

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-11	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Responsable:	
Lic. Carmen Cecilia Miranda Silva.	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

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-11	Efectivo:	2010-08-20
	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.

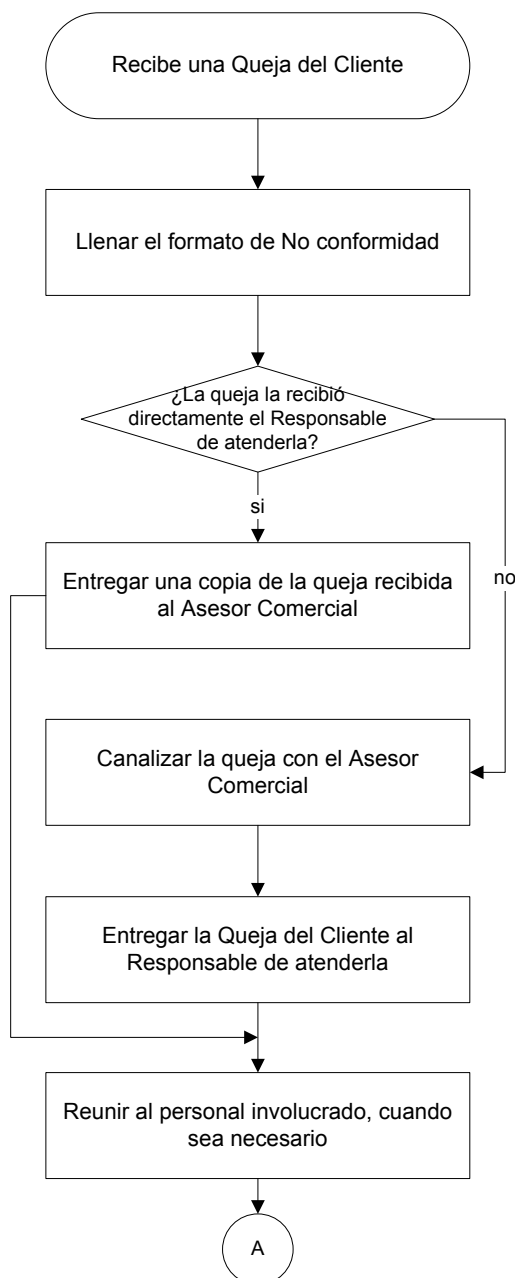
Satisfacción: cumplimiento de las expectativas del cliente con respecto a sus necesidades.

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-11	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO



RESPONSABLE

Personal del CIMAV

Personal del CIMAV

Personal del CIMAV

Responsable

Personal del CIMAV

Asesor Comercial

Responsable

COMENTARIOS

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.

Formato CA06F01.

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.

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

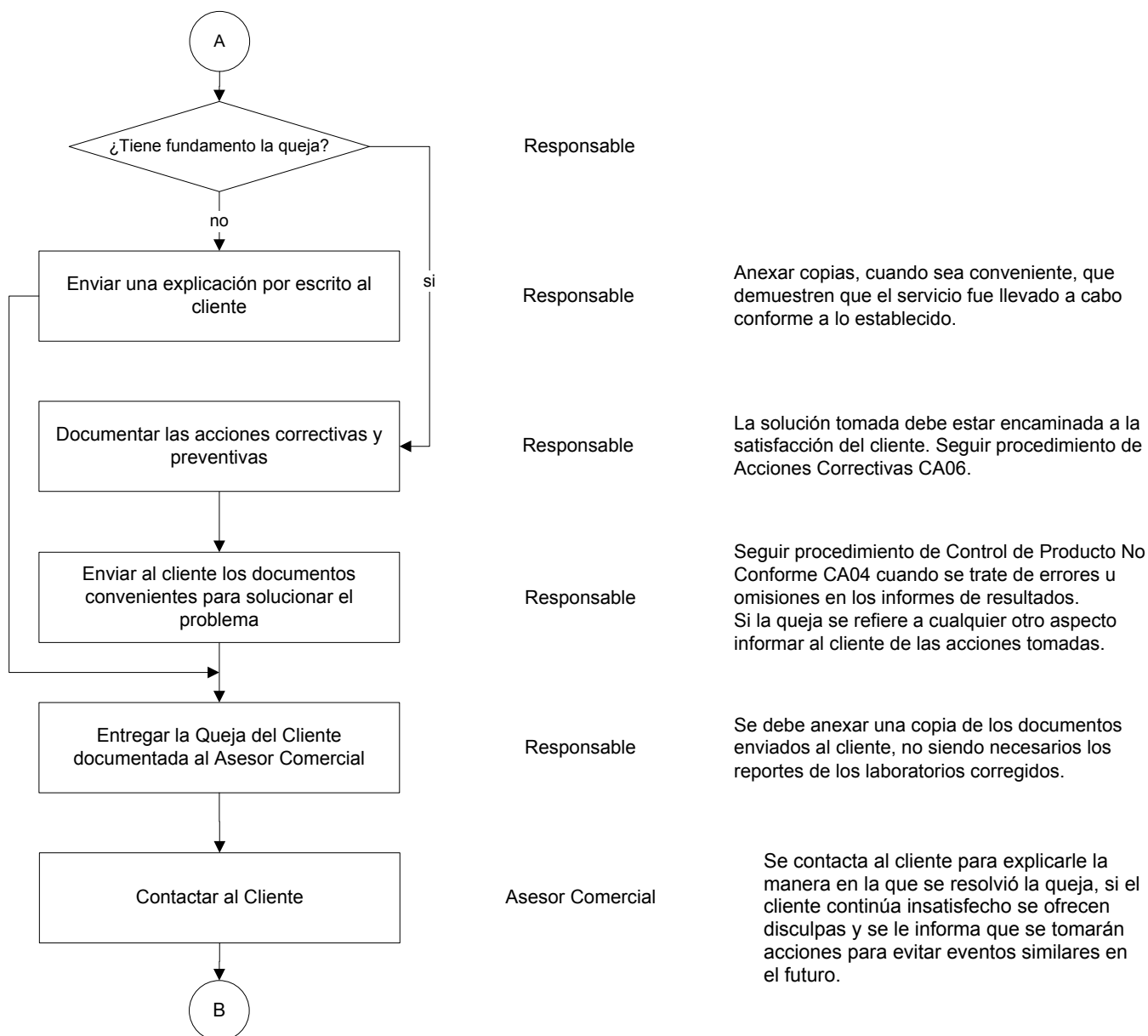
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-11	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

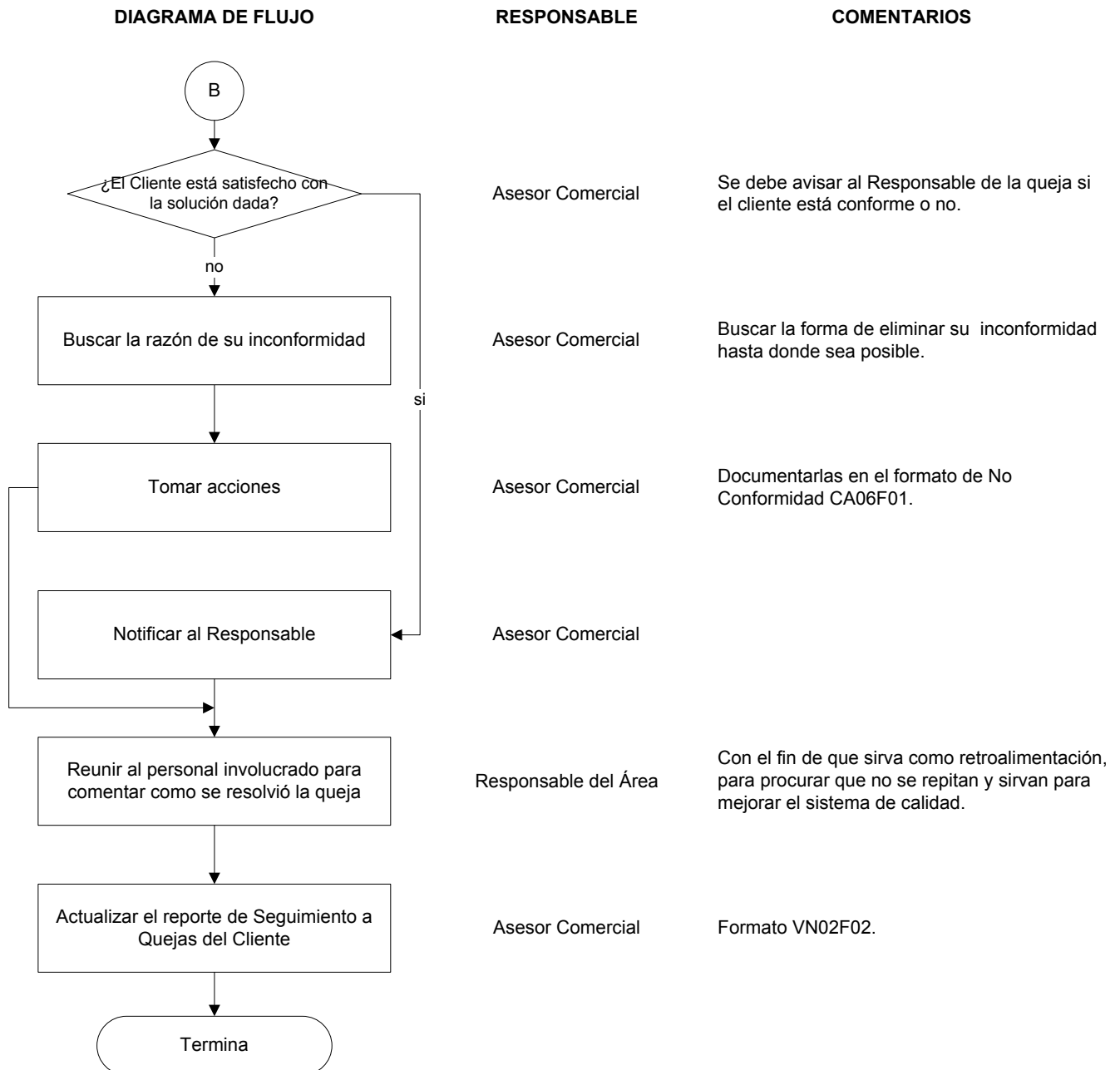
RESPONSABLE

COMENTARIOS



El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-11	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años



El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Atención a Quejas del Cliente		
	Código del documento: VN02-11	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-06-05	Vigencia:	3 años

REFERENCIAS:

Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.8
Norma	ISO 9001: 2008	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:

No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
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.
11	2010-08-16	Se reviso el procedimiento y se actualizo la referencia a la norma ISO 9001: 2008. No se realizaron cambios en el procedimiento.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.