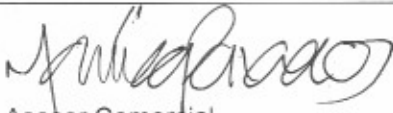


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-10	Efectivo:	2008-06-30
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Colaboradores:	
No aplica	No aplica
Responsable:	
Lic. Mónica Arly Palacios Chaparro	 Asesor Comercial

REVISADO POR:

NOMBRE	PUESTO
	
Ing. Julio César Fierro Alonso	Administrador del Programa de Calidad

APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
	
Lic. Sergio Veruette Amaya	Director de Vinculación

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Atención a Quejas del Cliente	
	Código del documento:	VN02-10	Efectivo: 2008-06-30
	Fecha de emisión:	2003-06-05	Vigencia: 3 años

PROPÓSITO: Definir la metodología a seguir para captar, administrar y solucionar todas las quejas del cliente.

ALCANCE: Aplica cada vez que el cliente manifieste una inconformidad por el servicio recibido.

DEFINICIONES:

Acción correctiva: acción de eliminar la causa de una no conformidad detectada.

Acción preventiva: acción encaminada a prevenir la no recurrencia de una no conformidad detectada.

Buzón de quejas: espacio en donde el cliente deposita alguna queja o sugerencia con respecto al servicio brindado por el CIMAV.

Queja de cliente: es una inconformidad que expresa el cliente originada a partir del servicio que recibió.

Responsable: es la persona asignada para darle seguimiento al proceso de tomar acciones que permitan dar una solución satisfactoria a la queja del cliente.

Satisfacción: cumplimiento de las expectativas del cliente con respecto a sus necesidades.

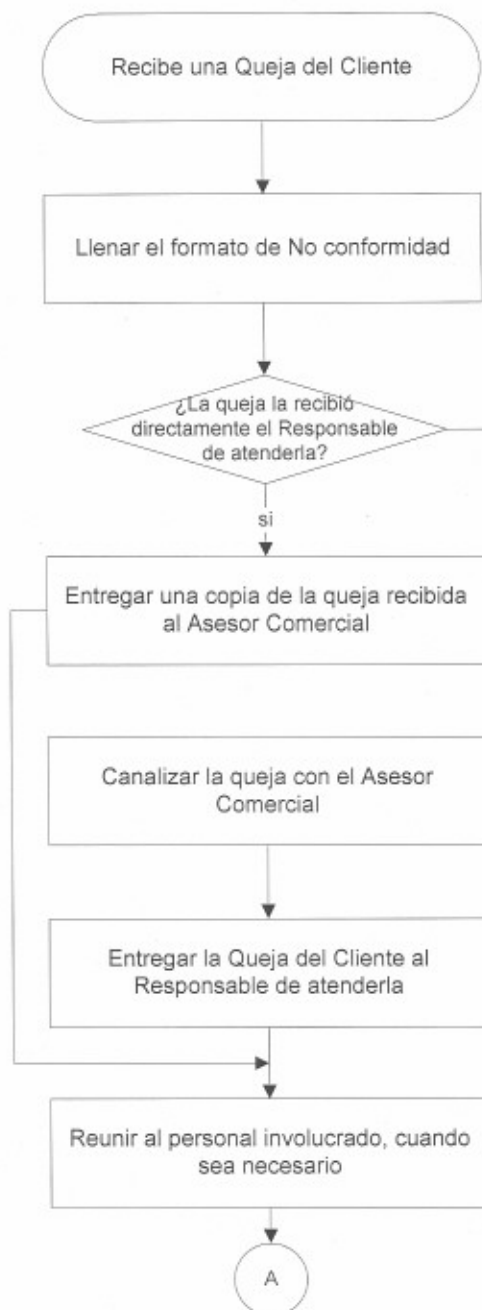
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Atención a Quejas del Cliente	
	Código del documento:	VN02-10	Efectivo: 2008-06-30
	Fecha de emisión:	2003-06-05	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Personal del CIMAV

Puede ser vía telefónica, fax, correo electrónico, personalmente o a través del buzón de quejas y sugerencias, formato VN02F01; quien atienda al cliente debe atender la queja aún y cuando no corresponda a su área de responsabilidad. Para el llenado de éste registro se tomará en cuenta el procedimiento CA02 de Control de Registros.

Personal del CIMAV

Formato CA06F01.

Personal del CIMAV

Con la finalidad de que el Asesor Comercial la registre. Este paso puede ser inmediato o hasta que se dio solución a la queja, esto dependerá del tipo de queja y la prontitud con que deba ser atendida.

Responsable

Personal del CIMAV

Asesor Comercial

Responsable

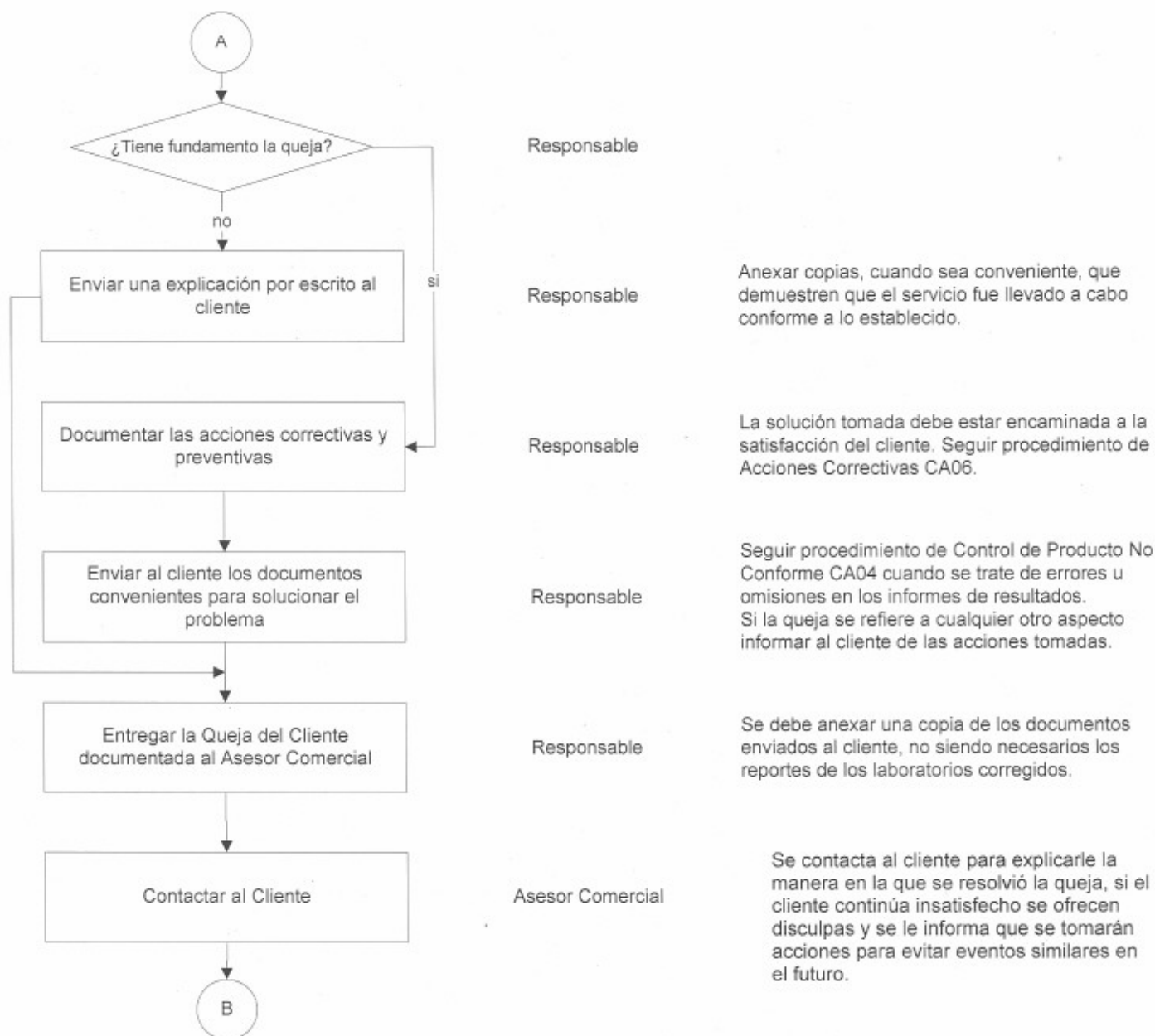
Analizan la queja y examinan la documentación correspondiente para determinar si tiene fundamentos.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-10	Efectivo:	2008-06-30
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS

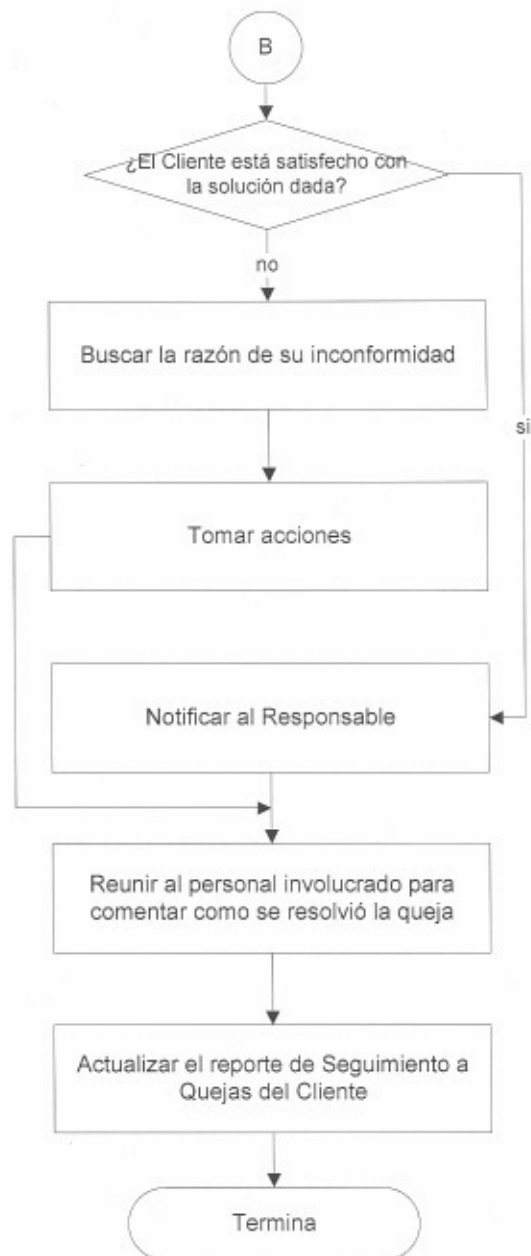


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Atención a Quejas del Cliente	
	Código del documento:	VN02-10	Efectivo: 2008-06-30
	Fecha de emisión:	2003-06-05	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Asesor Comercial

Se debe avisar al Responsable de la queja si el cliente está conforme o no.

Asesor Comercial

Buscar la forma de eliminar su inconformidad hasta donde sea posible.

Asesor Comercial

Documentarlas en el formato de No Conformidad CA06F01.

Asesor Comercial

Responsable del Área

Con el fin de que sirva como retroalimentación, para procurar que no se repitan y sirvan para mejorar el sistema de calidad.

Asesor Comercial

Formato VN02F02.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Atención a Quejas del Cliente	
	Código del documento:	VN02-10	Efectivo: 2008-06-30
	Fecha de emisión:	2003-06-05	Vigencia: 3 años

REFERENCIAS:

Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.8
Norma	ISO 9001:2000	7.2.3 c y 8.2.1
Norma	NMX-EC-17025-IMNC-2006	4.8
Procedimiento	Acciones Correctivas	CA06
Formato	No conformidad	CA06F01
Procedimiento	Satisfacción del cliente	VN03
Procedimiento	Control de Producto No Conforme	CA04

REGISTROS DE CALIDAD:

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Quejas y sugerencias	VN02F01	Año actual	Asesor Comercial
Reporte de seguimiento a quejas	VN02F02	Cuatro años	Asesor Comercial

ANEXOS:

No aplica

FORMATOS:

Quejas y sugerencias VN02F01
Reporte de seguimiento a quejas VN02F02

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
08	2007-05-07	Se cambió la referencia a la norma NMX-EC-17025-IMNC-2000 por la vigente. Se eliminó del diagrama de flujo la nota siguiente: Si la inconformidad del cliente no requiere ser atendida como queja, se le informa al cliente cual es el caso y se registra como oportunidad de mejora, ver procedimiento de Satisfacción del Cliente VN03.
09	2007-05-24	Se integro la nota referente el llenado del registro de quejas donde se tomará en cuenta el procedimiento CA02 de Control de Registros.
10	2008-06-30	Se redactaron los comentarios correspondientes, al final del diagrama de flujo de la página 4 de 6, para especificar las acciones a seguir una vez que se analiza la queja del cliente.