

POLÍTICA NORMATIVA PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE ACUERDOS DE SERVICIO (SLA) CON CLIENTES DE HIPERTEXTO-NETIZEN Y ATENCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRs)

HIPERTEXTO - NETIZEN establece y estipula dentro de la compañía, que se promuevan acciones tendientes a brindar una adecuada atención y servicio a todos nuestros clientes, con el debido cumplimiento a la solución de requerimientos técnicos, Preguntas, Quejas y Reclamos (PQRs) de la empresa, que se garantice un servicio con calidad, proporcionando elementos que permitan lograr relaciones más seguras, difundiendo información clara y oportuna sobre nuestros productos y servicios.

La compañía propende por una adecuada resolución de inconvenientes técnicos y PQRs, donde se identifiquen adecuadamente planes de acción inmediata para la satisfacción del cliente.

Los colaboradores de la compañía deben aplicar de forma oportuna la solución inmediata para dar respuesta a los requerimientos técnicos y PQRs que se generen en cada unidad de negocio; es su responsabilidad y compromiso solucionar de forma diligente cada uno de ellos.

ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los colaboradores de la empresa, para el cumplimiento, organización y respuesta eficaz a los requerimientos de nuestros clientes, aplicando el contenido referido a aquellos que provengan del Sistema de Atención al Cliente, SAC, que HiperTexto - Netizen ha dispuesto en su plataforma <https://soporte.hipertexto.com.co/>

OBJETIVO

Esta política vela por el cumplimiento de los debidos procesos para recibir, procesar y responder los requerimientos de nuestros clientes en el tiempo establecido.

RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de cada unidad de negocio de la empresa, realizar el procedimiento de atención a todo requerimiento, manteniendo de forma oportuna las etapas de:

- Recepción
- Gestión
- Respuesta
- Seguimiento
- Cierre

HiperTexto S.A.S

P.B.X.: (57+1) 269 9950 / e-mail: administracion@hipertexto.com.co
Calle 24 A. n° 43-22 - Barrio Quinta Paredes / www.hipertexto.com.co / Bogotá - Colombia

GENERALIDADES

El Departamento de Recursos Humanos de la compañía estipula que, a partir de la fecha, se tomarán las siguientes acciones para el debido cumplimiento de la POLÍTICA en donde se tiene establecido el siguiente tiempo para dar respuesta oportuna y hacer seguimiento obligatorio del cumplimiento de este proceso fundamental para el desarrollo eficaz de nuestros servicios.

I. POLÍTICAS SLA (*SERVICE LEVEL AGREEMENT*) EN RELACIÓN CON TEMAS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS.

Los tiempos de resolución de eventualidades o inconvenientes técnicos deben estar definidos según la prioridad y el tipo de servicio requerido. Los niveles de prioridad y servicios requeridos se especifican a continuación:

- a. **Categoría 1 (Urgente)** - Errores en plataforma o *software* (aplica para todos los casos) que no permiten la operación y continuidad en producción. Tiempo de solución: hasta 8 horas hábiles.
- b. **Categoría 2 (Alta)** - Errores que permiten la operación y continuidad en producción, pero de manera limitada. Tiempo de solución hasta: 3 días hábiles.
- c. **Categoría 3 (Media)** - Errores que permiten la operación y continuidad en producción de manera normal, pero deben ser solucionados para asegurar la correcta funcionalidad del servicio requerido. Tiempo de solución hasta: 5 días hábiles
- d. **Categoría 4 (Baja)** - Consultas sobre configuraciones o funcionalidades del *software*. Tiempo de solución hasta: 8 días hábiles.

POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS, PQRs.

Sobre PQRs diferentes a temas técnicos, se establecen los siguientes tiempos para realizar el debido seguimiento a cada unidad de negocio, en donde estarán en la obligación junto con su equipo de trabajo de mantener el indicador de tickets atrasados en cero (0).

1. **Categoría Default Urgente:** se establece un máximo de 1 (un) día hábil en tiempo de solución para confirmación y acompañamiento al usuario final (verificación, envío y aprobación de pago, asesoría en compras, conexiones remotas para descarga de ebook-s e información de estado de pedidos). Asesoría en redención de bonos, tarjetas de regalo y ucard.

HiperTexto S.A.S

P.B.X.: (57+1) 269 9950 / e-mail: administracion@hipertexto.com.co
Calle 24 A. n° 43-22 - Barrio Quinta Paredes / www.hipertexto.com.co / Bogotá - Colombia

2. **Categoría Alta:** se establece un máximo de 3 (tres) días hábiles en tiempo de solución para el proceso de asignación de ebook-s seguimiento de entrega de ejemplares (sin novedades). Notificación de novedades a cargo de la transportadora, envío y corrección de facturas.
3. **Categoría Media:** se establece un máximo de 5 (cinco) días hábiles en tiempo de solución para notificación de On Hold, solicitudes para cambio de ejemplares por parte de usuario final, respuesta para devoluciones (por compras y material bibliográfico) y reversiones.
4. **Categoría Baja:** se establece un máximo de 10 (diez) días hábiles en tiempo de solución para catalogación, notificación de IBD (impreso bajo demanda), importados, cotización de ventas institucionales, reportes SIIEL.

PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 1. Se realizará una revisión semanal general de los requerimientos de clientes de HIPERTEXTO-NETIZEN, vía SAC, tanto para temas técnicos y PQRs, con el fin de establecer responsables y solicitar las debidas explicaciones o reportes correspondientes, los mismos serán compartidos con el gerente de cada unidad a fin de solicitarle en primera instancia una respuesta con la debida justificación a los atrasos. De acuerdo con estos argumentos se procederá a establecer un plan de trabajo con un límite de tiempo adicional para dar gestión y cierre. Esto debe garantizar el cierre dentro de los tiempos definidos y no deberán aparecer la siguiente semana.

Lo anterior será el punto de referencia para no adelantar un proceso disciplinario. Estas informaciones serán compartidas semanalmente con los líderes de área y se le dará la trazabilidad a fin de determinar las responsabilidades pertinentes de igual forma, quejas que deriven de un ticket no resuelto en los tiempos definidos sin la debida justificación, se constituirá como una falta grave.

Capítulo XIII "Escala de faltas y sanciones disciplinarias"

ARTÍCULO. 52º - HIPERTEXTO S.A.S no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, ARTÍCULO. 114). La clasificación de levedad o gravedad de la falta dependerá del tipo de la falta, la reincidencia de la misma, la actitud del trabajador por evitar los efectos dañinos de la falta, la afectación de los equipos, bienes, productos de la empresa y la consecuencia que la falta produce para el buen nombre y prestigio de HIPERTEXTO S.A.S. ARTÍCULO. 53º - Todas las faltas que impliquen incumplimiento de este Reglamento Interno de Trabajo, al contrato de trabajo, a las instrucciones o prohibiciones de carácter general o particular, a los pactos, convenciones colectivas y

HiperTexto S.A.S

laudos arbitrales que no ameriten la terminación del contrato por no causar un perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.”

ARTÍCULO 2. Cada área deberá establecer un plan de trabajo referente a la resolución de PQRs, depurando en debida forma los Tickets de tiempo atrás que se pueden dar por cerrados, y dejen de sumar en el informe presentado en el estado semanal.

ARTÍCULO 3. Es responsabilidad de cada Unidad el velar por la debida y pronta atención a las PQRs, que le sean asignadas; en ningún caso puede reasignarla a otra área hasta que no se le dé el trámite que le compete a la misma.

ARTÍCULO 4. En el momento que se presenten picos de tickets que superen la capacidad de atención de un área en particular, es deber del líder de esa Unidad presentar ante RRHH el plan de contingencia a aplicar para bajar los niveles de PQRs sin resolver. A este plan se le hará el seguimiento debido por parte de RRHH y en todo caso deberá cumplir el objetivo establecido de cerrar adecuadamente los requerimientos que correspondan.

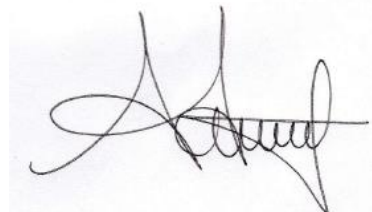
ARTÍCULO 5. Cada líder de área tiene la opción de proponer correctivos de mejoras a los colaboradores que considere deben ser aplicados por incumplimiento de funciones que afecten la atención de los SLA que establece este documento y/o PQRs. Una vez establecido el proceso de mejora deberá remitirlo al área de RRHH, que estará encargada de los correctivos correspondientes.

Se firma en la ciudad de Bogotá a los 03 días del mes de noviembre del 2020.

Publíquese y cúmplase



MARÍA ANGÉLICA MARIÑO
Gerente Administrativa y Financiera



ADRIANA CALDERÓN
TALENTO HUMANO

HiperTexto S.A.S

P.B.X.: (57+1) 269 9950 / e-mail: administracion@hipertexto.com.co
Calle 24 A. n° 43-22 - Barrio Quinta Paredes / www.hipertexto.com.co / Bogotá - Colombia