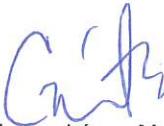


 <b>Innplast</b>	Procedimiento Normalizado de Operación <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código (Versión): <b>GAN-PNO-SGC-13 (04)</b>
		Página 1 / 5
		Departamento emisor: <b>Aseguramiento de Calidad</b>
Emisión: <b>SEP-2025</b>	Vigencia: <b>3 años</b>	Próxima revisión: <b>SEP-2028</b>
Elaboró:   QFB. Ana Laura López Martínez Químico de Documentación  Fecha: <b>10-SEP-2025</b>	Revisó:   LAE. Edgar Silva Hernández. Jefe de Aseguramiento de Calidad.  Fecha: <b>12-SEP-2025</b>	Autorizó:   QFB. Yazmin Yarely Reyes Silva Responsable Sanitario  Fecha: <b>17-SEP-2025</b>

## 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.

 <b>Innplast</b>	<p style="text-align: center;">         Procedimiento Normalizado de Operación  <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> </p>	<p style="text-align: right;">Código (Versión): <b>GAN-PNO-SGC-13 (04)</b></p> <p style="text-align: right;">Página 2 / 5</p> <p style="text-align: right;">Departamento emisor: <b>Aseguramiento de Calidad</b></p>
--	--	--

**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.

 <b>Innplast</b>	<p style="text-align: center;"> <b>Procedimiento Normalizado de Operación</b>  <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> </p>	<p style="text-align: right;">Código (Versión): <b>GAN-PNO-SGC-13 (04)</b></p> <p style="text-align: right;">Página 3 / 5</p> <p style="text-align: right;">Departamento emisor: <b>Aseguramiento de Calidad</b></p>
--	---	--

- 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

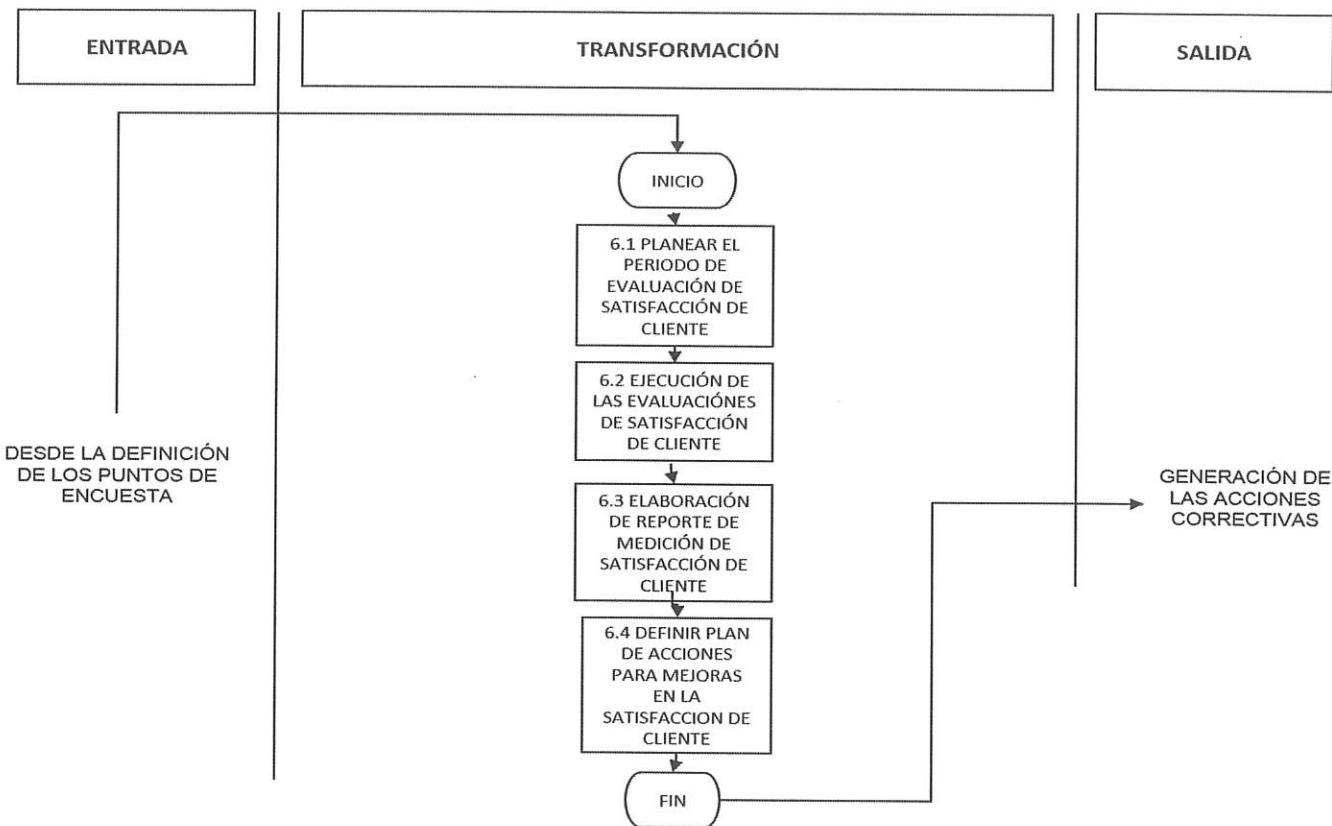
- 6.4.1 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá presentar el reporte a la Dirección General.
- 6.4.2 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá coordinar la reunión con la dirección para revisión del reporte final.
- 6.4.3 El Jefe de Aseguramiento de Calidad deberá establecer con las áreas involucradas 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.

**NOTA:**

**Detección del incidente**

Durante el proceso, en caso de que llegara a presentar una variación, no conformidad, desviación o problema dirigirse a “Desviaciones o No Conformidades” (**GAN-PNO-SGC-09**). Así como de presentarse algún cambio o modificación al procedimiento o proceso tendrá que dirigirse al “Control de Cambios” (**GAN-PNO-SGC-05**).

## 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

## 9. REFERENCIAS

**9.1** Norma Oficial Mexicana NOM-241-SSA1-2025, Buenas prácticas de 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.

**9.6** Norma ISO 13485:2016 Productos Sanitarios, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos para propósitos reglamentarios.

## 10. ANEXOS

**10.1** N/A.

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS	VERSIÓN	NÚMERO DE CONTROL DE CAMBIOS
	02	GAN/AC/2021-002-B
	03	GAN/AC/2023-022-B
	04	GAN/AC/2025-019-A

**FIN DE ESTE DOCUMENTO**