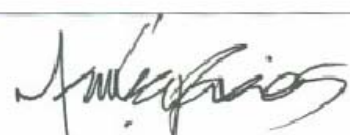


|                                                                                   |                                                    |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>            |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: <b>VN03-09</b>               | Efectivo: | 2008-05-30 |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 2003-11-18                       | Vigencia: | 3 años     |

**ELABORADO POR:**

| NOMBRE                             | PUESTO                                                                                                  |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Colaboradores:</b>              |                                                                                                         |
| No aplica                          | No aplica                                                                                               |
| <b>Responsable:</b>                |                                                                                                         |
| Lic. Mónica Arly Palacios Chaparro | <br>Asesor Comercial |

**REVISADO POR:**

| NOMBRE                         | PUESTO                                                                                                                        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ing. Julio César Fierro Alonso | <br>Administrador del Programa de Calidad |
| Lic. Sergio Veruette Amaya     | <br>Director de Vinculación              |

**APROBADO POR:**

| NOMBRE                                                                                                              | PUESTO           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <br>Dr. Jesús González Hernández | Director General |

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

|                                                                                   |                                                    |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>            |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: <b>VN03-09</b>               | Efectivo: | 2008-05-30 |
|                                                                                   | 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.

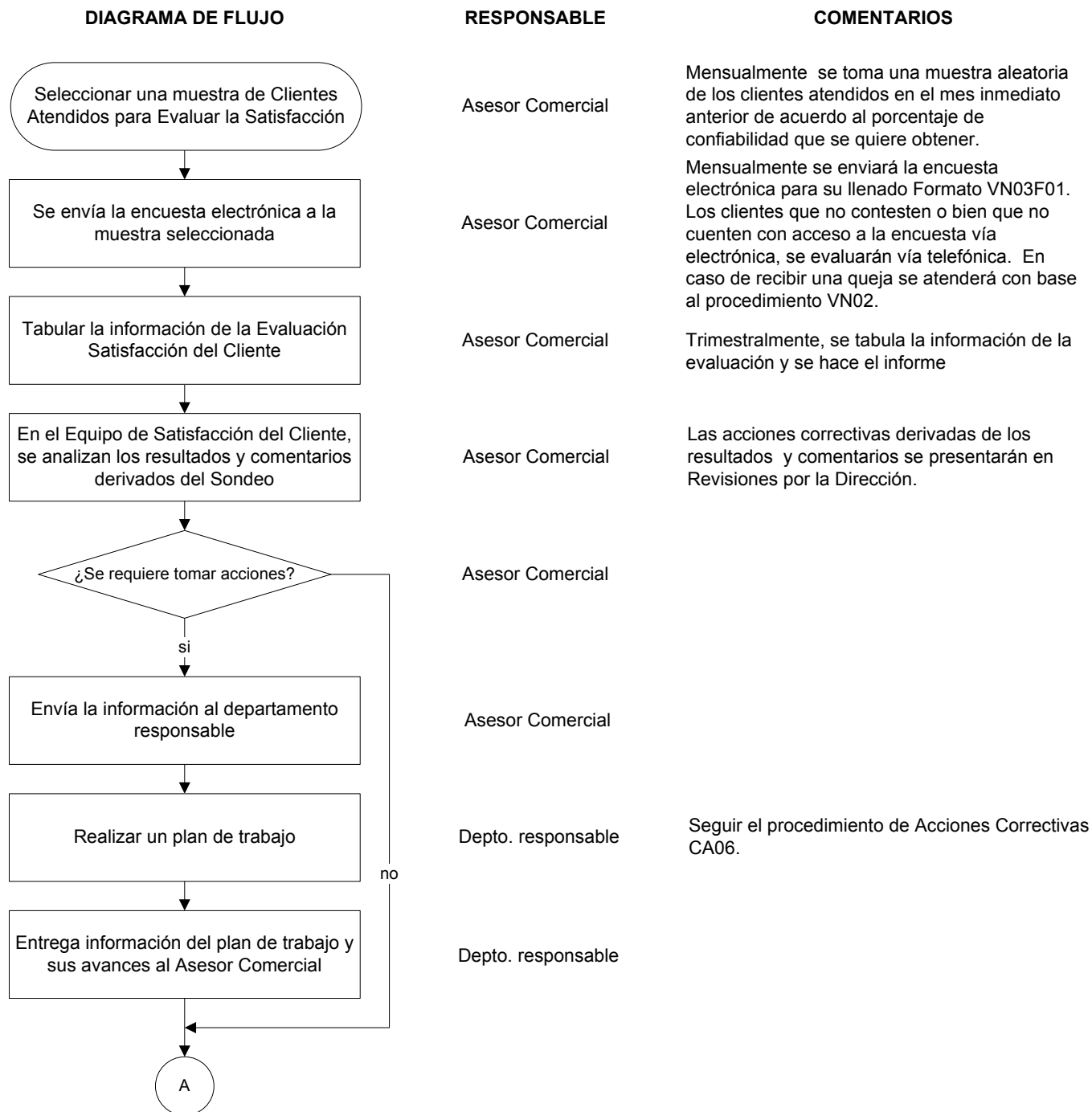
**DEFINICIONES:**

**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):**

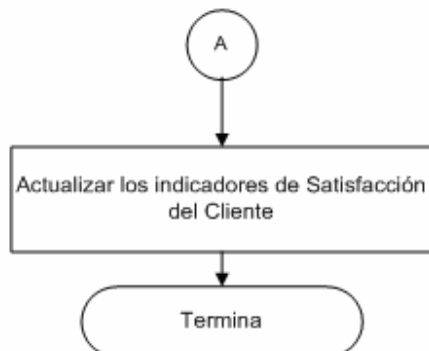
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD |                          |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------|
|                                                                                   | Nombre del procedimiento:        | Satisfacción del Cliente |                      |
|                                                                                   | Código del documento:            | <b>VN03-09</b>           | Efectivo: 2008-05-30 |
|                                                                                   | Fecha de emisión:                | 2003-11-18               | 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:        | Satisfacción del Cliente |                      |
|                                                                                   | Código del documento:            | <b>VN03-09</b>           | Efectivo: 2008-05-30 |
|                                                                                   | 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.**

|                                                                                   |                                                    |                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------|--|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>            |                      |  |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente |                      |  |
|                                                                                   | Código del documento: <b>VN03-09</b>               | Efectivo: 2008-05-30 |  |
|                                                                                   | 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:

No aplica

#### FORMATOS:

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

#### CONTROL DE MODIFICACIONES:

| Revisión No. | 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. |

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

|                                                                                   |                                                    |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>            |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: <b>VN03-09</b>               | Efectivo: | 2008-05-30 |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 2003-11-18                       | Vigencia: | 3 años     |

|    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                                  |
| 09 | 2008-05-30 | Se modificó el texto en el diagrama de flujo, se menciona que en el equipo de Satisfacción del Cliente se analizarán los resultados y comentarios derivados del sondeo además de que trimestralmente se tabulará la información de la evaluación y se hará el informe.                                  |

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