



POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE

KQ-POL-009

1.0

Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha: 02 Ene 2025	Fecha: 02 Ene 2025	Fecha: 02 Ene 2025
Lissette Arias Montani Gerente General	Lissette Arias Montani Gerente General	Lissette Arias Montani Gerente General

	POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE	Código	KQ-POL-009
		Versión	1.0
		Página	2 de 3

POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE

1. OBJETIVO:

Establecer los principios y lineamientos que guían la atención y relación con los clientes de **KUNAQ & ASOCIADOS**, asegurando un servicio oportuno, transparente y alineado a sus necesidades, en cada punto de contacto

2. ALCANCE:

Esta política aplica a todos los servicios brindados por **KUNAQ & ASOCIADOS**, incluyendo soporte técnico, desarrollo de software, implementación de soluciones tecnológicas, consultoría y demás servicios.

3. PRINCIPIOS DE ATENCION:

- **Escucha activa:** Promovemos una comunicación clara, directa y empática con cada cliente.
- **Compromiso con la solución:** Nos enfocamos en resolver el problema o necesidad, no solo en responder.
- **Seguimiento y cierre adecuado:** Nos aseguramos de que cada solicitud tenga un seguimiento ordenado y finalización satisfactoria
- **Medición de la satisfacción:** encuestas y análisis para mejorar continuamente la calidad de nuestro servicio.

4. NIVELES DE ATENCION:

La atención al cliente se estructura en función del tipo de necesidad presentada. Esto nos permite asignar los recursos adecuados y garantizar una atención eficiente y especializada.

Los niveles de atención que manejamos son:

- **Soporte operativo:** Para incidentes técnicos, requerimientos menores y asistencia inmediata.
- **Atención funcional:** Para consultas relacionadas con el uso de soluciones, configuraciones o validación de procesos.
- **Consultoría técnica:** Para análisis, propuestas de mejora o definiciones de alcance de nuevos requerimientos.
- **Gestión de continuidad:** Para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios implementados y la relación postventa.

	POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE	Código	KQ-POL-009
		Versión	1.0
		Página	3 de 3

5. TIEMPOS DE RESPUESTA ESTIMADOS:

Los tiempos de atención varían según la línea de negocio, servicio contratado, criticidad y complejidad del caso. Como referencia general:

- **Incidentes críticos:** priorizados para atención inmediata dentro del horario laboral.
- **Requerimientos estándar:** se programan en un plazo estimado de 24 a 48 horas hábiles.
- **Solicitudes de mejora o proyectos:** se gestionan bajo planificación acordada con el cliente.

KUNAQ mantiene procedimientos de escalamiento para asegurar la atención oportuna en caso de situaciones excepcionales.

6. CANALES DE ATENCION:

- Correo electrónico de soporte
- Atención telefónica directa
- WhatsApp Business

Para asegurar una atención ordenada, trazable y efectiva, hemos desarrollado un Sistema de gestión de tickets (**SG5 Gestión de TI**) que registra y facilita el seguimiento a cada solicitud desde su ingreso hasta su resolución. Este sistema es una herramienta clave en nuestro compromiso con la calidad de servicio.

7. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO:

En caso los canales regulares no permitan resolver una incidencia en el tiempo esperado, contamos con procedimientos de escalamiento interno que asegura la intervención de niveles superiores de soporte o gestión. Este mecanismo garantiza que cada caso crítico sea atendido con prioridad y resuelto oportunamente.

8. MEJORA CONTINUA:

Esta política es revisada de forma periódica y actualizada según los aprendizajes obtenidos en la operación, las encuestas de satisfacción y la retroalimentación de nuestros clientes.