

	Procedimiento Normalizado de Operación SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código (Versión): GAN-PNO-SGC-13 (03)
		Página 1 / 5
		Departamento emisor: Aseguramiento de Calidad
Emisión: ENE-2024	Vigencia: 3 años	Próxima revisión: ENE-2027
Elaboró:  QFB. Ana Laura Lopez Martinez Químico de Documentación Fecha: 26-ENE-2024	Revisó:  LAE. Edgar Silva Hernández. Jefe de Aseguramiento de Calidad. Fecha: 26-ENE-2024	Autorizó:  II. Alan Christian Galicia Castillo Responsable Sanitario Fecha: 26-ENE-2024

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**, a la actividad que es planeada y ejecutada, con el fin de eliminar la causa de una desviación o no conformidad, con el objeto de prevenir su recurrencia.
- 3.2 **Acción preventiva**, a la actividad que es planeada y ejecutada, para eliminar la causa de una desviación o no conformidad u otra situación potencialmente indeseable y 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.

3.13 Sistema de Gestión de Calidad (SGC), a la manera como la organización dirige y controla las actividades asociadas con la calidad.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Es responsabilidad del Jefe de Aseguramiento:

- 4.1.1 solicitar al área comercial la "Lista de clientes vigentes" (**GAN-FOR-SGC-13-04**)
- 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" (**GAN-FOR-SGC-13-02**) vía telefónica.
- 4.2.2 Registrar los resultados y comentarios de los clientes.

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.

6.1 Planear el periodo de evaluación de satisfacción de clientes

- 6.1.1 El Jefe de Aseguramiento deberá solicitar al área comercial la "Lista de clientes vigentes" (**GAN-FOR-SGC-13-04**) con una anticipación de 30 días previos al inicio de la encuesta.

- 6.1.2 El Jefe de Aseguramiento deberá seleccionar el 80% de los clientes con mayor consumo durante los últimos cuatro meses previos a la encuesta.
- 6.1.3 Solicitar el Vo.Bo. del Director General sobre los clientes a encuestar.
- 6.1.4 Seleccionar a personal del área de almacén, adquisiciones y área de enfermería para que funjan como encuestadores imparciales en la evaluación.
- 6.1.5 El Jefe de Aseguramiento deberá entregar la lista al encuestador junto con el "Plan de trabajo para la elaboración de encuestas" **(GAN-FOR-SGC-13-01)**.

6.2 Ejecución de las evaluaciones de satisfacción de cliente

- 6.2.1 El encuestador deberá Iniciar las "Encuestas de satisfacción de cliente" **(GAN-FOR-SGC-13-02)** de acuerdo con el "Plan de trabajo para la elaboración de encuestas" " **(GAN-FOR-SGC-13-01)** recibido.
- 6.2.2 El encuestador deberá realizar la "Encuesta de satisfacción de cliente" **GAN-FOR-SGC-13-02** vía telefónica.
- 6.2.3 El encuestador deberá registrar los resultados y comentarios de los clientes en el formato de encuesta de satisfacción de cliente **(GAN-FOR-SGC-13-02)**.
- 6.2.4 El encuestador deberá entregar las encuestas al Jefe de Aseguramiento de Calidad en un plazo no mayor a 2 semanas posteriores al inicio de la encuesta.

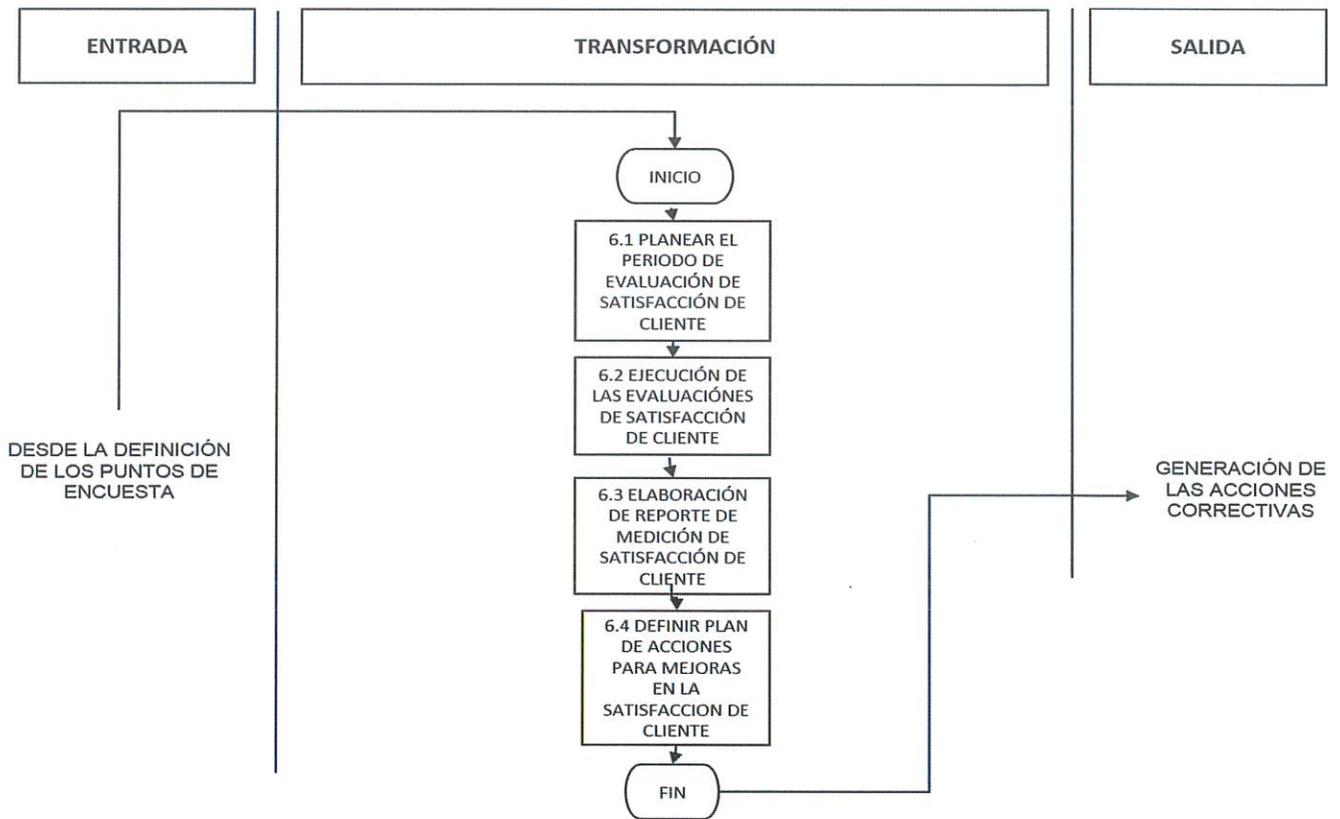
6.3 Elaboración de reporte de medición de satisfacción de cliente

- 6.3.1 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá concentrar los datos obtenidos de la encuesta en la "Tabla de resultados de la encuesta de satisfacción" **(GAN-FOR-SGC-13-03)**.
- 6.3.2 Graficar los resultados.
- 6.3.3 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá revisar el reporte en conjunto con el Responsable Sanitario.

6.4 Definir plan de acciones para mejoras en la satisfacción de clientes

- 6.4.1 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá presentar el reporte a la Dirección General.
- 6.4.2 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá coordinar la reunión con la dirección para revisión del reporte final.
- 6.4.3 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá establecer con las áreas involucradas acciones correctivas y/o preventivas cuando los resultados no sean satisfactorios, según lo documentado en el procedimiento normalizado de operación de "Acciones Correctivas y/o Preventivas" **(GAN-PNO-SGC-04)**
- 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



8. FORMATOS

- 8.1 GAN-FOR-SGC-13-01 Plan de Trabajo para Elaboración de Encuestas
- 8.2 GAN-FOR-SGC-13-02 Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- 8.3 GAN-FOR-SGC-13-03 Tabla de Resultados de la Encuesta de Satisfacción
- 8.4 GAN-FOR-SGC-13-04 Lista de Clientes Vigentes



Procedimiento Normalizado de Operación

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código (Versión):
GAN-PNO-SGC-13 (03)

Página 5 / 5

Departamento emisor:
Aseguramiento de Calidad

9. REFERENCIAS

- 9.1 Norma Oficial Mexicana NOM-241-SSA1-2021, Buenas prácticas de fabricación de dispositivos médicos.
- 9.2 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.
- 9.3 Norma ISO 13485:2016 Dispositivos médicos – Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos para propósitos reglamentarios
- 9.4 Ley General de Salud.
- 9.5 Reglamento de Insumos para la Salud.
- 9.6 FEUM Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos y Suplementos de Dispositivos Médicos.

10. ANEXOS

- 10.1 N/A.

	VERSIÓN	NÚMERO DE CONTROL DE CAMBIOS
11. HISTÓRICO DE CAMBIOS	02	GAN/AC/2021-002-B
	03	GAN/AC/2023-022-B

FIN DE ESTE DOCUMENTO
