



## SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

<b>Manual de Gestión</b>	<b>Manual SIG – Proceso Administración del Servicio al Cliente</b>		
<b>Proceso:</b> Planeación del Sistema de Gestión		<b>Código:</b> MGPSG-035	
<b>Versión:</b> 0.1.0–(19-oct–2010)		<b>Página:</b> 1	de 1
Elaboró/ Revisó: Rosaura Ortega – Especialista de Calidad / Daniel Guatame – Jefe de Servicio al Cliente		Aprobó: Carlos Sierra – Gerente de Logística	

1. RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefe de Servicio al cliente			
2. OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar las actividades de preventa, venta y postventa, de los productos y servicios ofrecidos por la organización satisfagan al cliente a traves de una cultura de servicio promovida por todo su personal			
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	En el proceso de Administración de Servicio al Cliente se realiza las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir y tramita solicitudes, quejas y reclamos de los clientes, analizar la información que se deriva de estas e informar a las áreas interesadas.</li><li>▪ Gestionar el servicio post-venta, telemercadeo</li><li>▪ Evaluar la satisfacción del cliente con el fin de realimentar el Sistema.</li><li>▪ Canaliza al interior de la compañía para dar adecuada y oportuna atención al cliente interno y externo de emergencias en clientes y solicitudes relacionadas con seguridad, salud y medio ambiente</li></ul>			
4. REQUISITOS	Requisitos de clientes, políticas de comercialización			
5. FLUJO DEL PROCESO				
Proveedor o Proceso de Origen	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente o Proceso Destino
Cientes, GEC, ADQ, PRL, PRG, ENT, PSG, Demás procesos de soporte	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solicitudes, quejas y reclamos de cliente</li><li>▪ Bases de datos de clientes</li><li>▪ Información sobre características de productos / servicios</li><li>▪ Inventario de productos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recepción y Trámite de solicitudes, quejas y reclamos</li><li>▪ Gestión de servicio Post-venta</li><li>▪ Toma de pedidos</li><li>▪ Realización y análisis de encuestas de satisfacción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Reportes de niveles de satisfacción de encuesta y de solicitudes, quejas y reclamos</li><li>▪ Suministro de soporte técnico y comercial</li><li>▪ Atención de emergencias de clientes</li></ul>	Cientes, GEC, ADQ, PRL, PRG, ENT, CGE, Demás procesos de soporte
MEDIDOR	RECURSOS REQUERIDOS	FORTALEZAS ACTUALES	OBSTÁCULOS PARA LA SALIDA	ACCIONES PARA SUPERAR OBSTÁCULOS



## SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

<b>Manual de Gestión</b>	<b>Manual SIG – Proceso Administración del Servicio al Cliente</b>		
<b>Proceso:</b> Planeación del Sistema de Gestión		<b>Código:</b> MGPSG-035	
<b>Versión:</b> 0.1.0–(19-oct–2010)		<b>Página:</b> 2	de 1
Elaboró/ Revisó: Rosaura Ortega – Especialista de Calidad / Daniel Guatame – Jefe de Servicio al Cliente		Aprobó: Carlos Sierra – Gerente de Logística	

Nivel de Satisfacción de clientes Nivel de Satisfacción en atención SQR Indicadores de servicio del Call center	Módulo de Quejas y Reclamos y los medios para su monitoreo y control Personal responsable por atención de solicitudes, quejas y reclamos en cada sucursal Equipos de comunicación. Prax 2000 Bases de datos de clientes actualizadas. Call Center (Tercerizado, y controlado como proveedor crítico)	Sistema comercial Planta telefónica Experiencia Recurso Humano Línea de servicio al cliente a nivel nacional (01 8000)	Lentitud para responder las quejas, reclamos y/o solicitudes Falta de definir algunos procesos para atender adecuadamente a los clientes Las quejas y reclamos son tramitados pero no todos son registrados Los cilindros de devoluciones se confunden con los otros cilindros	Desarrollar un proyecto de mejora con el apoyo de 6-sigma, para mejorar la atención de servicio al cliente. Re-entrenamiento y concientización Revisar procedimiento de devoluciones, involucrar a las sucursales para identificar oportunidades de mejora que garanticen la trazabilidad del producto relacionado con reclamos de cliente
<b>6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<a href="#">ANEXO 1: Listado de Documentos de Administración de Servicio al Cliente</a>			

\*\* EndofDocument