



Contenido

1	<i>Política de calidad de los servicios ofrecidos por CAMBIOTEC</i>	2
2	<i>Objetivo</i>	2
3	<i>Definiciones</i>	2
4	<i>Ámbito de aplicación de la política</i>	2
5	<i>Reglas y procedimientos</i>	3
5.1	Del personal	3
5.2	De los servicios ofrecidos y garantías de tiempo.	3
5.3	De la relación con los clientes:	4



1 Política de calidad de los servicios ofrecidos por CAMBIOTEC

Por medio del presente documento CAMBIOTEC A.C. da a conocer las directrices y procedimientos bajo los cuales se regirá la calidad de los servicios de transferencia de conocimientos ofrecidos por CAMBIOTEC.

2 Objetivo

El **objetivo** de las presentes políticas es el crear, estructurar e implantar una eficaz y eficiente gestión de Servicio al Cliente, que estimule el desarrollo y crecimiento de nuestra identidad corporativa con base en la satisfacción de nuestros clientes.

3 Definiciones

Para objeto de las presentes políticas, se entiende por:

- **Cliente:** Centro de Investigación, Institución de Educación Superior, Instituto Tecnológico o empresa, pública o privada, así como inventores independientes, que soliciten un servicio a CAMBIOTEC, a través de la ventanilla única.
- **Calidad:** Cumplimiento cabal de las expectativas de nuestros clientes sobre los servicios que ofrecemos, los cuales deben constituirse como productos útiles e inteligentes que son entregados en tiempo y forma, reflejando esmero, precisión y oportunidad.

4 Ámbito de aplicación de la política

La presente política rige la calidad de los servicios de transferencia de conocimiento ofrecidos por CAMBIOTEC. Aplica para todo el personal que colabora en y para CAMBIOTEC.



5 Reglas y procedimientos

5.1 Del personal

1. Todo el personal de CAMBIOTEC deberá servir con efectividad al Cliente sea éste interno o externo, utilizando normas de cortesía, amabilidad y cordialidad.
2. Todo el personal de CAMBIOTEC deberá buscar el continuo mejoramiento del servicio al cliente, desarrollando estrategias que optimicen la atención personalizada, la eficiencia y oportunidad.
3. Todo el personal de CAMBIOTEC deberá satisfacer las necesidades del cliente y apoyarlos a través del tiempo.

5.2 De los servicios ofrecidos y garantías de tiempo.

4. Es política de CAMBIOTEC cumplir al 100% los trabajos y servicios comprometidos, de acuerdo a los tiempos establecidos en los diferentes procedimientos de CAMBIOTEC, asegurándose de que los productos y servicios cumplen con las exigencias de nuestros clientes.
5. Es política de CAMBIOTEC profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, alineando nuestros planes, estrategias y objetivos con lo que ellos demandan.
6. Asegurar el cumplimiento de los compromisos contractuales y los lineamientos que establecen las autoridades en nuestras áreas de competencia.
7. Optimizar el funcionamiento de los procesos internos de trabajo a través de la capacitación, el aprendizaje continuo y la eficiencia.
8. Promover un entorno positivo de desarrollo, participación y de formación con los empleados y consultores asociados.
9. Colaborar con otras organizaciones en aras de mejorar los servicios prestados.



5.3 De la relación con los clientes:

10. Nuestro compromiso de excelencia en las relaciones con los clientes se fundamenta en la práctica de los siguientes principios:
 - a. Creatividad al servicio del cliente.
 - b. Genuino espíritu de servicio como factor cultural.
 - c. Coherencia absoluta ante los clientes internos y externos, entre lo que se ofrece y lo que se practica.
 - d. Conocimiento pleno de las responsabilidades que el puesto implica.

11. En el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros Clientes, la calidad de los servicios de CAMBIOTEC se manifestamos mediante la práctica de los siguientes principios:
 - e. Espíritu de Servicio como valor cultural maestro.
 - f. Pulcritud en nuestra presentación personal y de las instalaciones físicas.
 - g. Conciencia de un trabajo individual y de equipo, libre de errores.
 - h. Polifuncional, asumiendo responsablemente las funciones que demande cumplir un servicio de calidad
 - i. Identificación, como sentido de relación y pertenencia con la empresa.

FECHA DE REVISIÓN: Diciembre 2012

EL PRESENTE MANUAL FUE ELABORADO DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE OFICINA DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA DE CAMBIOTEC A.C.

ULTIMA REVISIÓN:
15 DE DICIEMBRE DE 2012

Vo. Bo.
