

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología adecuada para ofrecer un servicio de atención personalizado, respetuoso y agradable a cada uno de nuestros clientes; establecer el proceso de autorización de acceso y testificación del cliente en nuestras instalaciones; implementar una respuesta asertiva, óptima y en tiempo oportuno sobre cada solicitud realizada por el cliente; así mismo atender a la brevedad las quejas que se presenten, y las sugerencias que los clientes nos proporcionen.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en todos aquellos temas relacionados en ofrecer y dar a nuestros clientes un excelente servicio de atención

### 3. DEFINICIONES

- SGC: – Sistema de Gestión de Calidad
- Cliente: - Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- Satisfacción del Cliente: - Percepción del Cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.
- Sugerencia: - Es una idea que los Clientes proponen para el mejoramiento en la prestación del Servicio.
- Queja: - Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad, realizada por un Cliente.

### 4. PROCESO

#### 3.1 ¿Cuál es la importancia de Brindar una Atención de Calidad al Cliente?

El proceso de atención al cliente puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí, que permiten responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente.

La secuencia de fases y comportamientos del proceso de atención al cliente se configura como uno de los aspectos más importantes en la percepción de la calidad de un servicio.

Un trato inadecuado, es responsable en alrededor del 70 % de los casos en el que el cliente no vuelve a utilizar los servicios de una empresa. Es decir, la mayoría de las personas da enorme importancia al trato recibido, siendo más frecuente el

abandono del cliente por esta causa, que por reclamos propiamente del servicio que se ofrece.

Por ello, la atención al cliente debe ser considerada como un factor trascendental para el éxito de una empresa. Es lamentable que un buen servicio transmita una imagen negativa, por la manera en que los empleados atienden al cliente.

### 3.2 Condiciones Generales

Escuchar e interpretar la solicitud e inquietud del cliente, analizando y procesando las mismas, con el fin de brindar una respuesta asertiva, óptima y en un tiempo oportuno, satisfaciendo de esta manera las necesidades de quien nos ve como su Laboratorio de Servicios de cabecera.

Es de suma importancia que la comunicación inicial entre el cliente y el personal del Corporación Química Platinum se realice con el personal pertinente, tal es el caso de los del Jefe del Laboratorio Químico y Director Metalúrgico ya que son personas completamente capacitadas en la información relacionada con cada uno de los servicios que se ofrecen; son quienes podrán asesorar y retroalimentar al cliente, y de esta manera aclarar las dudas que surjan de la solicitud de algún servicio.

Para el caso de los servicios químicos, el Jefe del Laboratorio Químico y el Director Metalúrgico indicarán al cliente que los servicios de muestreo, almacenaje y transporte externos de los ítems, son actividades que están fuera del alcance de Corporación Química Platinum, sin embargo el Laboratorio Químico se encuentra comprometido en brindar un servicio de calidad, es por ello que ofrece una serie de recomendaciones para su Almacenaje y Transportación Externa, del lugar de muestreo a las instalaciones del Laboratorio en el Procedimiento PG-ADI-001 “Administración de los ítems”.

### 3.3 Recepción de las Solicitudes de Servicio

Las solicitudes del servicio pueden ser realizada por vía telefónica, mensaje móvil y/o correo electrónico. y son procesadas en base al Procedimiento PG-025-RSC “Revisión de Solicitudes, Cotizaciones y Contratos”.

### 3.4 Cotización de la Solicitud de Servicios

Una vez que las solicitudes de servicio son aceptadas por el Jefe de Laboratorio Químico y/o Director Metalúrgico, se deberá realizar la cotización de los servicios según utilizando el Formato FG-011-CSQ “Cotización de Servicios Químicos”.

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CODIFICACIÓN:  
**PG-026-SAC**

REVISIÓN:  
**01**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-07-29**

El proceso de revisión de las solicitudes de servicios y la elaboración de la cotización correspondiente se deberá realizar en un máximo de un día.

Una vez que se encuentra generada la Cotización, ésta deberá de ser enviada al cliente, en conjunto con los “Datos Fiscales y Bancarios”, para que el Cliente pueda realizar los depósitos correspondientes.

### **3.5 Contrato entre el Cliente y el Laboratorio**

El Contrato entre el Cliente y el Laboratorio, queda formalizado, cuando ambas partes están de acuerdo en los Servicios y cliente acepta lo indicado en la orden de servicio. FT-070-SSQ.

### **3.6 Modificación de la Solicitud de Servicios por parte del Cliente o Corporación Química Platinum**

Cuando el cliente requiera realizar una modificación al Servicio, deberá de enviar nuevamente la información para la modificación del servicio al personal Directivo, quien se encargará de su autorización, el cual de ser necesario reevaluará las cotizaciones correspondientes y los depósitos realizados por los Clientes.

La modificación solo la podrá realizar como fecha límite el día de ingreso de los ítems al laboratorio. En este tiempo el Director Metalúrgico y/o Jefe de Laboratorio Químico, deberá de revisar la información contenida en cada uno de los formatos que acompañan a los ítems, confirmar cuales fueron los cambios y/o modificaciones.

En caso de que el contrato quede cancelado por parte del cliente o Corporación Química Platinum, el Director Metalúrgico es el responsable de solicitar el reembolso de los depósitos realizados por el cliente al Área de Finanzas. Esta área es manejada por nuestra empresa matriz, por lo cual toda esta área queda fuera del alcance de cualquier certificación y acreditación que apliquen en Corporación Química Platinum.

### **3.7 Acceso y testificación del Cliente**

Una vez formalizado el contrato, el cliente tiene derecho de asistir a Corporación Química Platinum, para testificar el proceso de ensayo o de investigación, correspondientes a los servicios contratados, si así lo desea.

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CODIFICACIÓN:  
**PG-026-SAC**

REVISIÓN:  
**01**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-07-29**

El Protocolo para que el cliente tenga acceso a una visita a Corporación Química Platinum y estar presentes durante el proceso de ensayo o de investigación, es el siguiente:

Confirmar la contratación de los servicios, en base a las cotizaciones enviadas.

Completar el Formato FG-056-SVI “Solicitud de Visita a las Instalaciones del Laboratorio”; en el cual deberá de llenar toda la información correspondiente al cliente, información general de la persona que nos visita, proceso que requiere visitar, leer y aceptar el Reglamento Interno para visitantes.

Lo anterior para evitar la saturación de clientes en las instalaciones, tener personal disponible para acompañarlo en todo el recorrido en su estancia, y tener por aceptado el Reglamento Interno para Visitantes.

Una vez que se encuentra lleno el registro de visita, el personal Directivo y Operativo del Laboratorio programarán lo necesario para recibir al cliente.

Una vez que el visitante (cliente) llega a las instalaciones del Corporación Química Platinum, se deberá de registrar en la Bitácora de Registro de Visitas, y se le dará las siguientes indicaciones:

- Acceso limitado, permanecer únicamente en áreas autorizadas.
- Queda prohibido ingerir alimentos en el Interior del Laboratorio.
- Queda prohibido tomar fotografías al interior del Laboratorio.
- Queda prohibido entrar a Áreas con Acceso Restringido, a menos que el área esté relacionada con el Servicio que contrató.
- Queda prohibido hacer anotaciones sobre las técnicas desempeñadas.
- Queda prohibido tomar documentos propiedad de Corporación Química Platinum.
- Es Obligación del Cliente permanecer en todo momento acompañado del Personal Operativo.
- Es Obligación del Cliente no perturbar el desarrollo de los procedimientos a realizar.
- Es Obligación del Cliente respetar las indicaciones de Seguridad.
- Es Obligación del Cliente utilizar en todo momento el EPP, que se le indique.
- Es Obligación del Cliente atender el presente Reglamento y formalizar un acuerdo de confidencialidad.

Informe o Reporte de Resultados

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CODIFICACIÓN:  
**PG-026-SAC**

REVISIÓN:  
**01**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-07-29**

Para todos los procesos del Laboratorio los Informes o Reportes de Resultados son documentos confidenciales, los cuales son resguardados por el Jefe de Laboratorio Químico y/o Director Metalúrgico, siguiendo las indicaciones del Procedimiento PG-10-MAI “Manejo, Almacenamiento y Protección de la Información”.

Los Informes o Reportes de Resultados solo son enviados a las personas, correos, direcciones, etc. que el cliente nos indique en las solicitudes de servicios. Para el caso de Servicios Químicos el Informe deberá de ser enviado al tercer día en que se recibieron los ítems en el Laboratorio; para el caso de los servicios de experimentación se enviará en las fechas acordadas con el cliente; estas fechas se verán afectadas al cumplimiento del depósito del 50 % de liquidación, de los Servicios contratados por el Cliente.

### **3.8 Facturación de los Servicios contratados**

La factura la recibirá el cliente por parte del Director Metalúrgico, esta es elaborada en el Área de Finanzas.

### **3.9 Medición de la Satisfacción del Cliente**

La manera en que el Laboratorio mide la Satisfacción de los Clientes es utilizando Encuestas para los Servicios. La información que nos brinda el Cliente es de gran importancia, traduciéndola en un beneficio para la empresa y los Servicios que se ofrecen.

Se utiliza una Encuesta la cual deberá ser enviada a cada cliente por el Jefe del Laboratorio Químico y/o Director Metalúrgico, cada año, para la cual se deberá de tener respuesta en máximo 30 días, y así realizar el Estadístico correspondiente. El estadístico de las encuestas de satisfacción del cliente se generará de manera automática por el formulario empleado.

### **3.10 Quejas y Sugerencias por el Cliente**

La Queja o Sugerencia se puede recibir en persona, por llamada telefónica o por correo electrónico, y en todos los casos se tendrá que dejar un registro de la Queja o Sugerencia en el Formato FG-054-QSC “Quejas y Sugerencias por el Cliente”, deberá ser registrada con una redacción inequívoca.

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CODIFICACIÓN:  
**PG-026-SAC**

REVISIÓN:  
**01**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-07-29**

El Responsable de Calidad será quien las reciba y otorgue el folio correspondiente, el cual será entregado o enviado al Cliente; es su responsabilidad revisarlas, analizarlas y darles seguimiento.

Las Quejas o Sugerencias serán clasificadas por proceso del laboratorio al que corresponden, por ejemplo: Análisis Químico, Recursos Humanos, Finanzas, etc.,

Ya clasificadas el Responsable de Calidad deberá de reunirse con el Jefe de Proceso correspondiente, para investigar la causa raíz de la Queja o Sugerencia, y verificar si están fundamentadas o no.

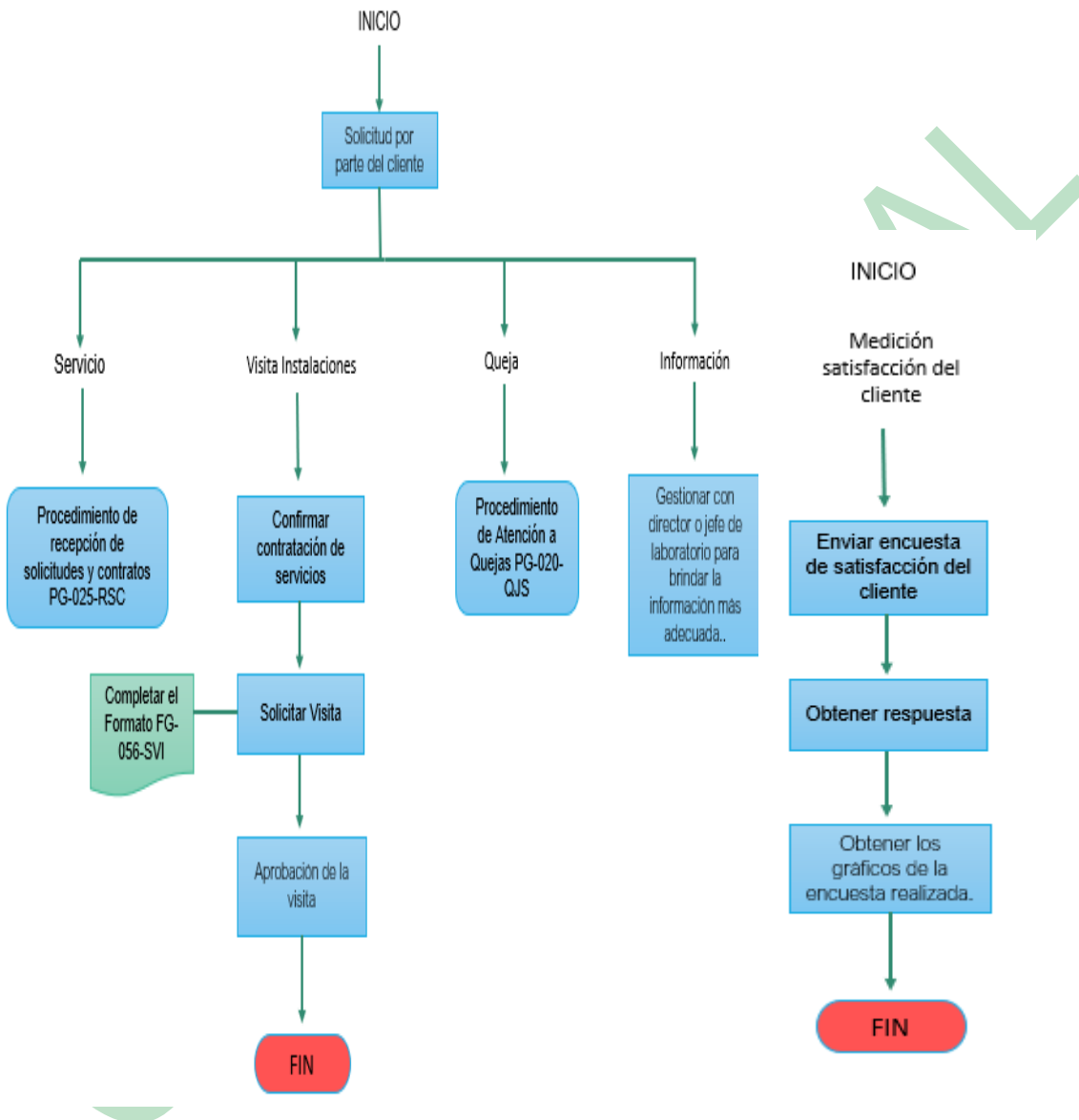
Si presentan un fundamento válido se implementarán acciones de mejora y/o acciones correctivas según sea el caso.

Si la Queja o Sugerencia presenta acciones de mejora, o acciones correctivas, el Responsable de Calidad y el Jefe de Proceso correspondiente, deberán encargarse de realizar las actividades que se necesiten para llevar a cabo la solución de la Queja o Sugerencia, y serán los responsables de dar seguimiento hasta su cierre; lo anterior con el objetivo de evitar reincidir en una Queja o Sugerencia con el mismo concepto o causa raíz.

**ESPACIO EN BLANCO**

## 5. DIAGRAMA DE PROCESO

### 5.1 Flujoograma del proceso



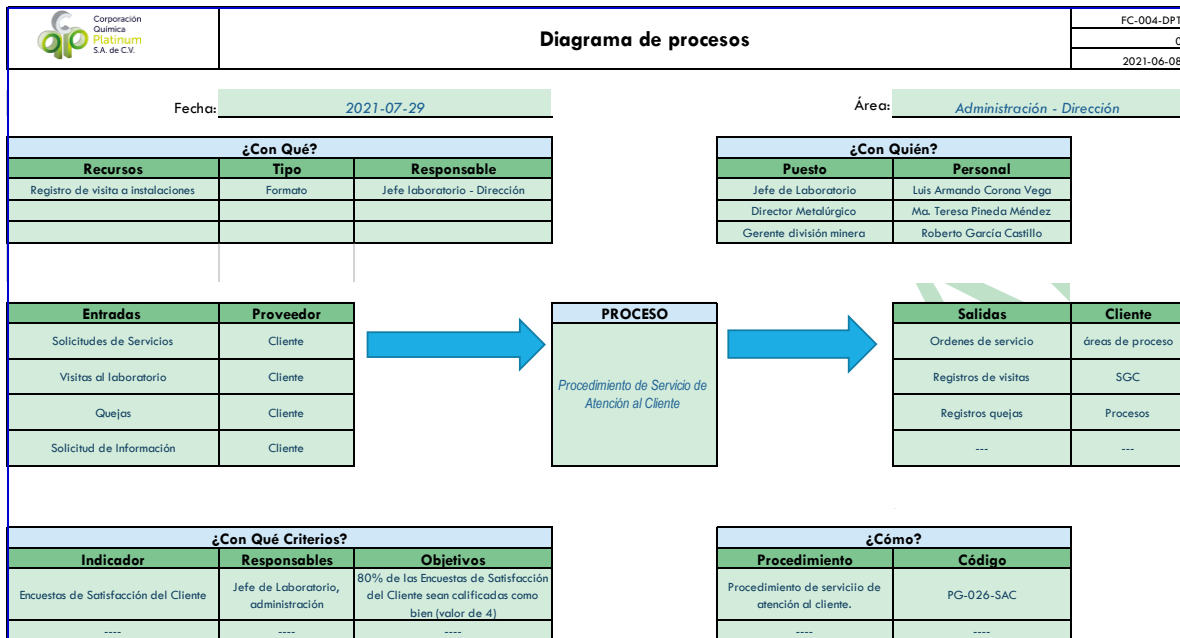
# PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CODIFICACIÓN:  
**PG-026-SAC**

REVISIÓN:  
**01**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-07-29**

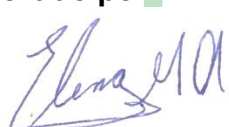

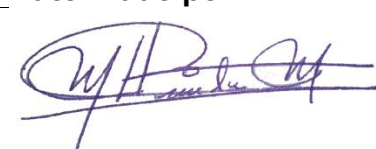
## 5.2 Diagrama de proceso



## 6. REFERENCIAS

- NMX-EC-17025-IMNC-2018
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

## 7. AUTORIZACIONES

| Elaborado por:   | Revisado por:   | Autorizado por:  |
|--|---|--|
| <br>AQB María Elena García Arriaga<br>Jefe de Calidad | <br>Ing. Roberto García Castillo<br>Gerente División Minería | <br>Ing. Ma. Teresa Pineda Méndez<br>Director Metalúrgico |

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CODIFICACIÓN:  
**PG-026-SAC**

REVISIÓN:  
**01**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-07-29**

### 8. HISTORIAL DE CAMBIOS Y MEJORAS

| Revisión: | Fecha de Modificación: | Descripción del cambio o mejora          | Despliegue del Cambio  |
|-----------|------------------------|--|--|
| [00]      | 2019-07-29             | Emisión inicial                          | Se dio a conocer a todos los interesados por vía electrónica. Difusión realizada por Elena García. |
| [01]      | 2021-07-29             | Se elimina la parte de responsabilidades | Se realiza la actualización del procedimiento en base de datos.                                    |

### 9. FIRMA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO



**María Elena García Arriaga**  
**Jefe de Calidad**



ESPACIO EN BLANCO