


	Procedimiento Normalizado de Operación <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		Código (Versión): <b>GAV-PNO-SGC-13 (02)</b>
			Página 1 / 5
			Departamento emisor: <b>Calidad</b>
Emisión: <i>Enero 2021</i>	Vigencia: <i>3 años</i>	Próxima revisión: <i>Ene-2024</i>	
Elaboró:  T.Q Diana Adriana García Linares Documentación	Revisó:  LAE. Edgar Silva Hernández. Jefe de Aseguramiento de Calidad.	Autorizó:  Q.F.B Ma. Guadalupe Hernández Bautista Responsable Sanitario	
Fecha: <i>04-Ene-2021</i>	Fecha: <i>04-Ene-20</i>	Fecha: <i>05-Ene-2021</i>	

## 1. OBJETIVO


- 1.1 Establecer los puntos de observancia de nuestros clientes para medir la satisfacción en los productos y servicios otorgados por la compañía.

## 2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento normalizado de operación aplica desde la definición de los puntos de encuesta hasta la realización de la misma, la evaluación de los resultados presentados a la Dirección General y la generación de las acciones correctivas.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 **Acción correctiva**, acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable con el objeto de prevenir su recurrencia.
- 3.2 **Acción preventiva**, acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseada para prevenir su ocurrencia.
- 3.3 **Análisis de riesgo**, al método para evaluar con anticipación los factores que pueden afectar la funcionalidad de: sistemas, equipos, procesos o calidad de insumos y producto.
- 3.4 **Buenas prácticas de fabricación**, al conjunto de lineamientos y actividades relacionadas entre sí, destinadas a garantizar que los dispositivos médicos elaborados tengan y mantengan los requisitos de calidad, seguridad, eficacia, efectividad y funcionalidad para su uso.
- 3.5 **Calidad**, al cumplimiento de especificaciones establecidas para garantizar la aptitud de uso.
- 3.6 **Cliente**: Organización o persona que recibe un producto.
- 3.7 **Gestión**: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 3.8 **Gestión de la Calidad**: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- 3.9 **Proveedor**: Organización o persona que proporciona un producto.
- 3.10 **Queja**, a toda observación de no satisfacción proveniente de un cliente interno o externo, relacionada con la calidad y funcionalidad del producto.
- 3.11 **Satisfacción del cliente**: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 3.12 **Sistema**: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

	Procedimiento Normalizado de Operación  <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código (Versión): <b>GAV-PNO-SGC-13 (02)</b>
		Página 2 / 5
		Departamento emisor: <b>Calidad</b>

**3.13 Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**3.14 Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### 4.1 Es responsabilidad del Jefe de Aseguramiento:

- 4.1.1 solicitar a Atención al cliente la lista de los clientes vigentes.
- 4.1.2 Deberá seleccionar el 80% de los clientes con mayor consumo durante los últimos cuatro meses previos a la encuesta.
- 4.1.3 Seleccionar a personal que fungirá como encuestador.
- 4.1.4 Concentrar los datos obtenidos de la encuesta.
- 4.1.5 Deberá establecer con las áreas involucradas acciones correctivas y/o preventivas cuando los resultados no sean satisfactorios.
- 4.1.6 Calidad deberá dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas hasta su cierre.

##### 4.2 Es responsabilidad del Encuestador:

- 4.2.1 Realizar la "Encuesta de satisfacción de cliente" (**GAV-FOR-SGC-13-02**) vía telefónica.
- 4.2.2 Registrar los resultados y comentarios de los cliente.

##### 4.3 Es responsabilidad del Responsable Sanitario

- 4.3.1 Verificar el cierre y la aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas establecidas.

#### 5. FRECUENCIA

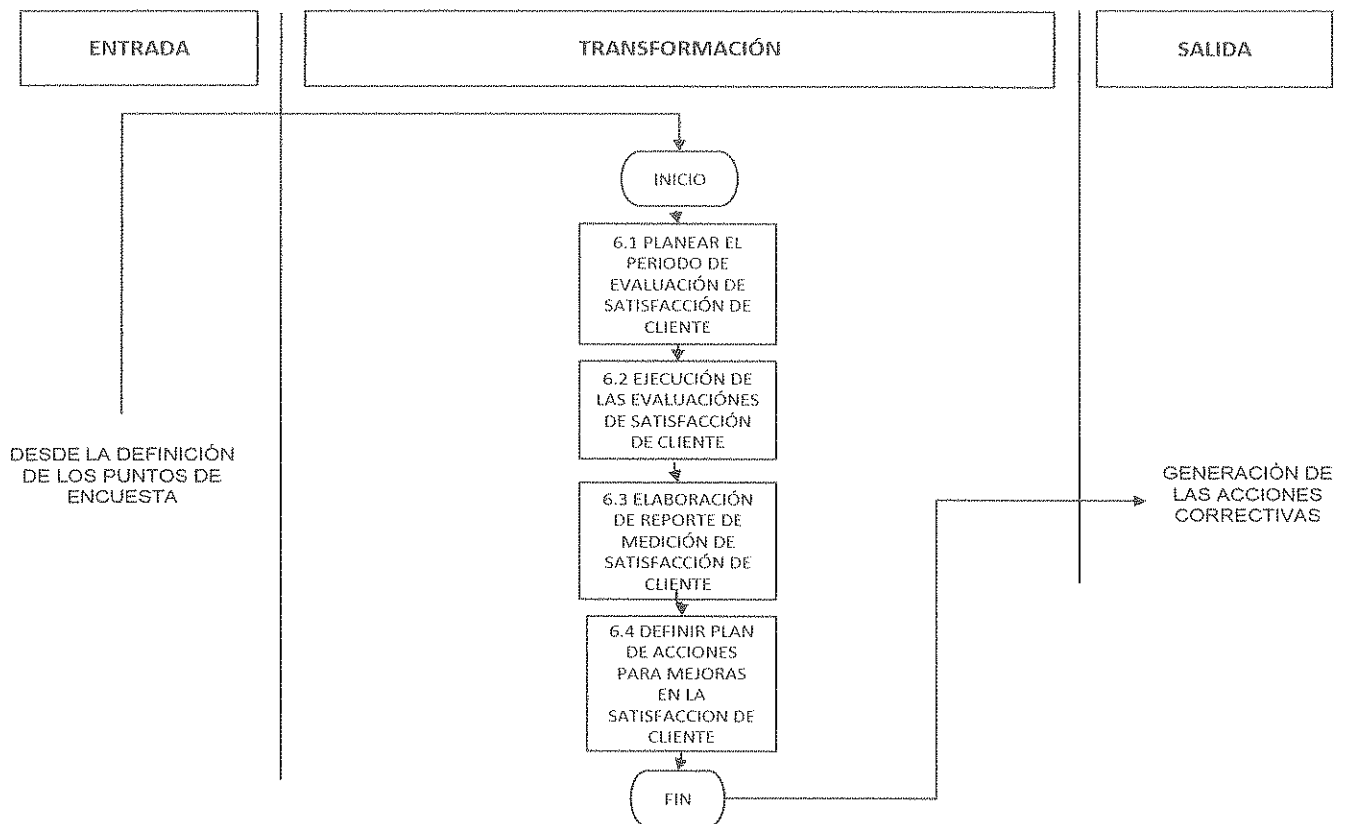
- 5.1** Cada que se requiera realizar las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.. Para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.


#### 6. DESARROLLO DEL PROCESO

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V. deberá realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

- 6.4.4 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas hasta su cierre.
- 6.4.5 El Responsable Sanitario deberá verificar el cierre y la aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas establecidas.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>Procedimiento Normalizado de Operación</b>  <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código (Versión): <b>GAV-PNO-SGC-13 (02)</b>
		Página 5 / 5
		Departamento emisor: <b>Calidad</b>

**8. FORMATOS**

- 8.1 GAV-FOR-SGC-13-01 Plan de Trabajo para Elaboración de Encuestas
- 8.2 GAV-FOR-SGC-13-02 Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- 8.3 GAV-FOR-SGC-13-03 Tabla de Resultados de la Encuesta de Satisfacción

**9. REFERENCIAS**

- 9.1 Norma Oficial Mexicana NOM-241-SSA1-2012, Buenas prácticas de fabricación para establecimientos dedicados a la fabricación de dispositivos médicos.
- 9.2 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.
- 9.3 Ley general de Salud.
- 9.4 Reglamento de insumos para la salud.
- 9.5 FEUM Farmacopea de los estados unidos mexicanos y suplementos de dispositivos médicos.

**10. ANEXOS**

- 10.1 No aplica.

<b>11. HISTÓRICO DE CAMBIOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>NÚMERO DE CONTROL DE CAMBIOS</b>
	<b>02</b>	<b>GAV/AC/2021-003-B</b>

**FIN DE ESTE DOCUMENTO**

---