



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento:	Satisfacción del Cliente		
Código del documento:	VN03-11	Efectivo:	2011-05-16
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. Juan Ignacio Bustillo Salcido		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: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-11	Efectivo:	2011-05-16
	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.

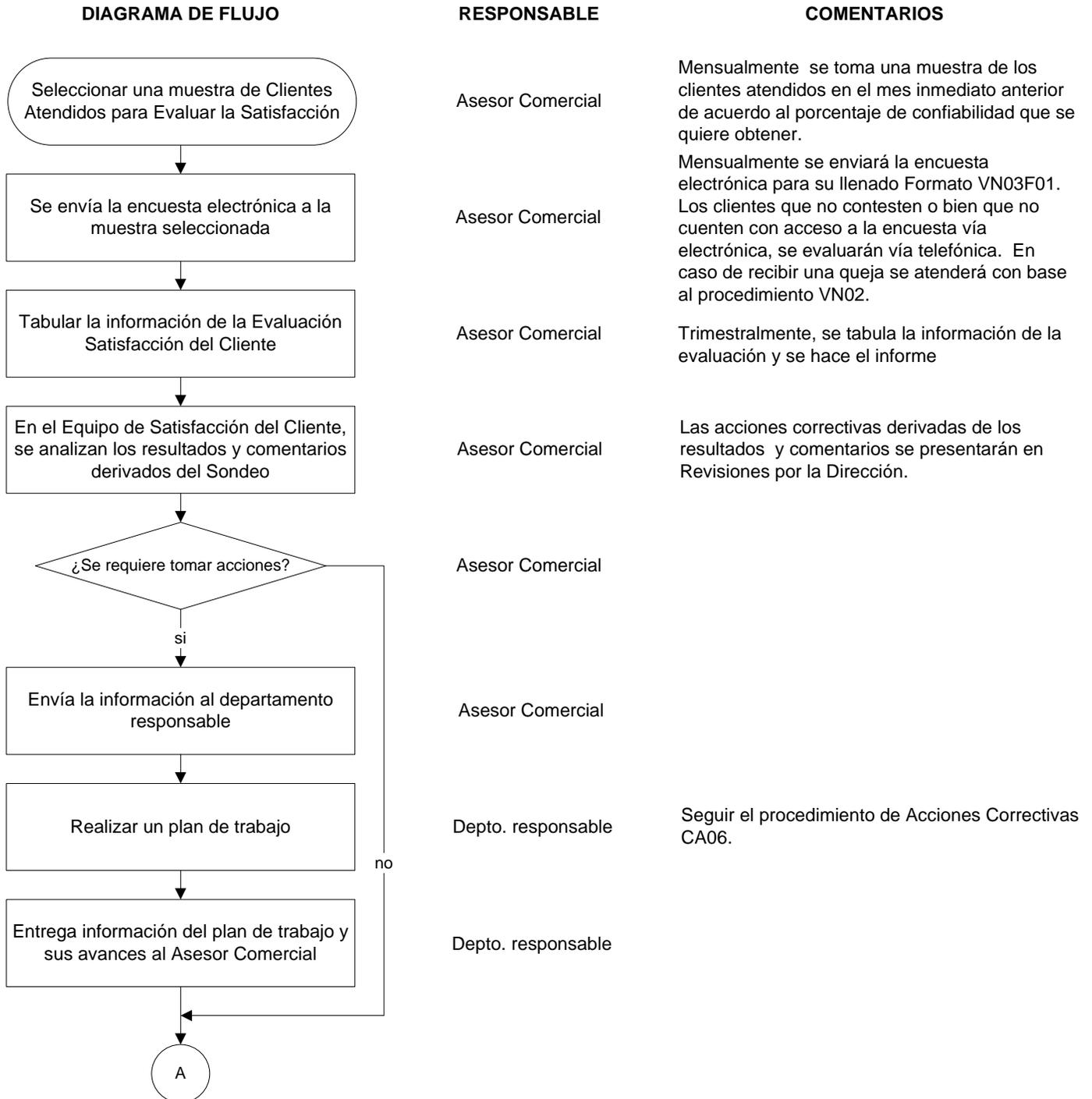
DEFINICIONES:

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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:		Satisfacción del Cliente
	Código del documento:	VN03-11	Efectivo: 2011-05-16
	Fecha de emisión:	2003-11-18	Vigencia: 3 años

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):



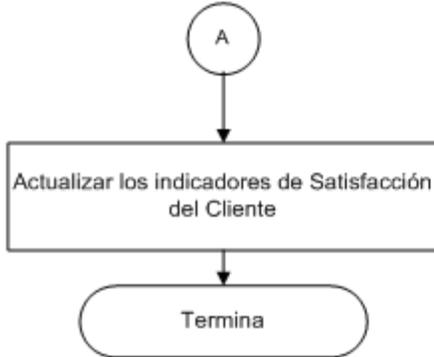
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente	
	Código del documento: VN03-11	Efectivo: 2011-05-16
	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: VN03-11	Efectivo:	2011-05-16
	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 revisó el procedimiento y se actualizó la referencia a la norma ISO 9001: 2008. No se realizaron cambios en el procedimiento.
11	2011-05-16	Se revisó el procedimiento y se actualizó el nombre del Administrador del Programa de Calidad. Se modificó del texto "...se toma una muestra aleatoria de los clientes atendidos..." omitiendo la palabra "aleatoria", ya que por situaciones ajenas al asesor comercial, es muy impreciso que contesten la encuesta los clientes que son elegidos al azar.