



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento:	Satisfacción del Cliente		
Código del documento:	VN03-08	Efectivo:	2007-06-06
Fecha de emisión:	2003-11-18	Vigencia:	3 años

ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Responsable: Lic. Mónica Arly Palacios Chaparro	 Asesor Comercial

REVISADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Ing. Julio César Fierro Alonso	 Administrador del Programa de Calidad Institucional
Lic. Sergio Veruette Amaya	 Director de Vinculación

APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Lic. Gilda Legarreta Ito	 Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos
Dr. Jesús González Hernández	 Director General

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: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-08	Efectivo:	2007-06-06
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia:	3 años

PROPÓSITO: Definir las actividades que se realizan para evaluar la satisfacción del cliente acerca del cumplimiento de sus necesidades con respecto al servicio proporcionado por la organización, con el fin de mejorar la calidad del mismo.

ALCANCE: Aplica a los clientes del CIMAV que solicitan servicios a los laboratorios.

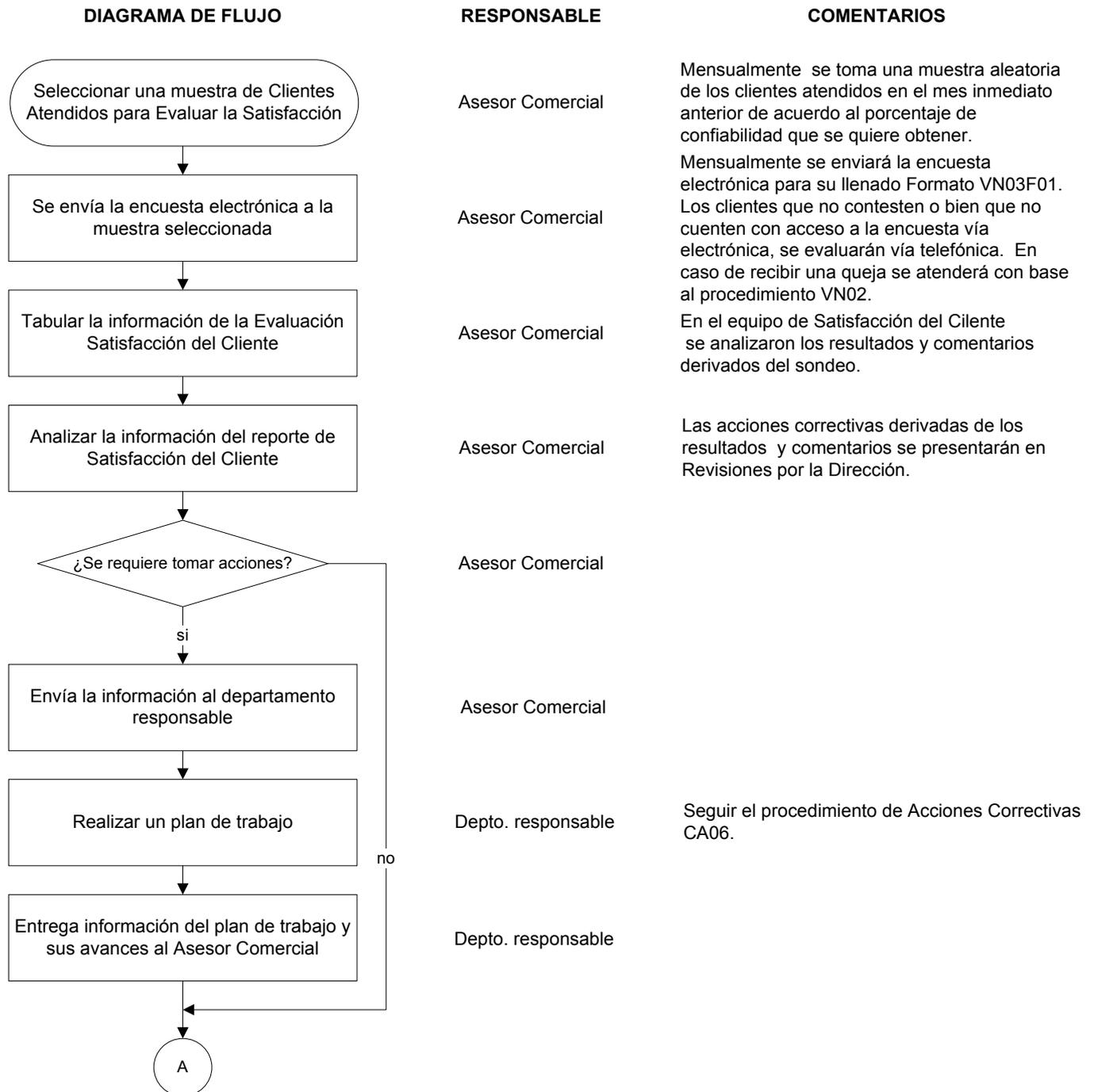
DEFINICIONES:

Responsable del área: es la persona asignada para darle seguimiento al proceso de tomar acciones que permitan mejorar la satisfacción del cliente y/o implantar las sugerencias.

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

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-08	Efectivo:	2007-06-06
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia:	3 años





SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente

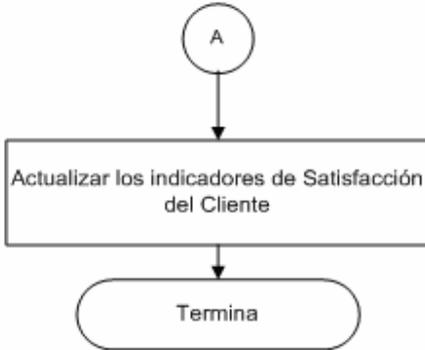
Código del documento: **VN03-08**

Efectivo: 2007-06-06

Fecha de emisión: 2003-11-18

Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO



RESPONSABLE

Asesor Comercial

COMENTARIOS

Presentar la información en la Revisión de la Dirección

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: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-08	Efectivo:	2007-06-06
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia:	3 años

REFERENCIAS:

Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.7.1 y 4.7.2
Norma	ISO 9001:2000	7.2.3 c y 8.2.1
Norma	NMX-EC-17025-IMNC-2006	4.7
Formato	Quejas y Sugerencias	VN02F01
Procedimiento	Acciones Correctivas	CA06

REGISTROS DE CALIDAD:

Todos los registros de calidad que se originen durante el desarrollo de las actividades descritas en éste procedimiento, además de los mencionados en la tabla, son retenidos por el Responsable del Área o Dueño del Proceso, por un periodo mínimo de cuatro años de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de Registros (CA02).

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Encuesta de Satisfacción del Cliente	VN03F01	4 años	Asesor Comercial
Reporte de Satisfacción del Cliente	VN03F02	4 años	Asesor Comercial

ANEXOS:

Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente VN03F01
Formato Reporte de Satisfacción del Cliente VN03F02

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	No aplica	Emisión del documento
02	2004-02-25	Se corrigió el código del reporte de satisfacción del cliente en el diagrama de flujo, decía VN02F02 y cambio a VN03F02.
03	2004-05-18	En las referencias y en el diagrama, se cambio el nombre del procedimiento de acciones preventivas y correctivas a procedimiento de Acciones Correctivas, debido a que el procedimiento de acciones correctivas y preventivas se separó nuevamente en dos procedimientos individuales.
04	2005-04-15	Se revisó el procedimiento, corrigiéndose algunas faltas de ortografía, así mismo, se elimino en la portada el espacio de FIRMA/FECHA y se cambio la fecha al formato año-mes-día.
05	2005-06-16	Se modificó en donde dice Asesor de Mercadotecnia, ya que este puesto ya no existe.
06	2006-03-17	Se revisó el procedimiento para verificar que cumpliera con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025: 2005. En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el título de Sistema de Calidad a Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo se aplico el Logo del CIMAV actualmente vigente. Se modificó el nombre del puesto Jefe de Comercialización a Asesor Comercial.
07	2007-04-26	En el diagrama se modificó el procedimiento y adecuó a los cambios del formato VN03F01. Se eliminó el proceso de sugerencias, el cual se incluye dentro del concepto de comentarios, los cuales se contemplan en el análisis del reporte. Se actualizó la referencia a la norma NMX-EC-17025-IMNC-2006.
08	2007-06-06	Se modificó la periodicidad de aplicación de las encuestas del sondeo de Satisfacción del Cliente de semanal a mensual y la realización del informe de mensual a trimestral. Se determinó el manejo de los comentarios

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