



CÓDIGO	DSC-SGC-POL-16	VERSIÓN	1
PÁGINA	1 DE 2	FECHA	JULIO 2019
TIPO	POLÍTICA	ÁREA	SGC
		CLASIFICACIÓN	CONFIDENCIAL
TÍTULO	<b>POLÍTICA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		

Dynamic Software-Based Controls S.A de C.V., proporciona sistemas dinámicos de control basados en software para procesos del ámbito energético.

Conscientes del compromiso y de la responsabilidad que tenemos para nuestros clientes, Dirección General adoptó un enfoque de gestión de la calidad para asegurar el uso eficiente de los recursos, la toma de decisiones y la satisfacción al cliente con el fin de lograr el éxito sostenido de la Empresa.

Por tal razón Dysco EP ha definido su política de satisfacción al Cliente, con base a los principios que se describen a continuación:

#### **Conocimiento y experiencia que da confianza.**

El conocimiento en que está basada nuestra oferta se suma a que en Dysco EP contamos con personal experimentado, mismos que aportan una visión contemporánea a las innovaciones tecnológicas de la Empresa, para conjugar un resultado único, generando un deleite de soluciones operativas aptas para las generaciones de hoy, de ayer y lo más importante a prueba del futuro.

#### **Compresión de las necesidades de los clientes.**

Consideramos relevante exceder las expectativas de nuestros clientes, para lograrlo, debemos ser capaces de escuchar al Cliente, anticipar, identificar y fijar oportunamente para entender su problemática y traducir estos requerimientos en una solución acorde a ellas, de tal forma que nuestros clientes nos elijan porque podemos desarrollar soluciones de aplicación e implementación inmediata, planteadas de acuerdo con los problemas y/o situaciones específicas del campo en donde se podrán a operar.

#### **Relación y cercanía con los clientes.**

Nuestra orientación es transmitir confianza, credibilidad, mantener nuestra atención y compromiso para atender los requerimientos y urgencias de nuestros clientes, fomentando una relación duradera y permanente en el tiempo de cada uno de ellos, pues *el éxito de nuestros clientes es nuestro éxito.*

#### **Confiabilidad operativa frente al Cliente.**

Estamos convencidos que el trabajo con nuestros clientes es un trabajo conjunto y para ellos nos presentamos como un proveedor global de productos y/o servicios para la automatización de procesos petroleros e industriales, estamos orgullosos de decirles a nuestros clientes y proveedores que contamos con la certificación de confiabilidad operativa basada en un Sistema de Gestión de la Calidad cuyo alcances es: "Desarrollo de Ingeniería, Fabricación, Suministro, Instalación, Pruebas, Puesta en Marcha y Mantenimiento de Sistemas de Supervisión y Control (SCADA), Transmisión de Datos, Monitoreo, Instrumentación, Tableros de Control y Automatización de Procesos Petroleros e Industriales".

#### **Innovación y valor agregado.**

Dominamos tecnologías de vanguardia (*State Of The Art Technology*) para rápidamente incrementar nuestras habilidades en cualquier especialidad requerida para los proyectos del Cliente sin cargos adicionales.

#### **Rigurosidad y precisión en el trabajo.**

Nos orientamos a la excelencia y nos esforzamos por lograr un trabajo bien hecho a la primera, con la aplicación de nuestros talentos, habilidades, capacidades, conocimientos y experiencia, de forma rigurosa y siempre a través del trabajo en equipo.

#### **Gestión de quejas.**

CÓDIGO	DSC-SGC-POL-16	VERSIÓN	1
PÁGINA	2 DE 2	FECHA	JULIO 2019
TIPO	POLÍTICA	ÁREA	SGC
		CLASIFICACIÓN	CONFIDENCIAL
TÍTULO	<b>POLÍTICA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		

Las quejas que nos formulan nuestros clientes representan oportunidades de mejora y nos entregan información que nos permite adecuar y optimizar nuestros productos, servicios y procesos.

Los reclamos son el reflejo de la experiencia de los clientes con nuestros productos y/o servicios permitiéndonos identificar las áreas y procesos que debemos mejorar en su prestación.

Sean quejas, sugerencias o felicitaciones se deberán realizar vía correo electrónico, al correo [complaints@dyscoep.com](mailto:complaints@dyscoep.com), el responsable para su atención será Dirección General a fin de asignar acciones pertinentes. Esto con el fin de realizar una adecuada gestión y resolución de los reclamos, ya que esto, nos provee aspectos concretos para mejorar la relación con nuestros clientes y recuperar su confianza.

**Juramento de servicio a nuestros clientes:**

- En Dysco EP, nuestros clientes no son un número más, son únicos.
- Nuestros productos y/o servicios superarán sus expectativas.
- Nuestros colaboradores brindarán la amabilidad, respeto y confianza que se merecen.
- Las necesidades de nuestros clientes se volverán propias y nos comprometeremos con el Cliente para solucionarlas.
- Creemos que colaboradores comprometidos es igual a clientes satisfechos.
- Nuestros productos y/o servicios serán desarrollados con los mayores estándares de calidad.
- Siempre estaremos ahí para atender a cada uno de sus requerimientos.
- En Dysco EP no vendemos soluciones que nosotros no utilizamos.
- En Dysco EP todos somos la Empresa.

Autorización



---

Ing. Esteban Valles Sánchez  
Director General

**Dynamic Software-Based Controls S.A. de C.V.**