del producto, especificaciones ó calidad del servicio de calibración *y/o ensayo* prestado por el laboratorio de medidores de agua, etc. Esta insatisfacción, debe ser manifestada por el cliente de los medidores de agua o por el cliente del servicio de calibración *y/o ensayo*, a través de los portales web dispuestos para ello, o también los clientes pueden presentar su queja a través de correo electrónico, carta, llamada telefónica o de forma presencial. Se dará respuesta a los clientes de Watertech Lassa, de Watertech Colombia Sucursal Colombia o del laboratorio de calibración *y ensayo* de medidores, según aplique, en un máximo de uno punto cinco (1,5) días hábiles, después de recibida la queja, indicando las acciones a tomar.

Los siguientes son los criterios para la recepción de las quejas relacionadas con el servicio de calibración *y ensayo* de medidores de agua que presta el laboratorio:

CRITERIOS	***RESPONSABLE DE VERIFICAR***
- La queja presentada por una persona o una organización debe corresponder con el servicio de calibración *y/o ensayo* de medidores de agua del laboratorio de WaterTech Lassa SAS. - La queja debe estar relacionada con la emisión de resultados de la calibración *y/o ensayo*, Incumplimientos en tiempos de entrega de los medidores calibrados y/o de los informes de resultados, mala atención por parte del personal del laboratorio, entre otras.	Líder de Servicio al Cliente

Si no es posible relacionar la queja con el servicio de calibración *y/o ensayo* de medidores de agua, que presta el laboratorio, el Líder de Servicio al Cliente le comunicará a la parte interesada que interpuso la queja a través del mismo medio que hizo la solicitud.

Para recibir y dar tratamiento a las quejas de los clientes, se establece el siguiente Flujograma (ver en siguiente página):

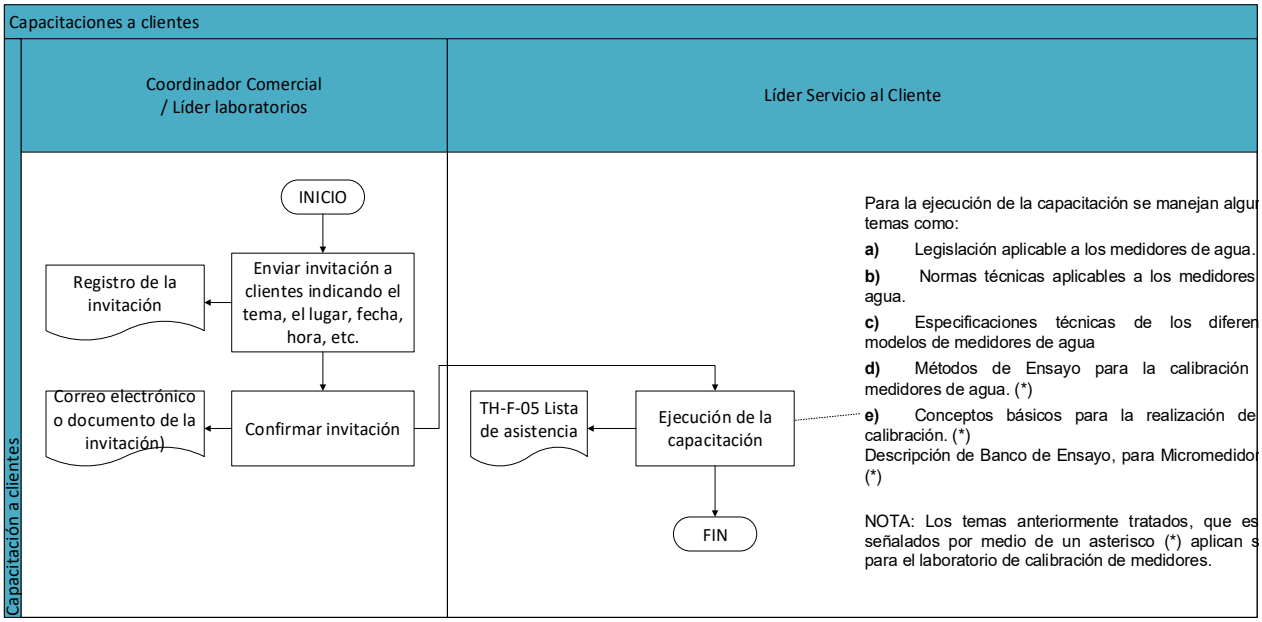

Atención de quejas
Área comercial / Área de servicio al cliente
Líder Servicio al cliente
INICIO
Recepción de la queja
Análisis preliminar de la queja
¿Está relacionada con medidores suministrados *o con el* servicio de calibración *y/o ensayo del laboratorio?*
NO
Establecer contacto con el cliente a través del medio que nos contacto, para indicarle que la queja no procede
FIN
SI
Informar al cliente a través de correo electrónico del recibido de su queja para ser atendido, dentro del plazo indicado en este procedimiento
SC-F-02 "Quejas"
SC-F-06 "Quejas laboratorio *de calibración y ensayo"*
Documento del cliente (si aplica)
Registrar queja
SC-F-03 "Base única de quejas"
SC-F-08 "Base única de quejas laboratorio"
Análisis de causas y planteamiento de acciones
SC-F-02 "Quejas"
SC-F-06 "Quejas laboratorio *de calibración y ensayo"*
Comunicar al cliente las acciones a ejecutar para resolver la queja presentada
Correo electrónico para el cliente
N/A para el laboratorio *de calibración y ensayo*
¿El cliente requiere visita técnica?
NO
SI
Acordar con el cliente visita técnica para su ejecución
Registrar y ejecutar la visita técnica.
SC-F-02 "Quejas"
Seguimiento de las acciones con verificación de la eficacia.
- SC-F-03 Base única de quejas
- SC-F-08 Base única de quejas laboratorio *calibración y ensayo*
-SC-F-02 Queja
-SC-F-06 Quejas laboratorio *calibración y ensayo*
Cierre de la queja con eficacia
- SC-F-03 Base única de quejas
- SC-F-08 Base única de quejas laboratorio *calibración y ensayo*
-SC-F-02 Queja
-SC-F-06 Quejas laboratorio *calibración y ensayo*
FIN
Atención de quejas

5.2 Ejecución de capacitaciones a cliente.

Las capacitaciones de parte del laboratorio de calibración *y ensayo* de medidores de agua, solo se ejecutarán en caso de que el cliente así lo solicite o requiera un apoyo técnico.

En cuanto a las capacitaciones de parte de alguna de las compañías WaterTech Lassa o WaterTech Colombia Sucursal Colombia, se realizarán por razones contractuales o cuando alguna de las dos compañías lo considere conveniente en su proceso de comercialización de los medidores de agua.

Los siguientes son los pasos para la ejecución de la capacitación:



5.3. Evaluación de la satisfacción de los clientes.

5.3.1. Productos

Finalizado el proceso de facturación, cada *seis* meses se aplica una encuesta de satisfacción a 15 clientes en donde se evalúan aspectos como: calidad del producto, Servicio Postventa, Desempeño en campo del producto, entre otros. (Ver formato SC-F-04 Encuesta de Satisfacción).

La selección de los 15 clientes se realiza entre todas las zonas del país donde WaterTech Lassa y WaterTech Colombia Sucursal Colombia suministran los medidores.

5.3.2. Servicio de calibración *y ensayo*

Semestralmente se aplica una encuesta de satisfacción del servicio a los clientes del laboratorio, en donde se evalúan aspectos, como: Tiempo de entrega, calidad del servicio, Servicio al cliente, entre otros. (Ver formato SC-F-07 Encuesta de satisfacción Laboratorio calibración *y ensayo*)

5.3.3. Indicador

Las encuestas de satisfacción, tanto de WaterTech Lassa y WaterTech Colombia Sucursal Colombia, como del Laboratorio *de calibración y ensayo*, son realizadas y tabuladas en una hoja de cálculo de Excel por el Líder Servicio al cliente y con la información recolectada elabora el indicador de satisfacción del cliente.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SC-A-05 Manual técnico medidores
SC-A-06 Ficha técnica medidores

7. REGISTRO Y/O ANEXOS

- SC-F-02 Quejas
- SC-F-03 Base Única de Quejas
- SC-F-04 Encuesta de Satisfacción
- SC-F-06 Quejas laboratorio *de calibración y ensayo*
- SC-F-07 Encuesta de satisfacción Laboratorio *calibración y ensayo*
- SC-F-08 Base única de quejas laboratorio de *calibración y ensayo*
- TH-F-05 Lista de asistencia