

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-10	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-11-18	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: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-10	Efectivo:	2010-08-20
	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.

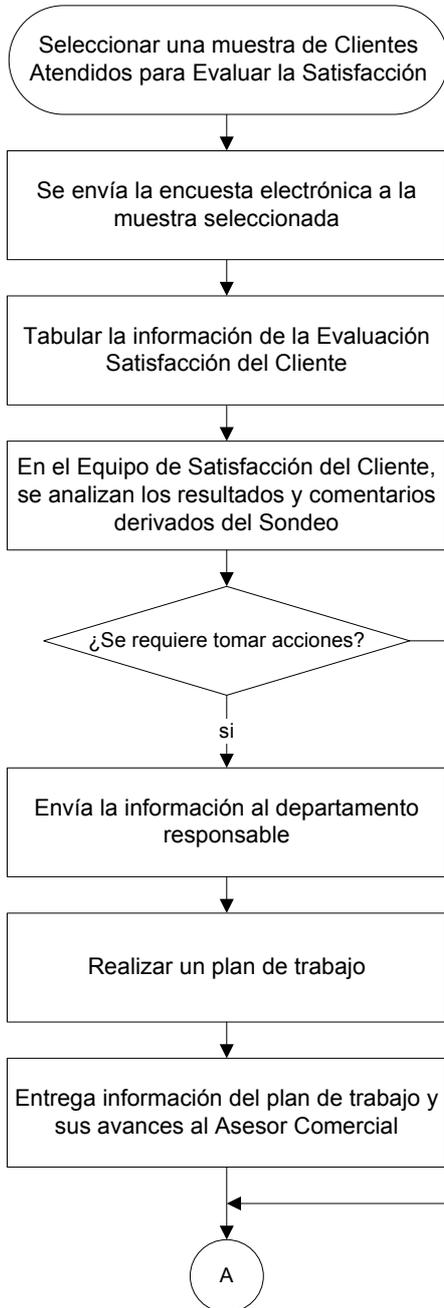
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente	
	Código del documento: VN03-10	Efectivo: 2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Asesor Comercial

Mensualmente se toma una muestra aleatoria de los clientes atendidos en el mes inmediato anterior de acuerdo al porcentaje de confiabilidad que se quiere obtener.

Asesor Comercial

Mensualmente se enviará la encuesta electrónica para su llenado Formato VN03F01. Los clientes que no contesten o bien que no cuenten con acceso a la encuesta vía electrónica, se evaluarán vía telefónica. En caso de recibir una queja se atenderá con base al procedimiento VN02.

Asesor Comercial

Trimestralmente, se tabula la información de la evaluación y se hace el informe

Asesor Comercial

Las acciones correctivas derivadas de los resultados y comentarios se presentarán en Revisiones por la Dirección.

Asesor Comercial

¿Se requiere tomar acciones?

si

Asesor Comercial

Envía la información al departamento responsable

Depto. responsable

Realizar un plan de trabajo

Seguir el procedimiento de Acciones Correctivas CA06.

Depto. responsable

Entrega información del plan de trabajo y sus avances al Asesor Comercial

A

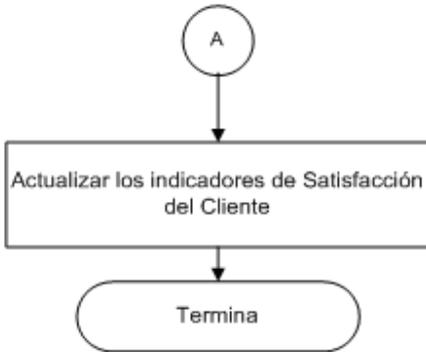
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente	
	Código del documento: VN03-10	Efectivo: 2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Asesor Comercial

Presentar la información en la Revisión de la Dirección

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-10	Efectivo:	2010-08-20
	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: 2008	7.2.3 c y 8.2.1
Formato	Quejas y Sugerencias	VN02F01
Procedimiento	Acciones Correctivas	CA06

REGISTROS DE CALIDAD:

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:

No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
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.
10	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.