

ACAR

Obras y Proyectos S.A. de C.V.

•POLÍTICA de Servicio y Protección al Cliente



	Manual de Procedimientos de Gestión de Calidad Sistema de Gestión de Calidad NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO-9001:2008	Código: INGRESAR CÓDIGO	Revisión: 0	Nivel: 2
	Título del Documento: POLÍTICA DE SERVICIO Y PROTECCIÓN AL CLIENTE	Área: Todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social		
		Tipo de Documento: POLÍTICA	Página: 1 de 7	
		Sustituye a: 00/00/0000		
Fecha de Aprobación y Emisión: 13/02/2017				

La importancia de tener bien definida la política de servicio al cliente, radica en la estandarización de procedimientos que los integrantes de la empresa, deben seguir al momento de atender la solicitud del cliente. Lo que sin duda alguna marca la personalidad de ACAR Obras y Proyectos, S.A de C.V.

1. OBJETIVO GENERAL:

La política de Servicio al cliente estará orientada a darle satisfacción, cumplimiento y mantener la comunicación con nuestro cliente antes, durante y después del servicio o trabajo realizado. Se rige bajo directrices y/o procedimientos que maneja y cumple la empresa.

2. ALCANCE:

Esta política aplica a todos nuestros clientes.

3. RESPONSABILIDADES:

El cumplimiento y vigilancia de ésta política aplica a los clientes en general Su evaluación y mejora corresponde al área de Administración, Construcción y Coordinación con Dirección General.

4. DESARROLLO:

4.1. Definiciones:

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente

4.2. Contenido:

- Aunado a un sistema de Gestión de Calidad donde una de las partes más importantes que lo sostienen o mejor dicho que le dan origen e


 Obras y Proyectos S.A. de C.V.	Manual de Procedimientos de Gestión de Calidad Sistema de Gestión de Calidad NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO-9001:2008	Código: INGRESAR CÓDIGO	Revisión: 0	Nivel: 2
	Título del Documento: POLÍTICA DE SERVICIO Y PROTECCIÓN AL CLIENTE	Área: Todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social		
		Tipo de Documento: POLÍTICA	Página: 2 de 7	
		Sustituye a: 00/00/0000		
Fecha de Aprobación y Emisión: 13/02/2017				

impulso a la razón de ser de nuestra empresa como principal parte interesada la empresa quiere y orienta todos sus esfuerzos a dar plena satisfacción al cliente, antes, durante y después del servicio brindado, con el claro interés de seguir asegurando un lugar en el mercado y nos permite cumplir con nuestra MISIÓN y VISIÓN establecidas por la empresa para cual ACAR Obras y Proyectos, S.A DE C.V. fue creada.

- Nuestra política de servicio abarca los siguientes puntos en los que se enfocan todos los servicios profesionales prestados de ejecución de obra, desarrollo de proyectos, asesorías, consultorías y /o rentas de maquinaria son los siguientes:
- **TIEMPO DE ENTREGA.** Se refiere a dar cumplimiento al período en la ejecución de la obra o proyecto contratado y/o mejorarlo con el fin de que se cumplan los objetivos para el cual dio origen el servicio. Éste es un de los principales puntos fuerte de ACAR OBRAS Y PROYECTOS, S.A. DE C.V., S.A DE C.V. pues ha sido fundamental para posicionarnos en la mente de nuestros clientes, habiendo obtenido ya reconocimientos externos por cumplir en tiempo, forma y con calidad los proyectos para los cuales fuimos contratados, Sabemos que el sector público éste factor es de vital importancia pues el no cumplirla y tener retrasos, tendría graves consecuencias y causar impactos a nivel, financiero, ambiental, de servicio a la comunidad etc.
- **POLÍTICA DE CALIDAD.**

Nuestra POLITICA DE CALIDAD se orienta a nuestro firme compromiso hacia nuestros clientes, basado en:

- ◆ Satisfacer y/o rebasar sus necesidades y expectativas de Servicio.
- ◆ La eficiencia en la Ejecución del Proyecto de Construcción.
- ◆ Garantizar una Construcción Confiable y Segura.
- ◆ Trabajar con eficiencia, eficacia, profesionalismo y seriedad en todas las áreas de la empresa.
- ◆ Trabajo en equipo y armonía entre todos los integrantes de la empresa

	Manual de Procedimientos de Gestión de Calidad Sistema de Gestión de Calidad NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO-9001:2008	Código: INGRESAR CÓDIGO	Revisión: 0	Nivel: 2
	Título del Documento: POLÍTICA DE SERVICIO Y PROTECCIÓN AL CLIENTE	Área: Todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social		
		Tipo de Documento: POLÍTICA	Página: 3 de 7	
		Sustituye a: 00/00/0000		
Fecha de Aprobación y Emisión: 13/02/2017				

◆ Cultura Organizacional de una mejora continua en cada uno de los procesos de la organización, basados en el sistema de gestión de calidad.

➤ **OBJETIVOS DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD.** La DIRECCION se asegurará de que los objetivos de Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización. Los Objetivos de la Calidad son alcanzables y congruentes con la política de Calidad.

Nuestra POLITICA DE CALIDAD se orienta a nuestro firme compromiso de cumplir con las necesidades del cliente, no olvidando las herramientas para lograrlo:

- **IMPORTANCIA DEL CLIENTE:** Gestionar la calidad, es gestionar la satisfacción del cliente, en nuestra política se incluyen nuestros valores y directrices de comportamiento que inciden directamente en la satisfacción del cliente. Como reducción en tiempos de entrega, mejora de costos, mejoramiento de atención personal al cliente, mejoramiento en procesos etc.
- **SONDEO EN EL MERCADO** .Para nuestro punto de partida para mejorar, tenemos en cuenta el comportamiento y los alcances de las empresas competidoras en nuestro ramo.
- **ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA.** Nuestra política se alinea con la realidad de nuestra propia organización, no establece directrices ajenas a las mismas o imposibles de cumplir. Trabajamos para que nuestra política, organización e implementación de calidad sea comprendida por todo el personal, por lo tanto el vocabulario, las

	Manual de Procedimientos de Gestión de Calidad Sistema de Gestión de Calidad NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO-9001:2008	Código: INGRESAR CÓDIGO	Revisión: 0	Nivel: 2
	Título del Documento: POLÍTICA DE SERVICIO Y PROTECCIÓN AL CLIENTE	Área: Todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social		
		Tipo de Documento: POLÍTICA	Página: 4 de 7	
		Sustituye a: 00/00/0000		
Fecha de Aprobación y Emisión: 13/02/2017				

expresiones, los procesos, los documentos etc. deberán ser los adecuados para todos.

- **COMPROMISO DE DIRECCION.** La alta Dirección se compromete con la política de calidad establecida, ya que es un punto clave para la gestión de la organización.
- **CONFIANZA Y SEGURIDAD.** La respuesta se encuentra en la **construcción** de la **confianza**. En la medida en que nuestro cliente confíe en nosotros como equipo de trabajo, en las decisiones a nivel Dirección, en los procedimientos y procesos, en que nos regimos bajo normas de calidad etc. podremos construir el capital social de la **confianza** que requiere nuestra empresa para siempre estar presente como empresa constructora donde tengan plena seguridad en nuestros sistemas de construcción y como lo dice nuestra misión trabajar en construcciones confiables y seguras.
- **INVERSIÓN ECONÓMICA.** Las inversiones más seguras son las de las empresas públicas, la construcción de proyectos que permitan mejorar drásticamente la urbe, que mejoren notoriamente nuestras calles, colonias, el lugar donde vivimos y la prestación de servicios sea abastecida impulsan a que siempre se esté mejorando y atendiendo las necesidades de la comunidad. Es por eso que la empresa consiente de la inversión que se hace en un proyecto lo reditúa al 100% al brindar servicio inmediato y posterior a la comunidad por mucho tiempo con la promesa de un gran beneficio inmediato y a futuro.
- **CAPACITACIÓN.** La **capacitación** laboral es la respuesta a la necesidad que tienen la empresa de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y desempeño del personal que se medirá a través de su perfil de competencias y evaluación de productividad.

	Manual de Procedimientos de Gestión de Calidad Sistema de Gestión de Calidad NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO-9001:2008	Código: INGRESAR CÓDIGO	Revisión: 0	Nivel: 2
	Título del Documento: POLÍTICA DE SERVICIO Y PROTECCIÓN AL CLIENTE	Área: Todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social		
		Tipo de Documento: POLÍTICA	Página: 5 de 7	
		Sustituye a: 00/00/0000		
Fecha de Aprobación y Emisión: 13/02/2017				


➤ REVISIONES Y RECOMENDACIONES:

La gerencia administrativa y el área de Responsabilidad Social, se encargará de controlar y revisar regularmente la aplicación de esta Política, así como de las evaluaciones y procedimientos de riesgo para la implementación de la Política y podrá producir versiones nuevas o revisadas en cualquier momento.

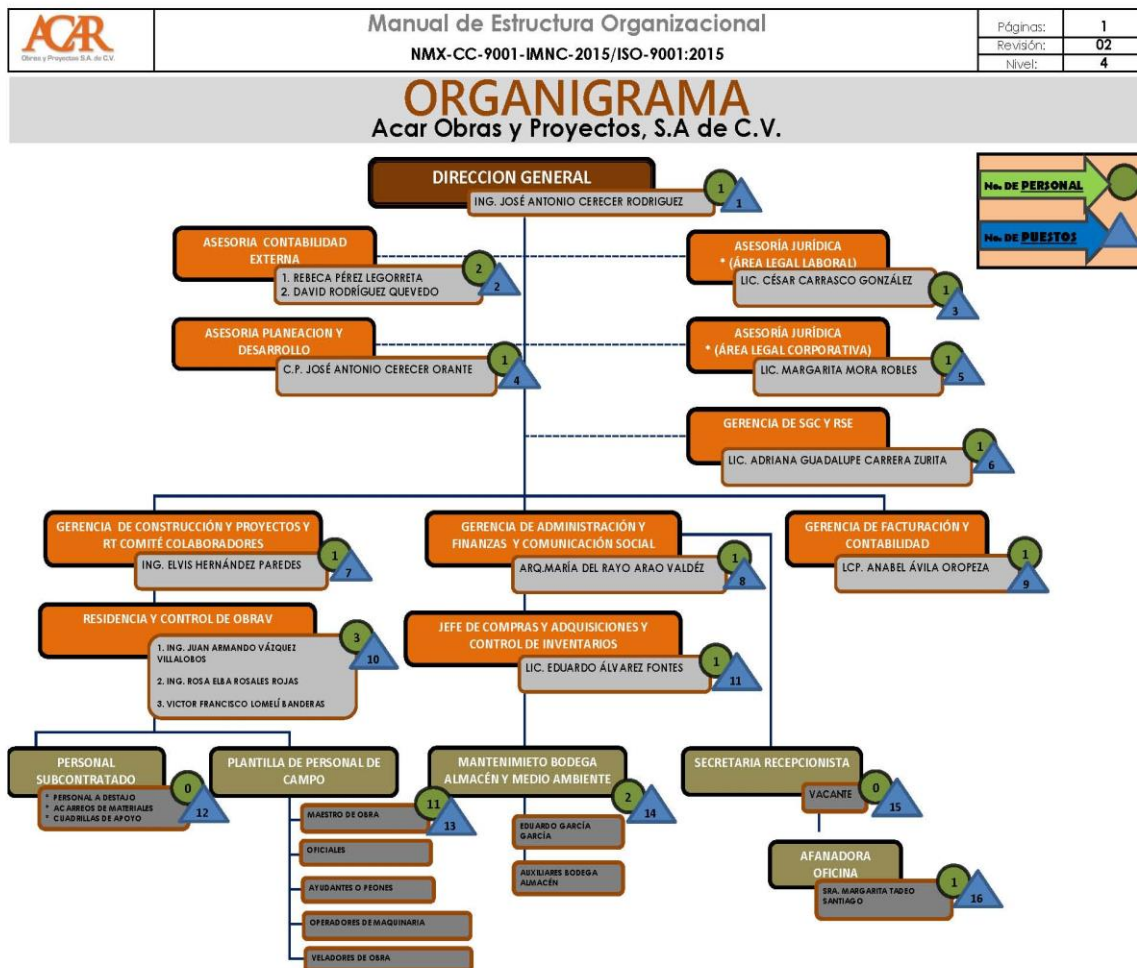
5. COMUNICACIÓN

Los medios que se utilizarán para promover el conocimiento y comprensión de la presente política serán:

- Se publicará en diferentes áreas de la empresa.
- Los colaboradores encargados del área de Administración y Construcción, deberán explicar en su totalidad la política a empleados nuevos, durante el período de inducción.
- El/la encargada del Sistema de Gestión de Calidad, conducirá una reunión de entrenamiento para los encargados de departamentos, donde se firmará una nota de compromiso para el cumplimiento y comunicación de esta política.
- Es responsabilidad continua del supervisor inmediato el asegurarse que todos sus colaboradores conocen y respetan lo previsto en la política. Es también su responsabilidad el repasar la política entre todos los colaboradores que son transferidos a su área. Los supervisores deberán periódicamente reenfatar esta política durante las reuniones del departamento.
- Cada año, a más tardar 30 (treinta) días después del cierre del período fiscal, el área de Gestión de Calidad presentará un informe de cumplimiento de esta política, el cual se entregará al Director General y se publicará en la página Web de la empresa.
- Esta política estará disponible para los colaboradores y proveedores. Esta medida asegurará su total comprensión.


 Obras y Proyectos S.A. de C.V.	Manual de Procedimientos de Gestión de Calidad Sistema de Gestión de Calidad NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO-9001:2008	Código: INGRESAR CÓDIGO	Revisión: 0	Nivel: 2
	Título del Documento: POLÍTICA DE SERVICIO Y PROTECCIÓN AL CLIENTE	Área: Todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social		
		Tipo de Documento: POLÍTICA	Página: 6 de 7	
		Sustituye a: 00/00/0000		
Fecha de Aprobación y Emisión: 13/02/2017				

6. ORGANIGRAMA



7. HISTORIAL DE REVISIONES, BITACORA DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de aplicación	Descripción del cambio	#Solicitud
--------------	---------------------	------------------------	------------

	Manual de Procedimientos de Gestión de Calidad Sistema de Gestión de Calidad NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO-9001:2008	Código: INGRESAR CÓDIGO	Revisión: 0	Nivel: 2
	Título del Documento: POLÍTICA DE SERVICIO Y PROTECCIÓN AL CLIENTE	Área: Todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social		
		Tipo de Documento: POLÍTICA	Página: 7 de 7	
		Sustituye a: 00/00/0000		
Fecha de Aprobación y Emisión: 13/02/2017				

			de Cambio a Documento
0	13/02/2017	Documento Nuevo	NA

8. AUTORIZACIONES

ACTIVIDAD:	NOMBRE Y FIRMA:	PUESTO:
Elaboró:	Lic. Adriana Guadalupe Carrera Zurita	Gerente del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social
Revisó:	Lic. Adriana Guadalupe Carrera Zurita	Gerente del Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social
Aprobó:	Ing. José Antonio Cerecer Rodríguez	Director General