

## PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECLAMACIONES TECNICAS

<b>ELEMENTO</b> 8.2.1. (7.5.1.)	<b>CODIGO</b> AC-03-006	<b>EDICION</b> 1	<b>NIVEL DE REVISION</b> F	<b>PAGINAS</b> 5	<b>FECHA DE EMISION</b> 18/ENERO/2002
---------------------------------------	----------------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------	--

## PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECLAMACIONES TÉCNICAS.

### CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES

NIVEL DE REVISION	PAGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
A	2 y 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye la definición de apelación.</li> <li>Se incluye en el punto 5.2. el apartado de apelaciones.</li> </ul>	12-FEB-04
B	4 y 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se establecen los tiempos para resolverlas las reclamaciones de conformidad con el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.</li> </ul>	15-NOV-05
C	----	Revisión General del documento	06-JUL-11
D	3	Se establecieron los medios de recepción de quejas.	02-DIC-14
E	3, 5 y 6	Modificaciones derivadas de la incorporación al Sistema de Calidad del Proyecto de Unidad de Verificación para la Evaluación de la Conformidad de la norma NMX-EM-001-ASEA-2015.	21-ABR-16
F	4	Atención a la No Conformidad de la Revisión documental por parte de EMA, referencia: 16ES0002	08-SEP-16

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO
<b>ELABORO</b>	ING. LAURA CECILIA TENORIO MORGÁ		GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
<b>REVISO</b>	ING. ROGELIO AQUINO AQUINO / ING. FRANCISCO JAVIER PÉREZ ROLDAN		GERENTE DE PROYECTO
<b>APROBO</b>	LIC. DAVID GUTIERREZ HUERTA		DIRECTOR GENERAL

<b>CODIGO</b> AC-03-006	<b>EDICION</b> 1	<b>NIVEL DE REVISION</b> F	<b>PAGINA</b> 1 de 5
----------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------

<b>CODIGO</b> AC-FO-003	<b>EDICION</b> 1	<b>N. REVISION</b> N/A
----------------------------	---------------------	---------------------------

**INDICE**

	<b>Página</b>
1. Objetivo.	<b>3</b>
2. Alcance.	<b>3</b>
3. Terminología y definiciones.	<b>3</b>
4. Responsabilidades.	<b>3</b>
5. Descripción del procedimiento.	<b>4</b>
5.1. Reclamos del cliente	<b>4</b>
5.2. Apelaciones	<b>5</b>
5.3. Reporte de Satisfacción del cliente	<b>6</b>
5.4. Frecuencia de evaluación	<b>6</b>
6. Referencias.	<b>6</b>
7. Anexos.	<b>7</b>
8. Registros de calidad.	<b>7</b>
9. Distribución.	<b>7</b>

<b>CODIGO</b>	<b>EDICION</b>	<b>NIVEL DE REVISION</b>	<b>PAGINA</b>
AC-03-006	1	F	2 de 7
<small>CODIGO</small>	<small>EDICION</small>	<small>N. REVISION</small>	
<small>AC-FO-003</small>	<small>1</small>	<small>N/A</small>	

### **1. Objetivo.**

El presente procedimiento tiene como finalidad definir y establecer la metodología para la solución de reclamaciones técnicas, así como establecer los lineamientos y actividades que sirvan como base para la evaluación del nivel de Satisfacción del Cliente, con el propósito de cumplir sus expectativas.

### **2. Alcance.**

Este procedimiento se aplica a la Dirección General y Gerencia de Proyecto de DTP CONSULTORES.

### **3. Terminología y definiciones.**

#### **3.1. Cliente.**

Es la persona física o moral que adquiere los servicios de DTP CONSULTORES.

#### **3.2. Tiempos de entrega.**

Periodo programado para que el cliente reciba el informe de nuestros servicios.

#### **3.3. Tiempos de desarrollo.**

Periodo de tiempo que el servicio tarda en el proceso de verificación.

#### **3.4. Mercado**

Área de negocio y/o clientes a que se atiende o es posible atender.

#### **3.5. Visita técnica**

Visita a las instalaciones del cliente con el fin de evaluar su nivel de satisfacción o investigar los motivos de alguna queja.

#### **3.6. Reclamación**

Oposición o contradicción que se hace a algo considerado injusto, o que no se consiente; que puede ser dirimido entre las partes de forma inmediata.

<b>CODIGO</b> AC-03-006	<b>EDICION</b> 1	<b>NIVEL DE REVISION</b> F	<b>PAGINA</b> 3 de 7
<small>CODIGO</small> AC-FO-003	<small>EDICION</small> 1	<small>N. REVISION</small> N/A	

### **3.7. Queja**

Acusación ante la organización DTP Consultores, en forma protocolaria de acuerdo al procedimiento AC-03-006, sobre algo que se considere injusto o inadecuado durante el proceso de verificación.

### **3.8. Apelación**

Recurrir a una instancia superior cuando no se está de acuerdo con el dictamen dado por el inferior.

## **4. Responsabilidades.**

**4.1.** Es responsabilidad del Gerente de aseguramiento de calidad:

- La elaboración, implantación y seguimiento del presente procedimiento a través del Gerente de Proyecto.
- Resolver las reclamaciones hacia el sistema de calidad.

**4.2.** Es responsabilidad del Gerente de Proyecto.

- Elaborar y presentar la información referente al cumplimiento en tiempos de entrega.
- Identificar las causas del no-cumplimiento con el cliente.
- Resolver las reclamaciones técnicas del cliente de acuerdo al punto 5.1
- Gestionar las reclamaciones de tal forma que el equipo que analiza la reclamación, no forme parte del problema o de la reclamación.
- Presentar el reporte de Satisfacción del Cliente,
- Consolidar la información que determine los parámetros para evaluar la Satisfacción del Cliente.

**4.2.** Es responsabilidad del gerente sustituto:

- Suplir al gerente de proyecto durante su ausencia.

**4.3.** Es responsabilidad del personal verificador:

- Entregar formato de evaluación de la satisfacción al cliente.
- Reportar y/o resolver las reclamaciones técnicas del cliente.

## **5. Descripción del procedimiento.**

### **5.1. Reclamos del cliente.**

El Gerente de Proyecto debe documentar todas las quejas de los clientes relativas al servicio, las cuales pueden ser recibidas por los siguientes medios:

<b>CODIGO</b> AC-03-006	<b>EDICION</b> 1	<b>NIVEL DE REVISION</b> F	<b>PAGINA</b> 4 de 7
<small>CODIGO</small> AC-FO-003	<small>EDICION</small> 1	<small>N. REVISION</small> N/A	

- a) el formato AC-FO-035 para “Evaluación de la Satisfacción del cliente”, para UV de Gas Natural.
- b) el formato AC-FO-062 “Evaluación de la Satisfacción del cliente”, para UV de Estaciones de Servicio.
- c) el correo electrónico de la empresa: [dtppconsultores@dtppconsultores.com.mx](mailto:dtppconsultores@dtppconsultores.com.mx)
- d) vía telefónica.
- e) página web: [www.dtpconsultores.mx](http://www.dtpconsultores.mx)

Las quejas o apelaciones deben ser documentadas y validadas en el formato “Quejas y sugerencias del cliente” anexo “B”. Este formato será el medio de comunicación para las reclamaciones del cliente, una vez recibido o llenado este formato se procederá a iniciar la investigación de causas y a darle solución de acuerdo al procedimiento de Acciones correctivas y preventivas AC-01-005, cuando la solución haya sido inmediata por parte del personal verificador se deberá de documentar en el mismo formato el cual deberá ser conservado por el Gerente de Proyecto durante un tiempo mínimo de un año calendario; cuando las quejas y reclamos sean inherentes a la calidad del servicio serán canalizadas a el Gerente de Aseguramiento de Calidad para que sean resueltas conforme a lo descrito en el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas AC-01-005, para mejor entendimiento ver diagrama de flujo Anexo “C”.

Una vez tomada una decisión para dar solución a la queja o apelación se envía al afectado con copia a la dependencia competente, cuando la verificación es bajo autoridad legal delegada. La decisión tomada debe ser revisada y aprobada por el Gerente de Aseguramiento de Calidad y/o el Director General de la empresa.

En caso de que el cliente no esté conforme con las acciones realizadas, se le solicita que envíe por escrito su inconformidad y se entrega informe de actuación a la dependencia competente.

Se debe informar al cliente sobre la disponibilidad del presente procedimiento para atender reclamaciones técnicas mediante cualquiera de los siguientes instrumentos: la propuesta, el contrato, la orden de servicio, o la página web.

## 5.2. Apelaciones

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con el dictamen emitido por la unidad de verificación y decida inconformarse o apelar el resultado del dictamen, lo deberá hacer por escrito, exponiendo sus razones. Se le hará saber que el motivo de su apelación se dirimirá ante la instancia inmediata superior correspondiente, que en este caso será la dependencia que otorgó la aprobación a la unidad de verificación.

CODIGO	EDICION	NIVEL DE REVISION	PAGINA
AC-03-006	1	F	5 de 7
CODIGO	EDICION	N. REVISION	
AC-FO-003	1	N/A	

El proceso mediante el cual se dirimirá una situación de apelación y/o reclamación se llevará a cabo en tiempo y forma bajo los procedimientos de la dependencia y conforme a lo establecido en el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización que dice:

*“Las entidades de acreditación y las personas acreditadas y aprobadas deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con copia a las dependencias competentes.*

*Si el afectado no estuviera conforme con la respuesta emitida, podrá manifestarlo por escrito ante la dependencia que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye, La dependencia remitirá copia a quien emitió la respuesta para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles se le rinda un informe justificando su actuación.*

*Del análisis del informe que rinda la entidad de acreditación o las personas acreditadas y aprobadas, la dependencia competente podrá requerirle que reconsidere su actuación, o en su caso procederá a aplicar las sanciones que correspondan.*

*De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la dependencia procederá conforme al párrafo anterior.*

*Las entidades de acreditación y las personas acreditadas deberán mantener a disposición de las dependencias, las reclamaciones que se presenten.”*

### **5.3 Reporte de satisfacción del cliente.**

El resultado de la satisfacción del cliente queda documentado en los formatos “Evaluación de la Satisfacción del cliente”, Anexo “A”, el cual el Gerente de Proyecto lo presenta a la Dirección General como parte de las revisiones al sistema de calidad para su análisis y correcciones en su caso.

El reporte de satisfacción del cliente indica en forma global el porcentaje de cumplimiento el cual tiene como objetivo el 100% y en el caso de no cumplirse, se tomaran acciones para la satisfacción del cliente

### **5.4. Frecuencia de evaluación.**

El reporte de evaluación de la satisfacción del cliente se entregara mínimo 1 vez cada año, siendo responsable de su resguardo el Gerente de Proyecto.

<b>CODIGO</b> AC-03-006	<b>EDICION</b> 1	<b>NIVEL DE REVISION</b> F	<b>PAGINA</b> 6 de 7
<b>CODIGO</b> AC-FO-003	<b>EDICION</b> 1	<b>N. REVISION</b> N/A	

**6. Referencias.**

- 6.1. Procedimiento para elaborar procedimientos, Código AC-01-001
- 6.2. Procedimiento para el control de documentos y datos, Código AC-01-002.
- 6.3. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, Código AC-01-005
- 6.4. Ley Federal sobre Metrología y normalización

**7. Anexos.**

Anexo	Descripción	Código
A	"Evaluación de la Satisfacción del cliente" – UV Gas Natural	AC-FO-035
B	"Evaluación de la Satisfacción del cliente" – UV Estaciones de Servicio	AC-FO-062
C	"Quejas y sugerencias de entregas y servicio al cliente"	AC-FO-036
D	Diagrama de flujo	-----

**8. Registros de calidad.**

Descripción	Código
"Evaluación de la Satisfacción del cliente" – UV Gas Natural	AC-FO-035
"Evaluación de la Satisfacción del cliente" – UV Estaciones de Servicio	AC-FO-062
"Quejas y sugerencias de entregas y servicio al cliente"	AC-FO-036

**9. Distribución.**

Este procedimiento se distribuye en forma controlada con acuse de recibo al Director y Gerentes de **DTP CONSULTORES**.

CODIGO	EDICION	NIVEL DE REVISION	PAGINA
AC-03-006	1	F	7 de 7
AC-FO-003	1	N/A	

# ANEXO "C"

