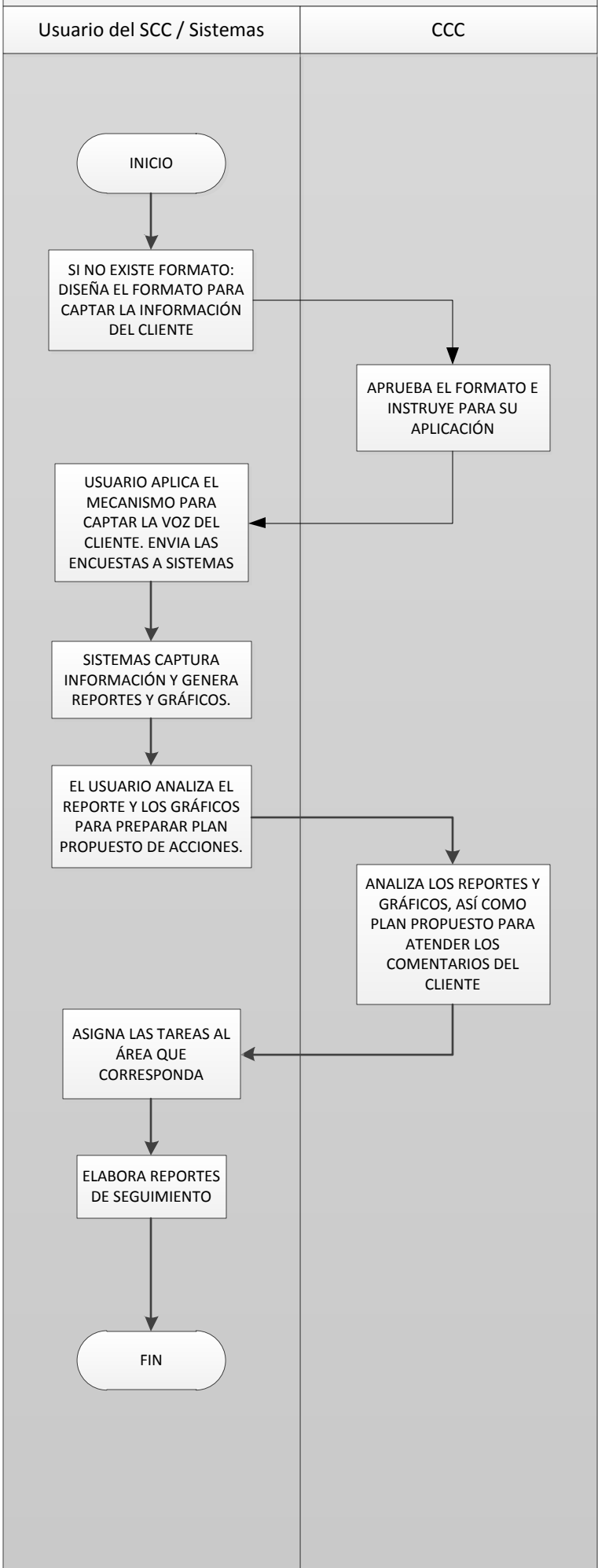


Título: PROCEDIMIENTO PARA CONOCER LA VOZ DEL CLIENTE
DFW-VOZCLIENTE-1-06-2011 1.0



Si no existe un formato, se diseña el formato para captar la opinión del cliente y se somete a la consideración del CCC.

En la sesión del CCC se analiza y aprueba el formato, además se dan instrucciones para su aplicación.

El usuario capta la voz del cliente y La envía al área de sistemas para su procesamiento.

Sistemas captura la información y genera los reportes y gráficos.

El usuario analiza los reportes y los gráficos y genera un reporte conclusiones y plan propuesto de acciones para responder a las sugerencias de los clientes

Se analiza la información y se dan instrucciones para atender, en lo posible, la voz del cliente.

Se asignan las tareas a cada área, dependiendo de los comentarios del cliente.

Se elaboran reportes de seguimiento y se informa al CCC sobre los logros alcanzados.