

0. Contenido

1. Propósito	2
1.1 Objetivo	2
1.2 Alcance	2
2. Definiciones	2
3. Desarrollo	2
4. Responsabilidades	3
5. Anexos	3
6. Diagrama de Flujo	4
7. Referencias	4
8. Hoja de Cambios	5

1. Propósito

- 1.1. **Objetivo.** Desarrollar la metodología a seguir para dar respuesta a reclamos de cliente.
- 1.2. **Alcance.** Este procedimiento abarca desde la recepción del reclamo, su análisis hasta la respuesta final al cliente.

2. Definiciones

- 2.1. **Atención de la queja o reclamo.** Acción desarrollada por los clientes, directamente o a través de Ingeniería Técnica, destinada a responder reclamos presentados por los clientes.
- 2.2. **Cliente.** Persona u organización que compra un producto Flowtite.
- 2.3. **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción, inconformidad o disgusto, como resultado del suministro de un producto o por el incumplimiento de acuerdos comerciales.
- 2.4. **Tiempo Total de atención de reclamos:** Es el tiempo esperado de atención del reclamo. Desde el momento de la recepción del reclamo y hasta la respuesta de éste.
- 2.5. **Análisis de causa raíz.** Búsqueda de la causa que origina un problema o un reclamo.
- 2.6. **Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de un reclamo u otra situación indeseable.
- 2.7. **Proceso de Escalación.** Proceso mediante el cual una actividad comprometida por algún integrante de la empresa y no ha sido cumplida, es notificada a su jefe inmediato, de no ser cumplida por su jefe inmediato, se procede a notificar al inmediato superior, y así sucesivamente.

3. Desarrollo

3.1. Recibo de la Queja del Cliente.

El Gerente del Área Técnica o [Administrador de Contratos](#) recibe la notificación del cliente referente a un reclamo derivada de un incumplimiento. Gerente envía en formato F-440-08 Respuesta a Cliente, hasta el punto D2 Descripción del problema al Supervisor del Sistema de Gestión de Calidad.

3.2. Asignación del reclamo. El Responsable del SGC:

- 3.2.1. Asigna el consecutivo al reclamo recibido registrándola en el F-440-09. Control de Reclamos.
- 3.2.2. Se analizan los datos proporcionados por el cliente, a fin de revisar si la queja procede, o bien si se requieren de más datos para la búsqueda de la causa raíz.
- 3.2.3. En el caso de proceder el reclamo se le comunica al cliente dentro de las siguientes 24 horas que su reclamo será atendida enviando el reporte F-440-08 hasta su punto D3 contención del problema.
- 3.2.4. Dependiendo del tipo de problema se canaliza al área correspondiente, por ejemplo: tubo dañado, se canaliza con el área de control de calidad, y así respectivamente.

3.3. Búsqueda de la causa raíz y determinación de soluciones

Una vez canalizada el reclamo al área correspondiente, el supervisor de SGC es responsable de reunir al equipo necesario para la determinación de la causa raíz. Esta se hace utilizando las diferentes herramientas descritas en el procedimiento P-440-04.

Ya con la causa raíz se determinan las acciones correctivas que serán implementadas para la evitar recurrencia en el problema reportado por el cliente.

Todo lo obtenido de este punto será plasmado en el formato F-440-08.

3.4. Envío de Respuesta a Cliente

El supervisor de SGC envía el formato F-440-08 al Gerente Área Técnica, el cual está completo y listo para ser enviado a cliente. Asimismo es encargado de verificar que las acciones correctivas comprometidas se cumplan en tiempo y forma, de no ser así se debe seguir el proceso de escalación.

Nota: La respuesta a cliente por medio del formato F-440-08 no debe ser mayor a 30 días.

Las acciones derivadas del formato F-440-08 Respuestas a Cliente deberán ser controladas en la tabla T-440-05 Control de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora a fin de dar seguimiento hasta su culminación.

4. Responsabilidades

4.1 **Gerente Técnico.** Notificar el problema al Supervisor SGC y ser el canal de comunicación con cliente.

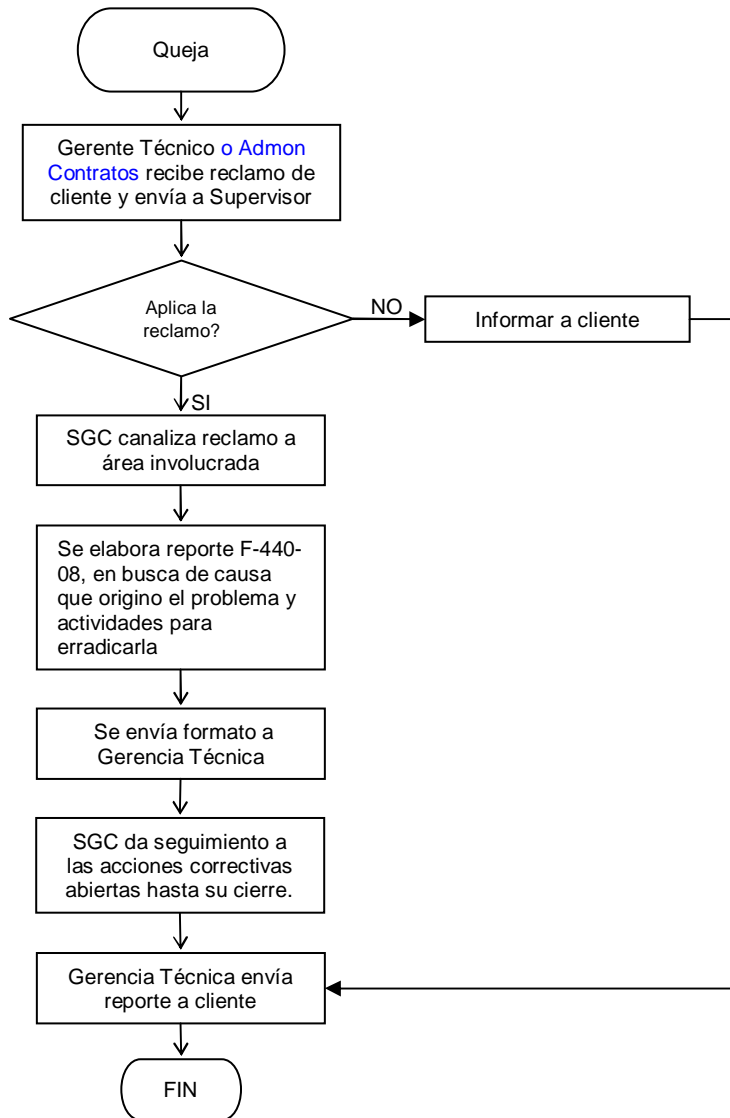
4.2 **Responsable del SGC.** Recibir la notificación de queja de cliente, canalizar a área correspondiente, dar seguimiento a la solución del reclamo y elaborar el formato Respuesta a cliente.

4.3 **Todas las áreas.** Ayudar a la pronta solución del problema reportado por cliente, elaborando los análisis necesarios para llegar a la solución del reclamo.

5. Anexos

No Contiene

6. Diagrama de Flujo



7. Referencias

- 7.1 F-440-08. Respuesta a Cliente
- 7.2 F-440-09. Control de Reclamos de Cliente
- 7.3 T-440-05. Control de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

