 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b> SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000	DOCUMENTO	PAD-8.5-02	REV. B
	PROCEDIMIENTO		02/ 2009
	<b>QUEJA DEL CLIENTE</b>		Página 1 de 3
ELABORO Giovana Rodríguez González		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez	

### REGISTRO DE REVISION


REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	01/2008	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo
B	03/2009	2.1,3.1,3.2,3.3,4.2, 4.3,4.4,6.1.1,6.1.2.1, 6.2,6.2.1,6.2.11,6.2.1.2, 6.2.1.3,6.2.2,6.2.2.1, 6.2.3,6.3,6.3.1 y 6.3.2	Es responsabilidad del Auxiliar de Mercadotecnia revisar las quejas del cliente del FAD-8.5-03	Director Ejecutivo

### DISTRIBUCION

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| ■ DIRECCION EJECUTIVA        | ■ ADMINISTRACION         |
| ■ GERENCIA DE SERVICIO (2)   | ■ GERENCIA DE POST-VENTA |
| ■ TALLER DE SERVICIO (3)     | ■ GERENCIA COMERCIAL     |
| ■ ALMACEN DE REFACCIONES (3) | ■ GERENCIA DE VENTAS     |

FAD-4.2-02C

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD4.2-02. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO      PAD-8.5-02	REV.B
	PROCEDIMIENTO	02/2009
	<b>QUEJA DEL CLIENTE</b>	Página 2 de 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

## 1. PROPÓSITO

- 1.1 Llevar a cabo el seguimiento de las quejas de los Clientes

## 2. ALCANCE

- 2.1 Aplica al Auxiliar de Mercadotecnia, Control de Documentos y todos los Colaboradores de IBC.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 Queja.- No conformidad del Cliente generada verbalmente por una sugerencia, en una encuesta de 72hrs de servicio o encuesta de salida
- 3.2 Día Hábil.- Día laborable
- 3.3 IBC.- International de Baja California

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1 FAD-8.5-03      Sugerencias
- 4.2 FAD-8.5-01      Reporte de Acción
- 4.3 FAD-7.2-01      Encuestas de 72hrs de servicio
- 4.4 FAD-7.2-02      Encuesta de Salida
- 4.5 FAD-7.2-07      Encuesta de Satisfacción de cliente de Refacciones
- 4.6 N/A      Programa de Satisfacción del cliente

## 5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 N/A

## 6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 Es responsabilidad de los colaboradores de IBC:

- 6.1.1 Al recibir una queja por parte del Cliente, verbal o en el FAD-8.5-03, canalizarla en un plazo máximo de 1 día hábil de recibida con el Auxiliar de Mercadotecnia.

- 6.1.2 En caso de la sucursal de TJ

- 6.1.2.1 Al recibir un FAD-8.5-03, se procede a notificarle al Auxiliar de Mercadotecnia a través de un correo electrónico.


- 6.2 Es responsabilidad de Control de Documentos:

- 6.2.1 Cuando realice un FAD-7.2-01 y FAD-7.2-07 y cualquiera de estos genere una queja, se le envía un correo electrónico con la queja del cliente al Auxiliar de Mercadotecnia

- 6.2.2 Si aplica la queja del cliente, procede a levantar el FAD-8.5-01 de acuerdo al PAD-8.5-01.

FAD-4.2-03A

Doc. Rel PAD-4.2-01. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al Responsable de Control de Documentos.

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO      PAD-8.5-02	REV.B
	PROCEDIMIENTO	02/2009
	<b>QUEJA DEL CLIENTE</b>	Página 3 de 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

6.3 Es responsabilidad del Auxiliar de Mercadotecnia:

6.3.1 Revisar la queja del Cliente en FAD-8.5-03.

6.3.1.1 Si procede la queja se llena el FAD-8.5-01 y se entrega a Control de Documentos.

6.3.1.2 De acuerdo al análisis de causa de la no conformidad y acciones efectuadas o por efectuarse, se le comunica al Cliente el avance en un plazo máximo de 2 días hábiles después de generada la queja

6.3.1.3 Asegurar el seguimiento que se le esta dando a la queja del cliente.

6.3.2 Comunicarle en un lapso máximo de 1 día hábil por medio de correo electrónico a Control de documentos si aplica la queja del cliente generada por un FAD-7.2-01

6.3.2.1 Si no procede la queja, se comunica con el Cliente para explicarle lo valiosa que es su opinión la cual se esta tomando en consideración para tomar acciones que prevengan que la situación vuelva a suceder.

6.3.3 Control de Documentos resguarda el FAD-8.5-03 y el FAD-8.5-01 y el Auxiliar de Mercadotecnia resguarda copias de las quejas y acciones correctivas.

6.3.4 Al recibir una encuesta de Programa de Satisfacción del cliente, verificar las respuestas, identificar quejas y darle seguimiento según 6.2.1.2

6.3.5 Enviar vía correo electrónico al final de cada mes el resumen de de las quejas de cliente y su solución al Director Ejecutivo con copia al Gerente departamental.