

Políticas de Gestión de Sugerencias

Versión 1.0.16.04.2018

SIEMPRE.NET S.A.S. se interesa por la opinión de sus clientes y usuarios como fundamento para garantizar una mejor satisfacción de estos y el desarrollo de productos adaptados a las necesidades de cada cliente.

Por lo anterior y con el propósito de obtener una mejor valoración de las ideas y sugerencias de nuestros clientes y usuarios, hemos creado un BUZON DE SUGERENCIAS para el registro, valoración y seguimientos de estas. A continuación, se definen los criterios para el funcionamiento de este proceso.

1. ¿Cómo determinar si una solicitud es una sugerencia?

- a. El asunto trata sobre funcionalidades que impactarían sobre múltiples clientes.
- b. Representaría un cambio o innovación en la forma actual de realizar los procesos o añadiría nuevas funcionalidades.
- c. Cuando el cliente o usuario lo manifiesta directamente como sugerencia.

2. ¿Cómo determinar si una solicitud aplica para cotización al cliente?

- a. El cliente solicita una modificación a determinada funcionalidad para adaptarla a sus criterios particulares de funcionamiento y determina claramente los requisitos.
- b. Si la solicitud no quedó expresa en los requerimientos iniciales al momento de la implementación.
- c. Cuando tratándose de una sugerencia, el cliente solicita su desarrollo e implementación en un plazo determinado.

3. Evaluación de Sugerencias y Selección de Proyectos

- a. **Periodicidad.** El comité de evaluación y selección de sugerencias se reunirá cada dos meses para revisar las sugerencias que sean elegibles de acuerdo a los criterios de selección y determinar cuáles entran en fase de desarrollo.
- b. **Cantidad a Elegir.** Cada bimestre se elegirán 4 sugerencias para pasar a la fase de desarrollo.

c. Criterios de Selección.

- i. Cantidad neta de votos positivos por usuarios (Favorables menos desfavorables).
- ii. Cantidad neta de instituciones que participaron positivamente en la votación.
- iii. Mayor precisión y claridad en la definición de los requisitos de funcionamiento.
- iv. Mejor argumentación de la necesidad e impacto en la satisfacción del cliente (Comentarios de los usuarios).

4. Seguimiento y Publicación

- a. Las sugerencias elegidas serán publicadas para dar a conocer el tiempo estimado de entrega final.
- b. Periódicamente se publicará el grado de avance en el desarrollo de cada sugerencia.

5. ¿Cómo distinguir entre un defecto del producto (error) y una sugerencia sobre producto (idea)?

Un defecto del producto suele ser cuando el producto no se comporta según su diseño, es decir, no actúa según se describe en la documentación del mismo. En este caso, se debe abrir un caso con Soporte, que ayudará a validar el defecto y lo elevará al área de innovación y desarrollo, según corresponda, para que lo corrija. El área de servicio al cliente también puede sugerir soluciones provisionales.

Una sugerencia de producto es cuando la funcionalidad o capacidad deseada está fuera de lo que actualmente está cubierto en el manual y la documentación del producto. Las sugerencias de productos se consideran solamente para versiones futuras.

Si no está seguro de la categoría en la que se encuentra su solicitud, consulte al área de servicio al cliente.